

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**



**Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad del Banco  
de Crédito del Perú Chimbote 2022**

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública

**Autora:**

Ascate Zambrano, Karina Elena

**Asesor:**

Dr. Revilla Becerra, Misael

Código ORCID 0000-0001-7487-5107

**Chimbote – Perú**

**2022**

## Índice general

Índice general .....	i
Índice de tablas .....	ii
Palabras clave .....	iii
Título: .....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Introducción.....	1
Metodología.....	13
Resultados.....	15
Análisis y Discusión .....	37
Conclusión .....	39
Recomendación .....	41
Agradecimiento .....	42
Referencias Bibliográficas.....	43
Anexos y Apéndice.....	46

## Índice de tablas

Tabla 1 .....	15
Tabla 2 .....	16
Tabla 3 .....	17
Tabla 4 .....	18
Tabla 5 .....	19
Tabla 6 .....	20
Tabla 7 .....	21
Tabla 8 .....	22
Tabla 9 .....	23
Tabla 10 .....	24
Tabla 11 .....	25
Tabla 12 .....	26
Tabla 13 .....	27
Tabla 14 .....	28
Tabla 15 .....	29
Tabla 16 .....	30
Tabla 17 .....	31
Tabla 18 .....	32
Tabla 19 .....	33
Tabla 20 .....	34
Tabla 21 .....	35
Tabla 22 .....	36

**Palabras clave**

Satisfacción Laboral, Contabilidad.

**Keywords:** Work satisfaction, Accounting.

**Líneas de Investigación:**

<b>Área</b>	Ciencias sociales
<b>Sub-área</b>	Economía y negocios
<b>Disciplina</b>	Economía
<b>Línea de investigación</b>	Gestión económica y financiera

**Título:**

**SATISFACCION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL  
PERÚ CHIMBOTE 2022.**

## **Resumen**

El presente proyecto tuvo como objetivo general determinar en qué medida la satisfacción laboral influye en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022.

El tipo de investigación es aplicada de diseño no experimental, de corte transversal. Para la investigación se considerará la población del Banco de Crédito del Perú y la muestra estará compuesta por los promotores de servicio y asesores (20) trabajadores. Para la recolección de datos se aplicará la técnica de la encuesta y análisis documental. Los instrumentos a utilizar será la guía de encuesta y la guía de análisis documental, para obtener los resultados se encuestará a la población.

Finalmente, se desea que los resultados encontrados sean los esperados y que de esta manera se aporten estrategias y métodos para mejorar la satisfacción laboral y por ende generar una mayor rentabilidad en la productividad.

## **Abstract**

The general objective of the present research project was: To determine to what extent job satisfaction affects the productivity of Banco de Credito del Peru, Chimbote, 2022.

The type of research was applied with a non-experimental, cross-sectional design. For the research, the population considered was made of Banco de Credito del Peru and the sample composed by service promoters and advisors (20) workers. In order to collect data, the survey technique and documentary analysis was applied. The instruments used will be the survey guide and the documentary analysis guide, and to obtain the results the sample worked with the survey.

Finally, it is desired that the results found help strategies and methods provided to improve job satisfaction and therefore generate greater profitability in productivity.

## **Introducción**

### **Antecedentes y fundamentación científica**

#### **Locales**

**Zavaleta, J. (2017).** Este autor, se basa en buscar obtener unos resultados que conlleven alguna mejora en el ámbito laboral de la dependencia con una metodología no experimental de corte transversal, al final indica que sus resultados determinan que no hay una coincidencia en estos dos aspectos estudiados entre los colaboradores de las oficinas de policías de esta lo calidad, siendo así esta hipótesis quedo nula.

**Chavarry, E. (2018).** Este autor, en su tesis espera obtener un método por el cual pueda mejorar la satisfacción laboral, además, impuso el valor de hallar la influencia que tiene la motivación en el desempeño realizado en la empresa Hidrandina – Chimbote 2018, con una metodología no experimental de corte transversal al final llegando a la conclusión que existen diferentes causas motivacionales que ejercen inconscientemente presión para obtener logros esperados y así crecerá el desempeño de los colaboradores, por ende, se creó la siguiente hipótesis: la motivación influye en el desempeño laboral en la empresa Hidrandina – Chimbote 2018, los resultados fueron positivos lo que indica que los trabajadores de la empresa están motivados, por lo que, desempeñan un buen trabajo dentro de su ambiente laboral.

**Moreno M. (2018).** Dicho autor en su tesis de la escuela 314, quería analizar el comportamiento de los docentes y si la satisfacción estaba en base a sus resultados, su investigación fue no experimental, lo que se quería llagar a saber con este informe era si existía similitud en los dos aspectos estudiados de los docenes de esta escuela en el año 2018, esta investigación fue de diseño no experimental corte transversal, para llegar a la conclusión se tomó a 10 docentes como población, el resultado obtenido es que el 80% de los docentes indicó un positivo clima laboral mientras que otros 20% indicaron lo contrario.



## **Nacionales**

**Bobadilla, F. (2017).** Cuyo objetivo fue el de determinar la relación existente entre el clima dentro de la empresa y los resultados que cada colaborador sentía de su trabajo de los colaboradores de instituto tecnológico de Huancayo, donde se obtuvo toda esta información de 104 profesores, el método usado fue descriptivo y su diseño fue descriptivo correlacional. Al finalizar se llega a la conclusión que si existe una influencia en las clases de calidad brindadas con el sentir de cada uno de los docentes colaboradores.

**Deza, A. (2017).** Indica que tuvo el propósito de investigar si en la actualidad hay una gran verdad con respecto a que, la satisfacción laboral es un pilar fundamental para las organizaciones sea cual sea su gestión. Por ello organizo una investigación no experimental de corte transversal, donde indica que el activo con más relevancia en una empresa son los trabajadores y es muy importante resaltar la satisfacción económica en condiciones de trabajo, ya que, esto tiene hincapié en la rentabilidad y productividad de la empresa, con ello se generó una determinada conclusión de que la satisfacción laboral si incide en la productividad.

**Cabrera, M. (2018).** Tuvo como objetivo delimitar el clima organizacional y agrado profesional para los colaboradores de una empresa pública peruana. La población de la empresa fue de 13 000 personas y la muestra es de 374 personas. La investigación fue de tipo cuantitativa, diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal, se utilizó esta información para saber la magnitud del clima vivido en esta organización (CL-SPC), la cual mide 5 aspectos (involucramiento profesional, inspección, comunicación, circunstancias dentro del trabajo y realización propia), que consta de 50 ítems y la puntuación fluctúa entre 1 a 5, el puntaje máximo es de 250 y el mínimo de 50. De la misma manera, para poder hallar la satisfacción laboral se requirió el cuestionario de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, la cual mide dos factores (extrínsecos e intrínsecos), que consta de 15 ítems y consta de 7 respuestas con puntuaciones que van de 1 a 7 puntos, se llegaría a la conclusión de que el clima organizacional si influye en la satisfacción laboral y por ende a una buena productividad dentro de cualquier organización.

## **Internacionales**

**Montoya Alvarez et al (2017).** Realizaron una investigación para poder llegar a la conclusión que estos dos puntos como la satisfacción y el ambiente laboral en los trabajadores de una institución superior tenía que ver uno con el otro. Este estudio tuvo como finalidad encontrar la similitud entre, satisfacción laboral y el absentismo en docentes. La muestra fue a base de 108 profesores, en donde el enfoque de esta investigación fue cuantitativo y el tipo de estudio correlacional, esta investigación llega a la conclusión de que si existe una relación muy alta entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

**Vásquez, M. (2018).** Realiza una investigación en la cual afirma que la motivación intrínseca, genera el gusto de realizar el trabajo porque nace de generar un motivo por el cual se haga dichas labores, por lo cual se llega a la conclusión que esta motivación esta de la mano con la productividad laboral, esta investigación es de tipo no experimental de corte transversal.

**Venutolo, O. (2019).** Esta tesis quería hallar una similitud entre la productividad y el clima laboral, tomando de muestra como ejemplo a la productividad de las pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires, los resultados más importantes fueron, en donde se refleja un ambiente laboral insatisfactorio de acuerdo al ambiente más importante de pymes de servicio de mantenimiento de transporte en la ciudad de Buenos Aires, esta investigación es de diseño descriptivo y de corte transversal.

## **Justificación de la investigación**

El estudio de la presente investigación se realiza para conocer si la satisfacción laboral incide en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022, y de esta manera determinar si los mecanismos para mejorar los estándares de calidad de satisfacción de los trabajadores de dicha empresa son suficientes o requieren de otras opciones.

Todo ello servirá para establecer seguridad, tranquilidad, armonía y así obtener un buen clima laboral, por lo mismo se generará más productividad gracias a la satisfacción laboral de los colaboradores.

La justificación científica de esta investigación, es que, según los autores mencionados en este proyecto como Deza A. (2017), indica que tuvo el propósito de investigar si en la actualidad hay una gran verdad con respecto, a que, la satisfacción laboral es un factor muy importante para las empresas, ya que, ello tiene hincapié en la rentabilidad, así como también lo que dice el autor Bobadilla, F. (2017) cuyo principal propósito es la similitud presente entre ambos factores estudiados, tanto como el clima organizacional y el desempeño laboral, se llegó a la conclusión que si existe una relación en estos factores que con llevan a una buena productividad en cualquier ámbito.

La justificación social se basa en que esta investigación servirá tanto para opciones de ayuda de la empresa, así como para los alumnos y profesores que podrían tomar de apoyo para otra futura investigación.

### **Problema**

¿Cómo la satisfacción laboral influye en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?

### **Conceptuación y operacionalización de las variables**

#### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral genera mucha importancia tanto como es la psicología, ya que, las empresas hoy lo ven como la variable que influye sobre los colaboradores en la empresa, lo cual resulta ser benéfico para ambas partes, ya que, los colaboradores necesitan de la empresa para alcanzar sus metas y las empresas necesitan a los colaboradores para que puedan lograr sus compromisos organizacionales.

Cada trabajador basa, además, su trabajo de acuerdo a sus creencias y pensamientos esto también es un factor importante que influye en los aspectos laborales de las organizaciones.

La actitud y el empeño de cada trabajador, las formas de ser y de cómo actuaran frente a su trabajo y en sus características personales se pueden determinar mediante algunas de estas:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales

Los tres aspectos que afectan la susceptibilidad de los trabajadores del cómo deberían ser de acuerdo a un prototipo específico, en caso así fuera puesto por alguna organización:

- Comparar con otros trabajadores
- Los puntos importantes de trabajos anteriores
- Equipos en relación

Locke (2017): Indica que la satisfacción laboral es lo que se obtiene de un trabajador que desea obtener de su función laboral y todo lo que puede lograr, esto sería reducido a que, entre menor discrepancia ante la anterior diferencia mayor sería la satisfacción. Entonces, este autor define a la satisfacción laboral como una respuesta positiva frente a las experiencias laborales de este individuo.

Para este autor, además, la satisfacción laboral influye en el ámbito familiar del colaborador, ya que, si es mala puede intervenir en la actitud frente a su familia a la vida o a sí mismo.

Robbins (2014): Este autor indica que la satisfacción laboral, va por el camino de las recompensas que obtienen y las que ellos creen que en realidad deben recibir, así se refiere en términos generales, que la actitud del empleado depende de que si es satisfactoria aportara para bien a su trabajo y en caso este insatisfecho mantendrá actitudes negativas.

Davis y Newstrom (2020): Se dice que todo lo relacionado a la satisfacción de debería encontrar en los personajes principales de la organización, ya que, sus actitudes están relacionadas principalmente en lo que más importa de una empresa, los actos de los colaboradores están estrictamente relacionados con respecto a lo

que reciben en sus lugares de trabajo como el pago, los ascensos, las condiciones de trabajo, así como el tiempo de antigüedad en un puesto de trabajo.

Morillo (2006): Define la satisfacción laboral como “la manera de ver y analizar su trabajo de manera beneficiosa o no beneficiosa que deben tener los colaboradores de sus respectivos centros laborales, reflejándolo en el grado de igualdad que se espera de las personas con respecto al puesto laboral y las relaciones que se generen entre compañeros o con las jefaturas”.

### **Características determinantes de satisfacción laboral**

#### **a. Características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral**

Hoy en día no solo los estudios de psicología se han preocupado por estudiar las características de un trabajador, sino también las organizaciones, para analizar la influencia de ellas como: edad, género, nivel educacional, antigüedad en el trabajo, todos ellos en relación a el nivel de satisfacción laboral.

- **Edad:** Los trabajadores de mayor edad tienden a tener mayor satisfacción en su trabajo, ya que, dichos empleados podrían estar más satisfechos en su trabajo, porque por consecuencia de su amplia experiencia puedan sentirse muy cómodos en el ambiente laboral donde se encuentren, además, le pueden restar importancia a ciertos aspectos como el salario, puestos de trabajo, ascensos mientras que los colaboradores más jóvenes podrían sentirse menos satisfechos, ya que, sus expectativas son más altas, concluyendo que se aumenta la satisfacción conforme se aumenta a edad. (Clark 1997).
- **Género:** Además de prestar atención a la edad a la hora de contratar a una mujer, también suelen ser hoy en día una variable de análisis el género para contratar a alguien y una gran cantidad de estudiosos confirman, que las mujeres poseen las tasas más altas para ellas de menor retribución, menos oportunidades y mayores tasas de despido.
- **Nivel educacional:** El nivel en la educación hoy en día tiende a ser uno de los más fundamentales, ya que, si una persona goza de un alto nivel

educacional lograra mejores oportunidades, así tendrán mayores beneficios y comúnmente consiguen mejores empleos en el mercado laboral.

- Antigüedad: Lo ideal es una relación positiva entre la antigüedad y la satisfacción laboral, ya que, mientras la edad de un trabajador sea alta y en la misma empresa genera más confianza para atraer mayores responsabilidades, lo que llevaría a ajustarse mejor al trabajo “a mayor edad menores expectativas y mayor ajuste a la situación laboral” (Davis & Newstrom, 1987).

**b. Características asociadas al trabajo que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral**

Para llegar a un alto nivel de satisfacción laboral, no solo hay que plantear los aspectos mencionados anteriormente, sino también, las formas de trabajo que serán por las cuales producirán diferentes experiencias de satisfacción.

El modelo teórico Janssen, de Jonge y Bakker (1999) especifican cuatro:

- Recompensas justas: Los colaboradores quieren formas de trabajo optimas como buenos sistemas, salarios justos, ascensos de acuerdo a sus expectativas, así como, cuando el salario debe ser justo al igual que en la demanda, así como también ocurre que muchas personas aceptan menos dinero a cambio de trabajar en un ambiente o área preferido o de menos horas etc.
- Condiciones favorables de trabajo: A los colaboradores les importa el ambiente de trabajo donde encuentren un motivo importante para realizar bien el trabajo de cada uno, que no sean peligrosos ni incómodos, por ejemplo, ambientes donde tengan demasiado calor o muy poca luz.
- Compañeros que brinden apoyo: El trabajo es una actividad netamente social, donde existe la interacción entre individuos, si bien es cierto esta interacción no es nada fácil, ya que, cada empleado cuenta con una forma de ser distinta, se concluye que mientras los empleados tengan su jefatura satisfechos tendrán más tranquilidad en su puesto de trabajo.

- Participación en la toma de decisiones: El que se considere a los colaboradores en las decisiones u opiniones importantes para la empresa resulta satisfactorio para ellos.

### **La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial**

Toda persona que este cargo del manejo de una empresa debe tener muy claro la relevancia del bienestar de los trabajadores para la prosperidad de una empresa. Los colaboradores de un equipo, son el medio más importante de una organización porque en las manos de los colaboradores depende el avance y la rentabilidad de la organización.

Lo que se espera es que todos los integrantes de una organización sean productivos, es decir, se pongan la camiseta por la empresa y cumplan de manera eficiente su trabajo, pero como se sabe, el ánimo que le pongan los trabajadores depende de ciertos motivos como de los personales, como carácter, además, de temas motivacionales.

Para tener trabajadores eficientes, productivos y rentables es recomendable que hallen gusto y felicidad en las labores que cumplen para que de esa forma estén motivados día a día.

Está atada con el compromiso la satisfacción que el colaborador encuentre en la organización, ya que, estudios indican que trabajadores satisfechos suelen llegar a ser más productivos y esto solo se da si desempeña sus labores contentas.

Un tema muy importante recurrentemente es la pasión por el trabajo para lograr un buen desempeño, pero además que a algunos colaboradores le satisface ciertos aspectos a la mayoría les parece importante el salario y los incentivos económicos o un sueldo coherente de acuerdo al trabajo realizado.

La estabilidad laboral también es un punto que motiva la posibilidad de incrementar la satisfacción laboral, a esto se le llama la importancia de poder desarrollar línea de carrera en una empresa, es uno de los aspectos más valorados.

## **Relación entre satisfacción laboral y motivación**

Cuando un colaborador se incorpora a una nueva organización trae con él diferentes anhelos y expectativas, para realizar su trabajo, ya que, todas las personas cuentan con expectativas y las retribuciones que el empleo genera de ahí es donde concuerdan en esta teoría, de que, la equidad está de la mano con la motivación por lo que se considera un arma poderosa el mantener a un colaborador motivado mediante las recompensas que se le otorgan como salarios justos, bonos etc.

## **Manifestaciones de Insatisfacción laboral**

Los colaboradores muestran su incomodidad en diferentes formas, que pueden notarse de dos maneras: la primera sería a una reacción constructiva o destructiva y la otra forma sería activa o pasiva, dentro de las posibles conductas según Robbins (1999) tenemos:

- **Abandono:** Genera la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- **Expresión:** Es una forma de buscar mejoras para el ámbito negativo laboral, análisis de problemas con rangos más altos de las empresas para así brindar aportes para una mejora.
- **Lealtad:** Sucede cuando la empresa no está en su mejor momento y se espera que la situación mejore mediante una espera pasiva, incluso hasta defender a la empresa donde labora de críticas externas y confiar que todo va a mejorar, ya que, la administración hará lo mejor para ellos.
- **Negligencia:** Es la actitud negativa que no ayuda a que la situación mejore, implica ausencia, poco esfuerzo a la labor en la que se realiza y aumento de errores.

## **Satisfacción laboral relacionada con otras variables o conceptos**

Uno de los temas más importantes y que son tomados de manera continua es la satisfacción laboral dentro de una organización (CO). También se puede relacionar con otros puntos como; “Tu compromiso dentro de la empresa”, “Desenvolvimiento dentro de la institución laboral”, “Ambiente dentro de la empresa” “Motivación”. Lo que existe es que, con estos temas al hacer una comparación o tomar al revisar



alguno de estos temas a veces resulta una confusión de ambos temas, ya que, los temas antes indicados tienen mucha relación.

### **Comportamiento Organizacional (CO)**

La manera de actuar de las personas en general en sus respectivos trabajos son aspectos muy importantes, ya que, esto comprende los factores importantes que debe haber para lograr eficacia dentro de la empresa (Davis y Newstrom 2003). Para las jefaturas, estudiar este comportamiento resulta un reto, ya que, en los últimos años estos comportamientos resultan fundamentales dentro de la organización. Esta iniciativa se compone básicamente en lograr mantener a salvo el personal humano con buena calidad laboral, ya que, ellos son la principal fuente de avance en una empresa para así poder lograr todas metas y objetivos de la organización.

### **Compromiso Organizacional**

Este es un factor muy importante, ya que, es una de las actitudes con respecto al trabajo, que se entiende según Robbins (1999) como “un sentimiento de cumplir con su organización y sus metas y quiera mantenerse como parte de ella”. El autor antes mencionado indica que, el compromiso con la organización es mejor pronosticador que la satisfacción con el trabajo realizado, puede pasar que un colaborador no este satisfecho con el trabajo pero crea que es un tema pasajero y no le tome importancia y no piense que la empresa sería un problema para él.

Uno de los modelos multidimensionales más populares ha sido enunciado por Meyer y Allen (1991), los que dividen el compromiso en tres componentes:

- **Compromiso Afectivo:** Es el afecto emocional que el colaborador siente hacia la organización que se genera como consecuencia de la satisfacción obtenida dentro de dicha organización y su entorno laboral.
- **Compromiso de Continuación o Conveniencia:** El compromiso que lo colaboradores obtienen con el tiempo y la permanencia dentro de una organización y que perdería si pierde el trabajo.

- **Compromiso Normativo:** Sucede cuando los colaboradores deben sentir gratitud, para así responder de manera recíproca ante algunos beneficios brindados por parte de la empresa como, por ejemplo: mejoras laborales, trato personalizado.

### **Desempeño Laboral**

El desempeño muestra de manera primordial los objetivos que se logran a ser colaboradores eficientes, alcanzando las metas de la misma forma que se usan los recursos eficientemente para lograrlos.

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el trabajo mostrado de un colaborador motivándose por sí solo a mostrar buenos resultados por la buena calidad de clima laboral con la que cuenta”.

### **La satisfacción laboral como resultado del desempeño laboral**

El desempeño laboral se basa en que sus resultados son muy importantes y relevantes para los resultados de la organización y del colaborador, dentro de los más importantes es la satisfacción laboral. La satisfacción laboral depende de los resultados obtenidos intrínsecos o extrínsecos y como el colaborador de dicho cargo considera estos resultados.

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional tiene mucho que ver, entre otras cosas, por la satisfacción general que manifiesta el personal, que tiene que ver con trabajar con la organización, por este motivo está claro la relación entre satisfacción laboral y el nivel de motivación.

Un nivel alto de motivación facilita las relaciones entre compañeros en un mismo ambiente de trabajo como la comunicación, a confianza en el equipo. De acuerdo a lo antes mencionado, se puede decir que el clima organizacional si influye en el ambiente de trabajo y esto ejerce una determinada conducta en sus miembros.

## Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
<b>Variable Independiente</b> Satisfacción Laboral	Motivación.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconocimiento.</li></ul>	1
	Evaluación de Desempeño.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Línea de Carrera.</li><li>• Ascensos.</li><li>• Bonos.</li><li>• Reconocimiento.</li></ul>	2
	Satisfacción de los Trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación.</li></ul>	3
<b>Variable Dependiente</b> Productividad	Desarrollo Eficiente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eficiencia.</li><li>• Eficacia.</li></ul>	17
	Dirección.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organización</li><li>• Planificación.</li></ul>	18

### Hipótesis:

La satisfacción laboral influye en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022.

### Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Determinar de qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad del Banco de crédito del Perú Chimbote 2022.

Objetivos específicos:

1. Determinar la satisfacción laboral de los colaboradores de Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022.

2. Determinar la importancia de que el personal este satisfecho en su ambiente laboral y la influencia que tiene en el rendimiento del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022.
3. Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú.

## **Metodología**

### **Tipo de investigación y diseño de investigación**

Tipo de investigación:

La investigación es de tipo aplicada básica.

Diseño de la investigación:

El diseño de la presente investigación fue descriptivo y corresponde a un diseño no experimental de corte transversal.

### **Población y muestra**

Población:

Para la presente investigación, la población estará conformada por el total de trabajadores del Banco de Crédito del Perú.

Muestra:

La muestra está constituida por promotores de servicio y asesores, comprendido por 20 trabajadores.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

Técnica:

Encuesta:

El propósito del instrumento es de carácter relevante que permitió identificar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del Banco de Crédito del Perú.

Instrumento:

El principal instrumento que se aplicó, fue el siguiente:

Cuestionario:

Instrumento que permite recolectar información utilizando preguntas siguiendo un orden formulado con términos sencillos y de fácil comprensión.

**Procesamiento y análisis de la información:**

El procesamiento de la información que se aplicó ha sido la cuantitativa, pues se ha realizado mecanizadamente, al manejar diversos medios de informática, se emplearon el soporte informático Office (Word y Excel) y software SPSS para elaborar los cuadros y analizar el cuestionario, y entrevistar a los colaboradores de la entidad bancaria. Conforme a los resultados, se determinaron las conclusiones y recomendaciones, y se finalizó a que se contraste la hipótesis formulada con anterioridad, con potentes técnicas específicas que facilitaron el reordenamiento de información para que pueda mejorar la comprensión.

## Resultados

Tabla 1

*Banco de Crédito del Perú, un lugar armonioso para trabajar*

Alternativa	Cantidad
Siempre	16
Casi siempre	4
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°1, el 20 % de los trabajadores encuestados informó que la empresa siempre es un lugar acogedor para trabajar, mientras que el 80 % respondió que casi siempre es un acogedor lugar para trabajar.

Tabla 2

*Apoyo entre compañeros del Banco de Crédito del Perú*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°2, el 100 % de los trabajadores encuestados informó que cuentan con el apoyo de sus compañeros.

Tabla 3

*Recursos de sistemas y útiles de oficina para realizar su trabajo en el Banco de Crédito del Perú*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°3, el 100 % de los trabajadores encuestados informó que cuentan con sus materiales para poder trabajar de manera satisfactoria.



Tabla 4

*Banco de Crédito del Perú, lugar físicamente seguro para laborar*

Alternativa	Cantidad
Siempre	18
Casi siempre	2
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°4, el 90 % de los trabajadores encuestados informó que siempre se sienten en un lugar seguro para trabajar mientras que el otro 10 % casi siempre.

Tabla 5

*Tareas extras a su puesto*

Alternativa	Cantidad
Siempre	0
Casi siempre	0
A veces	4
Casi nunca	0
Nunca	16
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°5, el 80 % de los trabajadores encuestados informó que nunca sienten que tienen tareas extras mientras que el otro 20 % indicó que a veces si sienten que tienen tareas extras.

Tabla 6

*Expectativas en tu puesto laboral*

Alternativa	Cantidad
Siempre	19
Casi siempre	1
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°6, el 95 % de los trabajadores encuestados informó que siempre sienten que trabajar en el banco cumplen sus expectativas mientras que el otro 5 % indico que casi siempre sienten que cumplen sus expectativas.

Tabla 7

*Banco de Crédito del Perú promueve desarrollo y avance profesional*

Alternativa	Cantidad
Siempre	19
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	1
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°7, el 95 % de los trabajadores encuestados informó que siempre sienten que el Banco promueve su desarrollo mientras que el otro 5 % indico que casi nunca lo sienten.

Tabla 8

*Seguimiento de una línea de carrera en el Banco de Crédito del Perú*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°8, el 100 % de los trabajadores encuestados informó que siempre sienten interés en seguir una línea de carrera en el banco.

Tabla 9

*Ascenso en base a los resultados obtenidos en el Banco de Crédito del Perú*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°9, el 100 % de los trabajadores encuestados informó que siempre los ascensos se dan en base a resultados, esfuerzo y dedicación.

Tabla 10

*Trabajo destacado es bien recompensado en el Banco de Crédito del Perú*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N° 10, el 100 % de los trabajadores encuestados informó que siempre el trabajo destacado es bien recompensado en el Banco de Crédito del Perú.

Tabla 11

*Banco de Crédito del Perú premia a los trabajadores*

Alternativa	Cantidad
Siempre	0
Casi siempre	0
A veces	2
Casi nunca	18
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°11, el 95% de los trabajadores encuestados informó que casi nunca el banco premia a los trabajadores mientras que el 5% informo que, a veces el banco premia a los trabajadores.



Tabla 12

*Reconocimiento al esfuerzo por parte de la jefatura*

Alternativa	Cantidad
Siempre	0
Casi siempre	18
A veces	2
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°12, el 95% de los trabajadores encuestados informó que casi siempre el banco reconoce el esfuerzo de los trabajadores mientras que el 5% informo que a veces.

Tabla 13

*La jefatura mantiene al tanto de las novedades de la empresa*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°13, el 100% de los trabajadores encuestados informó que siempre la jefatura los mantiene informados de las novedades de la empresa.

Tabla 14

*Apoyo entre compañeros para el cumplimiento de objetivos en la empresa*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°14, el 100% de los trabajadores encuestados informó que siempre se brinda apoyo para cumplimiento de objetivos.

Tabla 15

*Capacitación constante para un mejor rendimiento y desarrollo laboral en la empresa*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°15, el 100% de los trabajadores encuestados informó que siempre recibe capacitación para un mejor desarrollo y desenvolvimiento en la empresa.

Tabla 16

*Apoyo de jefes para buen desenvolvimiento laboral*

Alternativa	Cantidad
Siempre	16
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	4
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°16, el 80% de los trabajadores encuestados informó que siempre cuentan con el apoyo de sus jefes para su desenvolvimiento laboral mientras que el otro 20 % de los trabajadores nunca sienten el apoyo de sus jefes.

Tabla 17

*Recurso de sistema y útiles de oficina necesario para cumplir sus metas*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°17, el 100% de los trabajadores encuestados informó que siempre cuentan con todos los recursos para cumplir sus metas.

Tabla 18

*Alternativas suficientes para el cumplimiento de objetivos en el Banco de Crédito del Perú*

Alternativa	Cantidad
Siempre	16
Casi siempre	0
A veces	4
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°18, el 80% de los trabajadores manifiesta que siempre cuentan con alternativas suficientes para el cumplimiento de objetivos, mientras que el otro 20% indica que a veces sienten que cuentan con las alternativas suficientes para el cumplimiento de sus objetivos comerciales.

Tabla 19

*El Banco de Crédito del Perú hace una buena contribución a la comunidad*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°19, el 100% de los trabajadores manifiesta que siempre consideran que el banco hace una buena contribución a la comunidad.



Tabla 20

*Planeamiento de tácticas para que el Banco de Crédito del Perú crezca en el mercado*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°20, el 100% de los trabajadores manifiesta que siempre se plantean diversas ideas y estrategias para que el banco crezca en el mercado.

Tabla 21

*El trabajo realizado aporta rentabilidad al Banco de Crédito del Perú*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°21, el 100% de los trabajadores manifiesta que siempre el trabajo realizado aporta rentabilidad a la empresa.

Tabla 22

*Importancia de la productividad de los trabajadores para el Banco de Crédito del Perú*

Alternativa	Cantidad
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
Total	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla N°20, el 100% de los trabajadores manifiesta que siempre es de vital importancia que los trabajadores produzcan para que genere y crezca en el mercado la empresa.

## **Análisis y Discusión**

La tesis tuvo como objetivo general identificar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022, un aspecto muy importante que sería el pilar para un buen desempeño dentro de la empresa y esta genere una buena rentabilidad según esta investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla N°01 se ha determinado que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad.

Dichos resultados son coherentes con la conclusión de la tesis de Chavarry, E. (2018), quien indica que, encontrando buenos resultados y mostrando que la satisfacción si tiene que ver con la productividad de una empresa, esto generara mayor rentabilidad para la empresa, así como, también para los colaboradores sentirse motivados a laborar en un buen ambiente, y de esa manera obtener mejores resultados, ya sea, en el ámbito comercial netamente hablando de resultados para el banco, así como, resultados personales para un futuro crecimiento profesional. Con esta investigación se confirmó la hipótesis planteada por lo que llegamos a determinar que si debe existir satisfacción laboral para lograr una gran productividad.

Así mismo, también existe coherencia con la teoría científica de Deza, A. (2017), que llega a la conclusión que, al existir satisfacción por parte de los colaboradores se conlleva a un buen rendimiento, lo cual permite lograr objetivos personales y rentabilidad a la empresa. En cuanto a la variable productividad indica que fue necesario determinar la influencia de la evaluación de desempeño en la dirección del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022, de los resultados obtenidos en la Tabla N°10, muestran que el 100 % de los trabajadores indican que el trabajo destacado es bien recompensado en el Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022.

Esto es gracias a que los colaboradores brindan la información que tienen el apoyo de sus líderes para fomentar el crecimiento laboral y la línea de carrera dentro de la empresa, lo cual genera una mejor satisfacción laboral, ya que, se encuentran motivados a realizar bien su trabajo teniendo en cuenta que recibirán reconocimiento a su buen desempeño.

Dichos resultados son coherentes con la conclusión de la tesis de Alva, J (2018), en su tesis indica que el rendimiento de un empleado será igual de eficiente por la presión y por sentirse cómodo en su ambiente laboral, así como, si algún trabajador está limitado solo a cumplir con lo que se le ordene y siempre tendrá que realizarlo. Donde se entiende que el trabajador siempre cumplirá y será eficiente, pero si se trabaja en función a su satisfacción laboral tendremos empleados mucho más contentos y eficaces.

Se determinó que la influencia de la satisfacción de los trabajadores en los resultados del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022, obtenidos en la tabla N°19, muestra que el 100% de los trabajadores indican que siempre consideran que la empresa hace una buena contribución a la comunidad. Dichos resultados son coherentes con la conclusión de la tesis Vásquez, M. (2018) ya que, indica que es indispensable en los colaboradores conocer el resultado que sus funciones ocasionan a la comunidad, principalmente en la productividad laboral y con respecto a sus derivados, lo que lleva y permite determinar la importancia de tener trabajadores satisfechos.

De igual manera se deben proponer estrategias para mejorar aún más la satisfacción laboral, por ser uno de los factores fundamentales, la materia prima como son los colaboradores de la empresa son la representación del Banco de Crédito del Perú, los que sacan a flote toda esta carga comercial y operativa y lo realizan de la mejor manera y eso está demostrado en números con respecto a los resultados comerciales y en encuestas que responden los clientes, indicando satisfactoriamente la atención y los resultados de esta empresa pero, además, de ello se tomaría en cuenta de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N°16, se reforzaría el apoyo de la jefatura para mejorar el desenvolvimiento laboral, tener colaboradores aún más comprometidos y mejorar más de un 100% en resultados comerciales y con línea de carrera formada en los trabajadores, para así tener una excelente función operativa y un buen clima y por ende satisfacción laboral.

## **Conclusión**

Se ha concluido con el resultado de la Tabla N°1, que el 100 % de los trabajadores indica que el Banco de Crédito es un lugar armonioso para trabajar, así como en la Tabla N°2, donde otro factor importante indica con el 100% que existe apoyo entre compañeros, lo cual indica que hay trabajo en equipo y eso hace una mejor gestión, esto influye mucho en la satisfacción laboral que se va generar en la empresa por ende también en la productividad a nivel comercial generada.

Se ha concluido que existe una influencia positiva respecto de la satisfacción laboral con la productividad, ya que, este es un factor fundamental para poder tener colaboradores eficientes, por ejemplo, mediante la Tabla N°5, se indica que solo el 80% de los colaboradores sienten que no les generan otras tareas que no sean referente a su puesto laboral, lo cual indica que dichos trabajadores están satisfechos con lo que realizan diariamente, un punto importante para generar una buena satisfacción laboral y así poder lograr una buena gestión.

Se ha concluido que existe una influencia positiva en la evaluación de desempeño y la dirección, así como en el lugar armonioso para trabajar, ya que, hay muchas probabilidades en lograr una línea de carrera como se menciona en la Tabla N°7, donde el 95% de los encuestados sienten que el banco si promueve y desarrolla talentos para lograr generar una línea de carrera dentro del banco, así lo reafirma la Tabla N°8, con el 100% de los encuestados, donde afirman que hacen un seguimiento para una línea de carrera dentro del banco y la Tabla N°9, nos demuestra que la línea de carrera generada dentro del banco es de acuerdo al desempeño que cada uno logre en su puesto laboral, así como se refleja en la Tabla N°9, donde el 100% de los encuestados opinan que los ascensos se generan en base esfuerzo y resultados de cada uno, por ello el trabajo bien destacado es recompensado, así como lo demuestra la Tabla N°10 donde el 100% de los encuestados afirma esto.

Se ha determinado que existe una influencia positiva en la satisfacción de los trabajadores y los resultados, ya que, con la presente investigación los colaboradores indicaron que estaban muy contentos con el apoyo otorgado por la

empresa, por los ascensos de algunos colaboradores como resultado de una recompensa justa, debido al buen desempeño laboral reflejado en los resultados, además, de los premios según tabla N°11, indica que el 95% de los encuestados señala que la empresa premia a los trabajadores, además, del apoyo que existe entre compañeros como lo indica la Tabla N°14 donde el 100% de los encuestados indican que entre compañeros existe apoyo en equipo para cumplimiento de objetivos, además, la Tabla N°15 señala que el 100% de los colaboradores están contentos por la capacitación constante, así como los útiles necesarios para realizar su trabajo siempre lo tienen a la mano, en la Tabla N°17, indica que el 100% de los encuestados no tiene problema en ello y la Tabla N°19, nos indica que el 100% de los encuestados están muy motivados, porque sienten que su trabajo genera una buena contribución a la comunidad, rentabilidad a la empresa y por ende también un crecimiento laboral para una mejor calidad de vida.

## **Recomendación**

La empresa tiene un buen resultado respecto a satisfacción laboral, pero debería optar por adicionar a su sistema laboral campañas para alentar a mejorar su rendimiento en la empresa, destinado a una mejor productividad, así aumentaremos también el trabajo en equipo que se encuentra bien desarrollado, pero en casos de tener colaboradores nuevos poder acoplarlos al ritmo de trabajo laboral.

Los colaboradores no sienten que le adicionan otras tareas a su puesto, pero a pesar de ello la organización puede sumar a su equipo de trabajo tareas recreativas lo que mejoraría aún más el rendimiento en los colaboradores y por ende en su producción.

Para generar una mejor actitud en los colaboradores, es muy bueno incentivarlos a crecer dentro de la empresa, como pequeños tiempos o capacitaciones referente a los puestos donde desean apuntar a un ascenso, para que vayan conociendo acerca de lo que desean o no en una línea de carrera dentro del banco, con mayor conocimiento ayudara al colaborador a obtener mejores resultados cuando realicen dichas funciones, porque al momento de adquirir un nuevo puesto ya estará 100% capacitado para lograr un excelente desempeño en un nuevo puesto laboral.

La empresa debe seguir realizando el buen sistema de trabajo que viene realizando, pero gestionando al igual más incentivos y apoyo algunos colaboradores que necesiten de su jefatura para seguir siendo una empresa rentable y por ende siga aportando cosas buenas a la comunidad.



## **Agradecimiento**

A Dios porque él siempre fue mi fuerza espiritual para seguir adelante y poder lograr todos mis objetivos, a mi madre por su comprensión y apoyo moral siempre y en cada paso a lo largo de esta carrera, a mis profesores que siempre nos incentivaron con sus sabios consejos y experiencias profesionales a ser buenos alumnos y futuros profesionales y a mí misma por nunca rendirme y seguir adelante a pesar de los obstáculos o circunstancias a los que la vida nos pone a prueba.

## **Referencias Bibliográficas**

### **Libros**

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- López, J. (2012). *Productividad*. Nueva York: Palibrio.
- Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos.
- Schroeder, R. (2019). *Administración de operaciones*. Madrid: McGraw Hill.

### **Revistas**

- Atalaya, M. (1999). *SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD*. Revista de Psicología, 11-15.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Contaduría y Administración, 39-60.
- Janssen, P., Jonge, J., & Bakker, A. (1999). *Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses*. Journal of Advanced Nursing, 360.369.

### **Informes**

- Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuarias SA del distrito Trujillo - 2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Bobadilla, F. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Cabrera, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. Lima: Universidad ESAN.

Chavarry, E. (2016). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral en la empresa de Hidrandina - Chimbote 2015*. Chimbote: Universidad San Pedro.

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos.

Quispe, R. (2014). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de Sodimac Perú - Trujillo Open Plaza 2013*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Ruiz, C. (2009). *Nivel de Satisfacción Laboral en Empresas Públicas y Privadas en la Ciudad de Chillán*. Concepción: Universidad del Bio-Bio.

Vásquez, M. (2018). *Motivación intrínseca y productividad laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Venutolo, O. (2019). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*. Buenos Aires: Universidad Politécnica de València.

### **Páginas de internet**

Adecco. (2021). *El recurso esencial dedicado a los recursos humanos*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/satisfaccion-laboral-y-su-impacto-en-la-productividad>

Alvarez, O. (20 de Agosto de 2021). *¿Qué es la productividad?* Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad>

Eden Springs España. (22 de Enero de 2019). *Satisfacción laboral: Factores de influencia positivos y negativos*. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>

Emprede Pyme. (24 de Junio de 2015). *Productividad Empresarial*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html>

La Ley . (18 de Mayo de 2017). *Guías Jurídicas* . Obtenido de <http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/>

Marquez, M. (11 de Mayo de 2019). *Satisfacción Laboral* . Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala>

P & A. (28 de Noviembre de 2015). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>

Pérez, J., & Gardey, A. (4 de Setiembre de 2012). *Definiciones*. Obtenido de <https://definicion.de/productividad/>

Shuttleworth, M. (8 de Agosto de 2018). *Variables de investigación*. Obtenido de <https://explorable.com/es/variables-de-investigacion>

## **Anexos y Apéndice**

## ANEXO 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### SATISFACCION LABORAL Y SU INLUENCIA EN LA PRODUCTIIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ CHIMBOTE 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
<b>Variable Independiente</b> Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral si influye en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción proviene a partir de lo que se obtiene del ambiente laboral y las expectativas del trabajador.	La satisfacción laboral aporta al crecimiento de la empresa, así como a la estabilidad emocional de los trabajadores. Mi concepto le agregar mas	Satisfacción con el salario  Satisfacción con el reconocimiento	Mejora del clima laboral  Competencia	¿Considera usted que del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022 es un Lugar armonioso para trabajar?  Considera usted que cuenta con el apoyo de sus compañeros del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022  ¿Considera usted que cuenta con los recursos de sistemas y útiles de oficina para realizar su trabajo?  ¿Considera usted que cuenta con un lugar físicamente seguro para laborar en el Banco de crédito del Perú Chimbote 2022?  ¿Considera usted que tiene tareas extras a su puesto en el banco de crédito del Perú?
<b>Variable Dependiente</b> Productividad	Productividad es el vínculo que existe entre lo que se ha logrado y los medios o formas que se han empleado para conseguirlo. La productividad puede ser relacionada a la eficiencia y al tiempo.	Mediante la productividad se van a generar mayores ingresos para la empresa.	Psicológica  Psicosocial	Calidad  Capacidad	¿Considera usted que utiliza recursos de Sistema y útiles de oficina necesarios para cumplir sus metas en el Banco de Crédito del Perú?  ¿Considera usted que cuentan con alternativas suficientes para el cumplimiento de objetivos en el banco de crédito del Perú?

**ANEXO 02**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo la satisfacción laboral influye en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Productividad</p>	<p align="center"><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar de qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad del banco de crédito del Perú Chimbote 2022.</li> </ul> <p align="center"><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la satisfacción laboral de los colaboradores de banco de Crédito del Perú Chimbote 2022.</li> <li>Determinar la importancia de que el personal este satisfecho en su ambiente laboral y la influencia que tiene en el rendimiento del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022.</li> <li>Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú.</li> <li>Insertar columna y poner justificación entre objetivos y hipótesis</li> </ul>	<p>¿La satisfacción laboral influye en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?</p>	<p><b>Tipo y Diseño de Investigación Tipo:</b></p> <p><b>tipo:</b></p> <p>Aplicada Básica</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo, no Experimental de, corte transversal</p> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <p>Población:</p> <p>Banco de crédito del Perú Chimbote 2022</p> <p>Muestra:</p> <p>20 colaboradores del Banco de crédito</p> <p><b>Técnicas</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

ANEXO N° 03

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL DEL  
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ 2022**

Mis saludos cordiales señores trabajadores, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de la “**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ CHIMBOTE 2022**”.

Quisiera pedirle en forma muy especial su apoyo para que conteste las preguntas, que no le lleven mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Se indica, además, que conteste con la mayor sinceridad y claridad posible, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Muchas gracias por su colaboración

**INSTRUCCIONES:**

A. Marque usted la alternativa que usted elija, con una X o un aspa.

**ESCALA DE VALORACIÓN**

<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Algo Satisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Totalmente Insatisfecho</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**RESPONDA DE ACUERDO A SU CRITERIO, ENFOCADO A LAS SIGUIENTES VARIABLES:**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN</b>						
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	¿Considera usted que el Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2022 es un lugar armonioso para trabajar?					



<b>2</b>	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de sus compañeros del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2022					
<b>3</b>	¿Considera usted que cuenta con los recursos de sistemas y útiles de oficina para realizar su trabajo en del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2022?					
<b>4</b>	¿Considera usted que cuenta con un lugar físicamente seguro para laborar en el Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2022?					
<b>5</b>	¿Considera usted que tiene tareas extras a su puesto en el Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2022?					
<b>6</b>	¿Considera usted que su puesto laboral cumple sus expectativas en el Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2022?					
<b>DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>						
<b>7</b>	¿Considera usted que el Banco de Crédito del Perú promueve su desarrollo y avance profesional?					
<b>8</b>	¿Considera usted que tiene interés en seguir una línea de carrera en el Banco de Crédito del Perú?					
<b>9</b>	¿Considera usted que los ascensos se dan en base a los resultados obtenidos en el Banco de Crédito del Perú?					
<b>10</b>	¿Considera usted que el trabajo destacado es buen recompensado en el Banco de Crédito del Perú?					
<b>11</b>	¿Considera usted que el Banco de Crédito del Perú premia a los trabajadores?					
<b>12</b>	¿Considera usted que los jefes del Banco de Crédito del Perú reconocen el esfuerzo de los trabajadores?					
<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES</b>						
<b>13</b>	¿Considera usted que los jefes mantienen al tanto de las novedades de la empresa?					
<b>14</b>	¿Considera usted que las personas brindan apoyo a sus compañeros para el cumplimiento de objetivos en la empresa?					
<b>15</b>	¿Considera usted que se recibe capacitación constante para un mejor rendimiento y desarrollo laboral en la empresa?					
<b>16</b>	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de sus jefes para su desenvolvimiento laboral en la empresa?					

**VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD****DIMENSIÓN: DESARROLLO EFICIENTE**

<b>17</b>	¿Considera usted que utiliza recursos de sistema y útiles de oficina necesarios para cumplir sus metas en el Banco de Crédito del Perú?					
<b>18</b>	¿Considera usted que cuentan con alternativas suficientes para el cumplimiento de objetivos en el Banco de Crédito del Perú?					

**DIMENSIÓN: DIRECCIÓN**

<b>19</b>	¿Considera usted que el Banco de Crédito del Perú hace una buena contribución a la comunidad?					
<b>20</b>	¿Considera usted que se plantean diversas tácticas para que el Banco de Crédito del Perú crezca en el mercado?					

**DIMENSIÓN: RESULTADOS**

<b>21</b>	¿Considera usted que el trabajo que realiza aporta rentabilidad al Banco de Crédito del Perú?					
<b>22</b>	¿Considera usted de gran importancia la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito?					

## ANEXO N° 04



### UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADÉMICO  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

#### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario que hace parte de la investigación titulada: **Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022**. La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO : **Jessica Luis Menacho**

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Mg. En Contabilidad**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Auditoría**

TIEMPO: 10 años CARGO ACTUAL: **Docente.**

INSTITUCIÓN : **Universidad San Pedro**

Objetivo general:

**Determinar de qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote, 2022.**

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta.

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>Los ítems no son suficientes para medir dimensión.</li><li>Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.</li><li>Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li><li>Los ítems son suficientes.</li></ul>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>El ítem no es claro.</li><li>El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por las mismas.</li><li>Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li><li>El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li></ul>
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</li><li>El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li><li>El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li><li>El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li></ul>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li><li>El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li><li>El ítem es relativamente importante.</li><li>El ítem es muy importante en la investigación.</li></ul>

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**


**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ CHIMBOTE 2022**

DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICAR DE UN ÍTEM POR FAVOR INDIQUE)
Motivación	¿Considera usted que del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022 es un Lugar armonioso para trabajar?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de sus compañeros del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?	4	4	4	4	
Evaluación de desempeño	¿Considera usted que cuenta con los recursos de sistemas y útiles de oficina para realizar su trabajo en del banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuenta con un Lugar físicamente seguro para laborar en el Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que tiene tareas extras a su puesto en el banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su puesto laboral cumple sus expectativas en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el banco de Crédito del Perú promueve su desarrollo y avance profesional?	4	4	4	4	

Evaluación de desempeño	¿Considera usted que los ascensos se dan en base a los resultados obtenidos en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que el trabajo destacado es bien recompensado en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que el Banco de Crédito del Perú premia a los trabajadores?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que los jefes del Banco de Crédito del Perú reconocen el esfuerzo de los trabajadores?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que los jefes mantienen al tanto de las novedades de la empresa?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que las personas brindan apoyo a sus compañeros para el cumplimiento de objetivos en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que recibe capacitación constante para mejorar el rendimiento?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de sus jefes para su desenvolvimiento dentro de la empresa?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que utiliza recursos de sistema y útiles de oficina necesarios para cumplir sus metas?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que cuentan con alternativas suficientes para el cumplimiento de objetivos en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
Dirección	¿Considera usted que el banco de crédito hace una buena contribución a la comunidad?	4	4	4	4	4
Resultados	¿Considera usted que se plantean diversas tácticas para que el Banco de Crédito del Perú permanezca en el	4	4	4	4	4

	mercado?							
	¿Considera usted que el trabajo que realiza aporta rentabilidad al Banco de Crédito?	4	4	4	4	4	4	
	¿considera usted de gran importancia la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito?	4	4	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS		SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		✓		
Los ítems están		✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información, En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		✓		
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE	<del>SI</del>	NO APLICABLE		NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				
Validado por Mg. JESSICA LUIS MENACHO		FECHA: 12/05/2022		
FIRMA:		Teléfono: 943930026		Email: jessiluis7@hotmail.com



# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## VICERECTORADO ACADÉMICO PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario que hace parte de la investigación titulada: **Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022**. La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO : **Luis Alberto Vigo Bardales**

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Mg. En Contabilidad**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Sector Privado- Sector Público.**

TIEMPO: 20 años CARGO ACTUAL: **Docente Universitario.**

INSTITUCIÓN : **Universidad San Pedro**

Objetivo general:

**Determinar de qué Manera la satisfacción laboral influye en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022.**

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta.

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>Los ítems no son suficientes para medir dimensión.</li><li>Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.</li><li>Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li><li>Los ítems son suficientes.</li></ul>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>El ítem no es claro.</li><li>El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li><li>Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li><li>El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li></ul>
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</li><li>El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li><li>El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li><li>El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li></ul>
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li><li>El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li><li>El ítem es relativamente importante.</li><li>El ítem es muy importante en la investigación.</li></ul>



**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**


**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ CHIMBOTE 2022**

DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICAR DE UN ITEM POR FAVOR INDIQUE)
Motivación	¿Considera usted que el Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022 es un Lugar armonioso para trabajar?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de sus compañeros del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?	4	4	4	4	
Evaluación de desempeño	¿Considera usted que cuenta con los recursos de sistemas y útiles de oficina para realizar su trabajo en del banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuenta con un Lugar físicamente seguro para laborar en el Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que tiene tareas extras a su puesto en el banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su puesto laboral cumple sus expectativas en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el banco de Crédito del Perú promueve su desarrollo y avance profesional?	4	4	4	4	

Evaluación de desempeño	¿Considera usted que los ascensos se dan en base a los resultados obtenidos en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que el trabajo destacado es bien recompensado en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que el Banco de Crédito del Perú premia a los trabajadores?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que los jefes del Banco de Crédito del Perú reconocen el esfuerzo de los trabajadores?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que los jefes mantienen al tanto de las novedades de la empresa?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que las personas brindan apoyo a sus compañeros para el cumplimiento de objetivos en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que recibe capacitación constante para mejorar el rendimiento?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de sus jefes para su desenvolvimiento dentro de la empresa?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que utiliza recursos de sistema y útiles de oficina necesarios para cumplir sus metas?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que cuentan con alternativas suficientes para el cumplimiento de objetivos en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
Dirección	¿Considera usted que el Banco de Crédito hace una buena contribución a la comunidad?	4	4	4	4	4

	¿Considera usted que se plantean diversas tácticas para que el Banco de Crédito del Perú permanezca en el mercado?	4	4	4	4	4	
Resultados	¿Considera usted que el trabajo que realiza aporta rentabilidad al Banco de Crédito?	4	4	4	4	4	
	¿considera usted de gran importancia la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito?	4	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS		SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		✓		
Los ítems están		✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información, En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		✓		
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE		NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				SI NO
Validado por Mg. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES		FECHA: 12/05/2022		
FIRMA:		Teléfono: 998396668		Email: Luis.vigo@usamapedro.edu.pe



# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## VICERECTORADO ACADÉMICO PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario que hace parte de la investigación titulada: **Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022**. La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO : **Javier Ulloa Siccha**  
FORMACIÓN ACADÉMICA : **Dr. En Contabilidad**  
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Finanzas**  
TIEMPO: 28 años CARGO ACTUAL: **Decano de la ECEyA**  
INSTITUCIÓN : **Universidad San Pedro**

Objetivo general:

**Determinar de qué Manera la satisfacción laboral influye en la productividad del Banco de Crédito del Perú Chimbote, 2022.**

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta.

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>Los ítems no son suficientes para medir dimensión.</li><li>Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.</li><li>Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li><li>Los ítems son suficientes.</li></ul>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>El ítem no es claro.</li><li>El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por las mismas.</li><li>Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li><li>El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li></ul>
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</li><li>El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li><li>El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li><li>El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li></ul>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Bajo nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li><li>El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li><li>El ítem es relativamente importante.</li><li>El ítem es muy importante en la investigación.</li></ul>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ CHIMBOTE 2022**


DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICAR DE UN ITEM POR FAVOR INDIQUE)
Motivación	¿Considera usted que el Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022 es un Lugar armonioso para trabajar?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de sus compañeros del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?	4	4	4	4	
Evaluación de desempeño	¿Considera usted que cuenta con los recursos de sistemas y útiles de oficina para realizar su trabajo en del banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuenta con un Lugar físicamente seguro para laborar en el Banco de Crédito del Perú Chimbote 2022?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que tiene tareas extras a su puesto en el banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su puesto laboral cumple sus expectativas en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el banco de Crédito del Perú promueve su desarrollo y avance profesional?	4	4	4	4	

Evaluación de desempeño	¿Considera usted que los ascensos se dan en base a los resultados obtenidos en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que el trabajo destacado es bien recompensado en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que el Banco de Crédito del Perú premia a los trabajadores?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que los jefes del Banco de Crédito del Perú reconocen el esfuerzo de los trabajadores?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que los jefes mantienen al tanto de las novedades de la empresa?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que las personas brindan apoyo a sus compañeros para el cumplimiento de objetivos en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que recibe capacitación constante para mejorar el rendimiento?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de sus jefes para su desenvolvimiento dentro de la empresa?	4	4	4	4	4
Satisfacción de los trabajadores	¿Considera usted que utiliza recursos de sistema y útiles de oficina necesarios para cumplir sus metas?	4	4	4	4	4
	¿Considera usted que cuentan con alternativas suficientes para el cumplimiento de objetivos en el Banco de Crédito del Perú?	4	4	4	4	4
Dirección	¿Considera usted que el Banco de Crédito hace una buena contribución a la comunidad?	4	4	4	4	4

	¿Considera usted que se plantean diversas tácticas para que el Banco de Crédito del Perú permanezca en el mercado?	4	4	4	4	4	
Resultados	¿Considera usted que el trabajo que realiza aporta rentabilidad al Banco de Crédito?	4	4	4	4	4	
	¿considera usted de gran importancia la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito?	4	4	4	4	4	



ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS		SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		✓		
Los ítems están		✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información, En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		✓		
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE	<del>SK</del>	NO APLICABLE		NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				
Validado por Dr. JAVIER ULLOA SICCHA				FECHA: 12/05/2022
FIRMA:		Teléfono: 943656707		Email: julloa59@yahoo.es
				

## **“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

Chimbote, 04 de Mayo del 2022

**Srta. Lizeth Ortega Britto**

**Jefe de Operaciones**

**Del Banco de Crédito del Perú**

**Presente:**

Reciba el saludo de la Dirección de la escuela de Contabilidad de la Universidad San Pedro, para felicitarle por su exitosa gestión y en esta oportunidad solicitarle el apoyo de su representado para facilitar la ejecución de la investigación titulada “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad del Banco de Crédito Chimbote 2022”, a cargo del estudiante: **Ascate Zambrano Karina Elena**, con código N°1113000020 e identificada con **DNI 76451878** , permitiéndole aplicar los instrumentos de investigación, para obtener información de estricto uso académico.

Agradecemos anticipadamente el apoyo a la investigación, brindándoles a los investigadores las facilidades del caso.

Como usted podrá apreciar el estudio no revela la razón social de su representada, cuidados éticos que tomamos muy en cuenta.

**Atentamente,**

---

**FIRMA**

**Mg. Misael B. Revilla Becerra**  
**Director del Programa de Contabilidad**  
**N° DNI: 32804567**

## **“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

Chimbote, 10 de junio del 2022

**Srta. Jefe de Operaciones**

**Lizeth Ortega Britto**

**Del Banco de Crédito del Perú**

**Presente:**

Reciba el cordial saludo del Banco de Crédito del Perú, en respuesta a lo solicitado se brindará el apoyo a la estudiante Ascate Zambrano Karina Elena, facilitando la ejecución de la investigación, permitiéndole así poder aplicar los instrumentos de investigación, para que de esta manera obtenga información de estricto uso académico.

**Atentamente,**

  
Lizeth Ortega B.  
Jefe de Procesos Operativos  
DMI 41375529 / MAT 221326  
División de Canales de Atención