



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ASESORES DEL CENTRO DE CONTACTO Y
EL DESEMPEÑO LABORAL DENTRO DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ,
AÑO 2023

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autora:

Torres Yarleque, Wendy Carolina

Asesor:

Chávez Navarro, Juan Roberto

ORCID: 0000-0002-0187-6165

Jurado:

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Riveros Cuellar, Alipio

Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú

2024



SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ASESORES DEL CENTRO DE CONTACTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DENTRO DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 2 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 2% |
| 3 | repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet | 1% |



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ASESORES DEL CENTRO
DE CONTACTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DENTRO DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AÑO 2023

Línea de Investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autor(a)

Torres Yarleque, Wendy Carolina

Asesor(a)

Chávez Navarro, Juan Roberto
(ORCID: 0000-0002-0187-6165)

Jurado

Polo Cerna, Dora Alejandrina
Riveros Cuellar, Alipio
Torres Suarez, Roberto

Lima – Perú

2024

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1. Descripción y formulación del problema | 9 |
| <i>1.1.2. Problemas específicos</i> | 12 |
| 1.2. Antecedentes..... | 12 |
| <i>1.2.1. Internacionales</i> | 12 |
| <i>1.2.2. Nacionales</i> | 14 |
| <i>1.2.3 Locales</i> | 16 |
| 1.3. Objetivos..... | 18 |
| <i>1.3.1 Objetivo General</i> | 18 |
| <i>1.3.2 Objetivos Específicos</i> | 18 |
| 1.4. Justificación | 18 |
| 1.5. Hipótesis | 19 |
| <i>1.5.1 Hipótesis general</i> | 19 |
| <i>1.5.2 Hipótesis específicas</i> | 19 |
| II. MARCO TEÓRICO | 21 |
| 2.1. Bases teóricas | 21 |
| <i>2.1.1 Satisfacción laboral</i> | 21 |
| <i>2.1.2 Desempeño laboral</i> | 26 |
| III. MÉTODO..... | 32 |
| 3.1 Tipo de investigación..... | 32 |
| 3.2 Ámbito temporal y espacial..... | 33 |
| 3.3 Variables..... | 33 |

| | |
|--|----|
| 3.3.1. <i>Variable independiente: Satisfacción laboral</i> | 33 |
| 3.3.2. <i>Variable dependiente: Desempeño laboral</i> | 33 |
| 3.3.3. <i>Operacionalización de las variables</i> | 34 |
| 3.4 Población y muestra..... | 35 |
| 3.4.1. <i>Población</i> | 35 |
| 3.4.2. <i>Muestra</i> | 35 |
| 3.4.3. <i>Muestreo</i> | 36 |
| 3.5 Instrumentos | 36 |
| 3.6 Procedimientos | 37 |
| 3.7 Análisis de datos..... | 38 |
| 3.8 Consideraciones éticas..... | 38 |
| IV. RESULTADOS..... | 39 |
| 4.1 Análisis descriptivo | 39 |
| 4.2 Análisis inferencial | 48 |
| V. Discusión de resultados | 52 |
| VI. Conclusiones | 57 |
| VII. Recomendaciones | 59 |
| VIII. Referencias | 61 |
| IX. Anexos | 69 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Fiabilidad – Satisfacción Laboral..... | 75 |
| Tabla 2 | Fiabilidad – Desempeño Laboral | 75 |
| Tabla 3 | Frecuencia estadística - Condiciones laborales..... | 39 |
| Tabla 4 | Frecuencia estadística - Beneficios laborales y/o remunerativos..... | 40 |
| Tabla 5 | Frecuencia estadística - Políticas administrativas | 41 |
| Tabla 6 | Frecuencia estadística - Relaciones laborales y crecimiento personal..... | 42 |
| Tabla 7 | Frecuencia estadística - Desempeño de tareas | 43 |
| Tabla 8 | Frecuencia estadística - Variable Satisfacción laboral..... | 44 |
| Tabla 9 | Frecuencia estadística - Desempeño de la función..... | 45 |
| Tabla 10 | Frecuencia estadística - Características individuales | 46 |
| Tabla 11 | Frecuencia estadística - Variable Desempeño laboral..... | 47 |
| Tabla 12 | Prueba de normalidad..... | 48 |
| Tabla 13 | Correlaciones entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral..... | 49 |
| Tabla 14 | Correlaciones entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función | 50 |
| Tabla 15 | Correlaciones entre la satisfacción laboral y las características individuales | 51 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| Figura 1 | Frecuencia estadística - Condiciones laborales | 39 |
| Figura 2 | Frecuencia estadística - Beneficios laborales y/o remunerativos | 40 |
| Figura 3 | Frecuencia estadística - Políticas administrativas..... | 41 |
| Figura 4 | Frecuencia estadística - Relaciones laborales y crecimiento personal | 42 |
| Figura 5 | Frecuencia estadística - Desempeño de tareas..... | 43 |
| Figura 6 | Frecuencia estadística - Variable Satisfacción laboral | 44 |
| Figura 7 | Frecuencia estadística - Desempeño de la función..... | 45 |
| Figura 8 | Frecuencia estadística - Características individuales..... | 46 |
| Figura 9 | Frecuencia estadística - Variable Desempeño laboral | 47 |

RESUMEN

El trabajo académico estableció como **objetivo**: determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023; mediante un **método**: correlacional, de carácter cuantitativo, no experimental – transversal; además, el grupo analizado se conformó de 323 asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú, mismos que fueron partícipes de un cuestionario, el cual arrojó como principales **hallazgos**: que la variable satisfacción laboral su nivel fue alto de acuerdo al 62.2%, seguido del 25.4% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo; en cuanto a la variable desempeño laboral, el 64.7% indicaron que el nivel fue alto, seguido del 22.9% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo. Por otro lado, mediante la correlación se obtuvo un valor correlacional de .682 y una significancia inferior al 0.05. **En conclusión**: los hallazgos se tradujeron en que, la satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú.

Palabras clave: satisfacción laboral, desempeño laboral, asesores de centro de contacto, banco.

ABSTRACT

The academic work established as **objective**: to determine the relationship between job satisfaction and job performance of the advisors of the contact center within the Banco de Crédito del Perú, year 2023; **through** a correlational, quantitative, non-experimental - transversal method; in addition, the analyzed group consisted of 323 advisors of the contact center of the financial institution within the Banco de Crédito del Perú, who were participants of a questionnaire, which yielded as main **findings**: that the job satisfaction variable its level was high according to 62.2%, followed by 25.4% who mentioned a medium level and only 12.4% expressed that the level was low; as for the job performance variable, 64.7% indicated that the level was high, followed by 25.4% who mentioned a medium level and only 12.4% expressed that the level was low. As for the job performance variable, 64.7% indicated that the level was high, followed by 22.9% who mentioned a medium level and only 12.4% who expressed that the level was low. On the other hand, the correlation obtained a correlation value of .682 and a significance of less than 0.05. **In conclusion**: the findings showed that job satisfaction is significantly related to the job performance of the contact center advisors in the Peruvian credit bank.

Keywords: job satisfaction, job performance, consultants of contact center, bank.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad con la globalización del mercado bancario y con la innumerable cantidad de entidades (cajas rurales, cooperativas de ahorro y crédito y bancos) que existen en nuestro país, lo que diferencia a una de la otra es el desempeño de sus colaboradores y la satisfacción que los empleados tengan al desempeñar esta actividad, debido a que se puede entender como el valor agregado otorgado por los empleados en contribución para lograr los objetivos de la institución y esto repercute en su servicio al cliente (Nguyen et al. 2019). Asimismo otro aspecto intangible pero que afecta de manera directa a la organización es la satisfacción laboral puesto que un colaborador satisfecho es más productivo, más leal y desempeñar óptimamente sus actividades en la organización, en contraste con aquellos colaboradores que pueden ocasionar conflictos, aumentar gastos, reducir las ganancias y en consecuencia no brindan un servicio acorde a lo que esperan los consumidores, con esto se afirma que el rendimiento de una empresa está estrechamente relacionado con la satisfacción de sus trabajadores porque son la cara de la empresa y los engranajes que la mueven (Atishree et al., 2021).

Para el presente estudio, se organizó mediante capítulos, siendo estos principalmente los siguientes: Capítulo I, el cual hace referencia a la descripción y formulación del problema; asimismo, el capítulo presenta a las investigaciones previas a la presente, siendo estos aplicados en escalas internacionales, nacionales y locales; de igual forma, se muestra la justificación, los objetivos e hipótesis planteadas con el propósito de llevar a cabo la pesquisa.

Respecto al Capítulo II, este abarca desde el marco teórico, el cual contempla la base teórica, la cual establece el modelo de medición de las variables en mención en la presente pesquisa. Luego de ello, continúa el Capítulo III, donde se detalla y describe el marco

metodológico, el cual especifica el enfoque, diseño y tipo empleado para la presente pesquisa; de igual forma se definirá la población, muestra, la operacionalización de las variables, instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

Por otro lado, en el Capítulo IV, se describen los aspectos administrativos, donde se observa el cronograma de actividades que será la guía temporal en la que se desarrollaran las actividades; por otro lado, se muestra el presupuesto de la investigación describiendo tanto patrimonio monetario como físico y por el último el financiamiento.

1.1. Descripción y formulación del problema

A nivel mundial, el desempeño y la satisfacción laboral son primordiales en las entidades bancarias puesto que afectan de manera directa a la calidad de la atención que se brinda a los consumidores. Donde empleados satisfechos y capacitados están en una posición favorable para brindar un excelente servicio al cliente, lo que a su vez favorece al éxito de los bancos. Por lo que, mantener y propiciar la satisfacción de los asesores es una táctica empresarial para cualquier institución bancaria. Asimismo, las entidades bancarias son conscientes del talento humano, debido a que son el recurso o fuerza fundamental que les permite alcanzar los objetivos y metas planteadas (Maldonado et al., 2020).

Por otro lado, la satisfacción laboral de acuerdo a Pedraza (2020), indica que hace referencia al estado emocional en el que se puede encontrar la persona, siendo un efecto de la percepción que se crean sobre la organización y los puestos donde trabajan en relación con los estímulos que le proporciona al cubrir con sus expectativas y necesidades, ello a cambio de lo que el individuo contribuye a la empresa. Asimismo, la satisfacción laboral se establece en ciertas particularidades, siendo estas internas como externas, es decir, las características internas refieren a la antigüedad del puesto, horario, reconocimiento; mientras que, las externas

refieren a la remuneración, las condiciones ambientales, la seguridad y las relaciones humanas (Govea y Zuñiga, 2020).

En el ámbito internacional, los autores Martínez et al. (2019), mencionan que en Colombia existe una deficiencia para ofrecer productos financieros a la población, en el sentido de que no se aprovechan los avances tecnológicos ni los servicios financieros que dispone el país para ofrecer estos productos. Además, los autores Salazar et al. (2021) indicaron en su investigación en una zona central de Chile realizada en una entidad financiera de que el conjunto de varias actitudes de los colaboradores hacia su trabajo y factores relacionados con los mismos, siendo que se traducen en conductas disfuncionales, que conllevan a generar ausentismos en el trabajo y un cambio del mismo.

En cuanto al ámbito nacional, los autores Cotrina y Pumarrumi (2020), enfatizaron una evaluación en la capital peruana, específicamente en los Olivos, el 43% de su población posee una cuenta, y que ese porcentaje refleja que la población restante realiza transacciones de dinero informalmente siendo este un problema al momento de ofrecer un producto financiero, es decir, estos clientes prefieren no utilizar una billetera digital para realizar dichas transacciones. Por otro lado, los autores Martínez et al., (2022) encontraron que en caja Sullana existe un 49% de satisfacción parcial por parte de los colaboradores, donde se hace énfasis en que se presentan buenas relaciones interpersonales, confianza y empatía dentro de su entorno laboral. Además, el autor Sacramento (2019) menciona que en Banco Azteca en Huacho, el 57% de los asesores bancarios presentaron un desempeño laboral adecuado, no obstante aún se encuentra un 43% que no presenta los niveles óptimos de desempeño por lo que se hace énfasis en que el banco tiene a media población de los trabajadores que pueden mejorar con respecto a su desempeño esto influenciado por el clima organizacional que se suscita en la institución. También, el autor

Valenzuela (2022) indicó que el Banco de la Nación de Lima, halló que los principales factores por el cual los colaboradores presentan bajos niveles de desempeño laboral, se ven relacionados con la falta de motivación, la inexistente recompensa hacia los colaboradores por alcanzar con los objetivos; además que no participan de las capacitaciones que brinda la empresa, puesto que estas son después del horario laboral; aunado a ello, la tecnología de información está poco actualizada.

A nivel local, se pudo identificar que la institución financiera Banco de Crédito del Perú, que a pesar de ser uno de los bancos líderes en el Perú, se han podido observar ciertos problemas como la desmotivación, la cual conlleva a una falta de compromiso para ejecutar las tareas laborales, debido a la constante presión que tienen sobre ellos por contestar el mayor número de llamadas en un lapso reducido de tiempo, además de las soluciones inmediatas que exigen los clientes, generando en ellos un estrés, una ausencia de iniciativas laborales y una disminución en el rendimiento de trabajo, sumado a ello el cumplimiento de los indicadores y la pandemia que produjo una reducción de sus ventas presenciales, todos esos problemas se han traducido en un ambiente de insatisfacción reflejado en los trabajadores de la institución en evaluación.

Con todo lo mencionado en la presente investigación y; luego de haber estudiado la problemática de la empresa, se planteó a dar respuesta a la siguiente incógnita de nuestro problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023?

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Internacionales

En México los autores Borboa et al. (2020) tuvieron como objetivo determinar la influencia que tiene la gerencia en la satisfacción laboral y el desempeño en las empresas bancarias ubicadas en el noreste de México. Aplicando una metodología cuantitativa. La muestra estuvo contemplada por 85 empresas, a las cuales se les aplicó una encuesta para el levantamiento de información. En los resultados se pudo encontrar que existe un vínculo entre las variables al presentar un índice de asociación de 0.357. Concluyendo que la responsabilidad de la dirección juega un papel fundamental en el desempeño organizacional. Así, que a medida que la gerencia sea responsable permitirá un mayor número de acciones socialmente responsables.

En Ecuador, el autor García (2019) en su estudio, cuyo objetivo fue medir la satisfacción y el desempeño de los colaboradores, aplicando un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional. Donde la muestra estuvo compuesta por 68 empleados de la institución los cuales fueron encuestados para la recolección de datos. Hallando que existe una relación de 0.541 y una significancia de 0.000 demostrando una asociación de nivel medio y positivo entre las

variables. Concluyendo que si la satisfacción de los asesores aumenta también lo hará su desempeño de cada empleado dentro de la cooperativa.

Asimismo, el autor Arias (2019) propone como objetivo identificar el nivel del impacto del clima en la satisfacción de los colaboradores. Metodológicamente fue un estudio descriptivo – analítico, donde se tuvo a una muestra de 10 asesores de la institución bancaria, mismos que desarrollaron un cuestionario, del cual se extrajo que el 57% consideró que tiene bastante accesibilidad con su jefe inmediato; además, el 47% consideró que el liderazgo de su jefe les permite participar en las tareas de la oficina; también, el 48% indicó que mayormente recibe de sus superiores, felicitaciones y reconocimientos públicos. En conclusión, se evidenció una asociación directa entre ambas variables en la entidad bancaria en mención.

También, los autores Paredes y Bustamante (2021) en su artículo propusieron determinar la relación entre ambas variables, donde la estructura metodológica fue correlacional, descriptiva y cuantitativa; asimismo, tuvo una muestra conformada por 370 colaboradores, de la cual se extrajo que, mediante la herramienta de esfericidad de Bartlett dio una valoración aproximada en el Chi-cuadrado un valor significativo $p < 0.05$ de 0.000, en el estudio factorial validador dio un valor absoluto de 0.95, demostrando de esta manera la existencia de una conexión positiva entre ambas variables de estudio.

En Ecuador, el autor Villacis (2023) encontró que no existe una relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional al encontrar una significancia de 0.23 siendo esto mayor que 0.05 se declina la H_0 , de igual manera se encontró que no existe nexo entre la satisfacción laboral y la productividad al presentar una significancia de 0.550 además de un coeficiente negativo de -0.151, no obstante se encontró relación entre el ambiente de la

institución, el compromiso y la satisfacción al presentar una asociación de 0.784 y 0.642 respectivamente.

1.2.2. Nacionales

En Tacna, el autor Villalva (2020) menciona como fin principal determinar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019. La metodología fue cuantitativa correlacional causal, poseyendo una muestra de 60 colaboradores los cuales fueron encuestados. Se encontró que existe conexión entre el reconocimiento y la satisfacción de nivel fuerte y positivo al presentar un $Rho=0.711$ y una significancia de 0.000, de modo entre más sean reconocidos los esfuerzos de los colaboradores mejor será su satisfacción laboral; por otro lado, encontramos que existe una conexión baja y positiva entre las variables principales al poseer una asociación de 0.178 y una significancia de 0.000. Resulta que existe un nexo entre las variables por lo que se admite la hipótesis del estudio además que se comprobó que un 93% de los socios poseen una buena satisfacción laboral en la institución financiera.

En Trujillo, el autor Rondoy (2022) cuyo fin fue el determinar la influencia entre la Satisfacción con en el desempeño del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021, utilizando un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, teniendo una muestra de 48 trabajadores. Utilizando cuestionarios como herramienta para la recopilación de información. Se comprobó la existencia de una asociación significativa y moderada entre las variables reflejado en un coeficiente de relación de 0.617y un p-valor 0.000, por otro lado tenemos que existe vínculo entre las dimensiones condiciones físicas y materiales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relaciones con la autoridad y beneficios laborales y/o remuneraciones, al encontrar índices de correlación de 0.561, 0.369, 0.610, 0.634 y -0.189 respectivamente en todos los casos con una

significancia de $p=0.000$, encontrando nexo en todas las dimensiones, en el caso de los beneficios laborales se pudo encontrar una relación negativa. Se concluyó que existe una asociación entre las variables por consiguiente se admite la hipótesis alterna.

En Chimbote, el autor Azañero (2022) planteó como objetivo determinar la existencia de relación entre la satisfacción percibida por los trabajadores de la entidad financiera y su productividad, realizando una investigación cuantitativa correlacional. La muestra estuvo conformada por 71 dependientes, mismos que se les aplicaron dos encuestas. Resultando en que el 43.66% de los encuestados tiene un nivel bueno de satisfacción en contraste al 25.35% que es malo, además se evidencia que existe un nivel bajo de productividad de 21.58% en contraste al 70.42% que si se consideran productivos, por otro lado tenemos que existe vínculo entre la satisfacción laboral, la formación y desarrollo, el trabajo en equipo, y la productividad, presentando un Rho de Spearman de 0.730, 0.819 y 0.821, donde para los tres casos se presenta una significancia de 0.000. En conclusión, la institución no valora lo suficiente la satisfacción laboral, lo que se evidencia en el hecho de que los empleados no se sienten conformes con sus puestos de trabajo.

En Juliaca, el autor Sucasaca (2019) tuvo como propósito fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019. Haciendo usó de un enfoque cuantitativo correlacional transversal. La población estuvo constituida por 34 asesores a los que se les suministró una encuesta como método de recopilación de información. Resultando que existe una asociación considerable y directa entre las variables presentando una asociación de ($r=0.713$) y una significancia de 0.000, de modo que se aprueba la H_a . Concluyendo que una satisfacción laboral significativa fomentará un clima laboral positivo, demostrado por medio de actitudes constructivas manifestadas por los empleados.

1.2.3 Locales

En Lima, el autor Tasayco (2022) tuvo como propósito determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral del área microempresa de una institución financiera sur chico, 2020. La metodología fue cuantitativa, no experimental, el levantamiento de información será por medio de una encuesta aplicada a una muestra de 90 funcionarios, del cual se obtuvo que existe una conexión entre las variables de $\rho=0.817$ y una significancia de p-valor 0.000, demostrando una asociación de nivel alto y directo, asimismo se encontró una relación entre las dimensiones satisfacción por la paga, por el trabajo, por la supervisión, por los compañeros de trabajo, oportunidades y el desempeño laboral, presentando una correlación de Spearman de 0.634, 0.633, 0.586, 0.628 y 0.534 presentando en su mayoría una asociación media y directa. Concluyendo existe impacto entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores.

Asimismo, los autores Bejar y Córdova (2022) propusieron como objetivo analizar la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021. Usando un enfoque cuantitativo correlacional descriptivo, en el cual se tuvo una muestra de 28 colaboradores los cuales respondieron la encuesta de manera física. Donde se encontró que existe, una conexión entre las variables ($Rho=0.591$) y una significancia de ($p=0.000, <0.05$), presentando una asociación directa y positiva, además que existe una asociación directa entre el compromiso empresarial, la participación laboral y el desempeño laboral, reflejado en un coeficiente de correlación de 0.405 y 0.608 respectivamente con una significancia para ambos casos de 0.003, por lo que se puede decir que el desempeño laboral depende tanto de compromiso organizacional y la participación laboral. Concluyendo que existe relación entre las variables.

Por otro lado, tenemos los autores Villalta y Villalta (2021) quienes plantearon como objetivo el determinar la percepción del desempeño laboral y su relación con la calidad de Servicio en los Empleados de entidades Bancarias, Lima, 2021, cuya enfoque fue cuantitativo, descriptivo correlacional, se tuvo como población a 34499 oficinistas de organizaciones bancarias y la muestra estuvo conformada por 150 participantes los cuales llenaron la encuesta suministrada. Donde se encontró que el 89% de los participantes exhiben un grado alto de satisfacción y solo el 11% un grado medio, asimismo se encontró que existen relación entre las variables presentando un nexo de 0.803 y una significancia de 0.000, manifestando una asociación significativa fuerte y positiva. Concluyendo que existe una conexión positiva y relevante entre las variables del estudio.

También, el autor Muñoz (2022) estableció como propósito determinar la relación entre las variables propuestas; donde se tuvo como metodología un nivel correlacional – descriptiva, cuantitativa transversal y no experimental, ; asimismo, se tuvo a una muestra de 93 ejecutivos, mismos que desarrollaron la aplicación de cuestionarios, de los cuales se extrajo que, el 51.6% indicaron que la satisfacción laboral se encontró en un nivel bajo; mientras que, el 32.3% mencionaron que se encuentran en un nivel regular. En conclusión, se hallaron niveles de satisfacción deficientes por lo que la empresa tiene que poner mayor empeño en solucionarlo, puesto que podría afectar a la calidad del servicio que se ofrece.

Además, el autor Urruchi (2022) estableció como propósito determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional. Dónde 71 empleados constituyeron la muestra. Como técnica de levantamiento de información se aplicó la encuesta. Encontrando la existencia de una asociación media y positiva entre la variable

insatisfacción laboral y el desempeño con un coeficiente de asociación ($\rho=0.573$) y una significancia de p-valor de 0.000, donde se concluyó que a medida que se solucione la insatisfacción laboral aumentará el desempeño de los trabajadores por ende serán más productivos

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

1.4. Justificación

En cuanto a la justificación teórica, el estudio recogió datos sobre la unidad objeto de estudio, es decir sobre los asesores de la institución financiera en análisis en relación con la satisfacción laboral y el desempeño laboral; siendo que la realización de este estudio contribuye con la comunidad científica, debido a que aportó con nuevos e innovadores conocimientos respecto a las variables de estudio.

Asimismo, se justifica metodológicamente, dado que el estudio sirvió como referente para otros estudios que están investigando las mismas variables usadas en esta pesquisa; asimismo, el nivel, instrumentos y tipo de estudio incita a otras investigaciones a que puedan realizar evaluaciones a una organización o entidad y con ello poder detectar e identificar las deficiencias, para luego poder plantear estrategias de mejora.

Por otro lado, se justificó el aspecto práctico debido a la importancia que suscita entender e incrementar el grado de satisfacción laboral y desempeño organizacional. De igual manera, permitió detectar los elementos que afectan al desempeño y la satisfacción laboral, con los cuales se podrán desarrollar estrategias prácticas para propiciar un ambiente laboral satisfactorio para los colaboradores.

En lo que se relaciona con la justificación social, esta se basa en que la presente investigación aporta con un análisis detallado en el sentido teórico y estadístico, permitiendo a la entidad poder corregir las deficiencias mencionadas en la realidad problemática, mediante la ejecución de estrategias de mejora que la institución financiera podrá realizar a haciendo uso de los datos obtenidos en este estudio.

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

1.5.2 Hipótesis específicas

- Existe un nivel aceptable de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

- Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.
- Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1 *Satisfacción laboral*

La satisfacción laboral de acuerdo a los autores Mora y Mariscal (2019), mencionan que este corresponde al impulso de la persona a realizar cierta acción, conduciendo a que se produzca una actitud que influya o afecte al desempeño o rendimiento de las labores del propio colaborador en relación al puesto de trabajo. También, se conceptualiza como la inclinación que tiene el colaborador frente al trabajo, en cuanto a sus creencias positivas, en los valores de los cuales son resultados de la rutina laboral (Boada, 2019).

Por otro lado, otros autores como Venegas et al (2022) quienes la consideran como un indicador fundamental para propiciar la calidad del servicio, puesto que los empleados exteriorizan sus emociones dependiendo de la circunstancia y condiciones en las que se desenvuelven. Asimismo, los autores Saavedra y Delgado (2020) coinciden al recalcar que esta variable posee relación directa con cómo el colaborador percibe su trabajo, y que este se ve complementado con las funciones que desempeña y el reconocimiento que recibe.

Cabe hacer énfasis en que la satisfacción laboral no depende solo del aspecto monetario sino del significado que les dan los colaboradores a sus actividades, considerando que el trabajo puede provocar alegría y comodidad de un individuo o todo lo opuesto (Yslado et al., 2019). Considerando a la satisfacción como aspectos de suma relevancia relacionadas con el desarrollo de las tareas organizacionales y que conforman problemas cruciales para la empresa, donde los colaboradores satisfechos están comprometidos con sus empresas, por lo que brindan una actitud positiva hacia su trabajo e incluso permite superar las expectativas (Quispe y Paucar, 2020).

2.1.2.1 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Según el autor Boada (2019), sostiene que la satisfacción laboral se encuentra dimensionado por las condiciones laborales, los beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones laborales y crecimiento personal y al desempeño de las tareas.

Por otro lado, tenemos que los autores Bellido et al., (2021) considera que la satisfacción va más ligado a un tema de comodidad del colaborador por lo que proporciona las siguientes dimensiones: grado de complacencia, gusto, aprecio, agrado por el trabajo, el cual puede ser influenciado por tanto factores internos o externos como, las condiciones laborales, los beneficios, las políticas institucionales, las relaciones sociales, el desarrollo personal, las tareas y la relación con los superiores las cuales también pueden ser consideradas dimensiones del estudio dependiendo de qué enfoque se trate de encontrar.

2.1.2.2 Teorías de la Satisfacción: En cuanto a las presunciones que sustentan a la satisfacción laboral, se encuentra la teoría propuesta por Herzberg, en la cual establece que la satisfacción se divide en factores internos y externos mismos que dan una explicación a los comportamientos que tienen las personas en relación al ámbito laboral (Madero, 2020). Asimismo, el autor describe los siguientes elementos pertenecientes a esta teoría:

- **Factores extrínsecos o higiénicos:** estos factores hacen mención a que son elementos de ambiente laboral, el cual si es que no se encuentra su presencia no conduce a la satisfacción, pero su falta provoca incomodidad o insatisfacción y por ende un mal desempeño de los colaboradores (Madero, 2020).

– **Factores intrínsecos o motivacionales:** en relación a estos elementos hacen mención a la naturaleza de las tareas que desarrolla el colaborador y la composición propia del puesto de trabajo; además incluyen elementos tales como el logro y el reconocimiento (Madero, 2020).

En cuanto a la segunda teoría en la que sustenta la variable satisfacción laboral, esta hace referencia a la teoría propuesta por Maslow que menciona sobre las necesidades del ser humano, siendo que este menciona que dichas necesidades deben ser atendidas y superadas por los individuos; sin embargo, hay requerimientos que prevalecen y sobresalen en relación a las demás y que si no son atendidos estos pueden generar una acción no deseada; además que, estas necesidades nacen por algo que hace falta, por ello deben ser atendidas (Cotrina, 2020). Asimismo, el autor establece cinco necesidades básicas, mismas que se describen a continuación:

– **Necesidad fisiológica:** hacen referencia a la demanda inherente al ser de mantenerse bien y sobrevivir, por ende, mantenerse vivo, está relacionado a las funciones biológicas fundamentales dormir, comer, beber entre otros (Trivedi y Mehta, 2019).

– **Necesidad de seguridad – reaseguramiento:** esta necesidad considera el deseo de los seres humanos a sentirse en calma tanto física como psicológicamente, a través de la búsqueda de un ambiente y situación en la que no sienta peligro (Sendika et al., 2019).

– **Necesidad social – pertenencia:** es el requerimiento de todo individuo de establecer nexos y vínculos con otros seres, además de sentirse parte de una comunidad, ser aceptado y reconocido (Sendika et al., 2019).

– **Necesidad de estima:** es el requerimiento de todo individuo de establecer nexos y vínculos con otros seres, además de sentirse parte de una comunidad, ser aceptado y reconocido (Sendika et al., 2019).

– **Necesidad de autorrealización:** denominadas también necesidades de superación propia, es el deseo de convertirse en lo que uno es capaz de llegar a ser, es decir alcanzar su máximo potencial, autodescubrimiento y crecimiento personal (Sendika et al., 2019).

2.1.2.3 Proceso de Satisfacción Laboral. Palma menciona que el proceso de la satisfacción laboral, comprende a las Condiciones laborales, Políticas Administrativas, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Desempeño de Tareas, Relaciones laborales y crecimiento personal, (Pintando y Reyes, 2020).

a. Condiciones Laborales

Según el autor Palma en 1999, considero que las condiciones laborales, engloba lo referente a los materiales y recursos que la organización dispone a sus integrantes y también la infraestructura la propia empresa, ello en conjunto afecta directamente en el rendimiento y/o desempeño de los colaboradores (Pintando y Reyes, 2020).

b. Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Por otro lado, la satisfacción laboral está vinculado con lo referente a lo de aspecto remunerativo y los beneficios laborales, es decir, se relaciona con los logros alcanzados por la empresa, también por elementos externos que se inciden de manera indirecta en los resultados de la propia organización (Pintando y Reyes, 2020).

c. Políticas Administrativas

Con respecto a las políticas administrativas el autor Palma en 1999 afirma que conducen a que los integrantes de la organización puedan sentirse satisfechos con la toma de decisiones y la normativa institucional que la organización dispone para su correcto seguimiento y generación de un buen clima organizacional (Pintando y Reyes, 2020).

d. Relaciones Laborales y crecimiento personal

En cuanto a este cuarto elemento el autor Palma (1999) establece que, la satisfacción que demuestra una persona, se puede medir en la medida en que este mantiene una relación en donde comparte su estancia en la organización con sus compañeros o colegas. De igual forma, hace referencia a la apreciación que posee el trabajador y que se fundamenta en la interacción y vínculo respecto a su supervisor o jefe en relación con las tareas desarrolladas; asimismo, en lo relacionado con el crecimiento de los integrantes de la institución, comprende la capacidad que posee el colaborador para lograr alcanzar las metas propuestas respecto a su propia autorrealización (Pintando y Reyes, 2020).

e. Desempeño de Tareas

En estudio realizado por el autor Palma en 1999, se encontró que este elemento del proceso de la satisfacción laboral, consiste en el esfuerzo y aporte de los trabajadores respecto a la ejecución de sus tareas laborales diarias en la institución en la que laboran (Pintando y Reyes, 2020).

2.1.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral es concebido como aquella facultad que tienen los individuos para generar, planear, realizar y finalizar las tareas que se les encomienden en la menor cantidad de tiempo posible y manteniendo de igual forma la calidad, estando dirigido a alcanzar resultados y el logro de objetivos que la organización ha planificado previamente (Chagray et al., 2020).

El cual es un proceso que certifica que los objetivos o métricas propuestas por la organización estén llevándose a cabo en tiempo y forma, para así se propicie el rendimiento de los colaboradores (Ramos et al., 2019).

Asimismo, comprenden el conjunto de conductas, labores, y hallazgos en los cuales se encuentran involucrados los individuos de la organización, están conectados y ayudan a lograr los objetivos de la empresa (Vargas y Flores, 2020). Para otros autores como Saavedra et al., (2021) afirma que facilita la toma de decisiones con respecto a las promociones de puesto o a los cambios de área, además permite evidenciar factores críticos en el personal con el cual discernir si es que existen elementos que necesiten volver a capacitar, detectar errores o problemas en las áreas donde se desarrollan los actividades de los colaboradores.

Adicionalmente, el autor Vidal (2022) afirma que el desempeño laboral es la conceptualización de cómo los colaboradores realizan sus tareas y cómo es su desenvolvimiento en el trabajo este se puede medir a través de la calidad y la cantidad del trabajo realizado por el colaborador. Asimismo, el desempeño laboral está conformado por factores los cuales determinan el logro de los metas de la organización o a menor escala el desempeño de los colaboradores entre ellos tenemos al conocimiento del trabajo, es decir si el colaborador conoce los procesos o métodos que se necesitan para realizar su trabajo, la producción, siendo la cantidad de trabajo que el empleado puede hacer en su jornada laboral y la calidad de lo que

entrega, la responsabilidad, es la importancia que la dan los asalariados a su trabajo, capacidad de liderazgo, es la facultad que se tiene para tomar la posta y gestionar un grupo de personas y por último la identidad_laboral, consiste en el nivel que el empleado se identifica con la institución y por ende busca alcanzar las metas de manera activa (Rodriguez y Lechuga, 2019).

Por lo tanto, el desempeño laboral, de acuerdo a los autores Checa et al. (2020) establecen que es aquel desenvolvimiento en sus funciones que presentan los colaboradores en base a los objetivos planificados por las compañías, en ese sentido indica que este constructo se conforma por el desempeño de la función y las características individuales.

2.1.2.1 Dimensiones del Desempeño Laboral: Según, los autores Checa et al. (2020) afirman que el desempeño laboral está conformado por dos dimensiones:

A. Desempeño de la función:

Hace referencia a toda aquella cooperación en el equipo de trabajo, conocimiento del puesto laboral, cualidades y también refiere al resultado que obtenga el trabajador durante el desempeño de sus funciones (Checa et al., 2020). Asimismo, los autores indican que los indicadores que comprenden a esta dimensión son los que se detallan a continuación:

- ***Orientación de resultados***, conlleva el cumplimiento de las actividades que les son encomendadas a los colaboradores; así como el cumplimiento de los objetivos y metas de sus áreas correspondientes (Checa et al., 2020).
- ***Calidad***, refiere a la eficacia de los colaboradores en su área de trabajo; así como la eficiencia para la distribución de los recursos brindados; de tal manera que transmitan un profesionalismo en las funciones que realizan (Checa et al., 2020).

- **Relaciones interpersonales**, comprende la forma en que el colaborador orienta de manera adecuada a los usuarios; así como la cortesía que manifiesta con sus colegas, lo cual le sirve para hacer frente a los conflictos que se suscitan dentro de la institución (Checa et al., 2020).

B. Características individuales:

Este elemento comprende a las capacidades que tienen los individuos para la resolución de conflictos, a aceptar las actividades laborales y su actitud para desenvolverse ante las distintas situaciones que se presentan en el ámbito laboral (Checa et al., 2020). Asimismo, los autores indican que los indicadores que comprenden a esta dimensión son los que se detallan a continuación:

- **Iniciativa**, conlleva la capacidad del colaborador para transmitir nuevas ideas para mejorar los procesos, solución de conflictos y prevenir los mismos en su entorno laboral (Checa et al., 2020).
- **Trabajo en equipo**, hace referencia a la participación que tiene el colaborador en el equipo de trabajo; así como las oportunidades de desarrollar sus habilidades dentro de la organización y así demostrar su liderazgo (Checa et al., 2020).
- **Organización**, comprende la planificación de las actividades, la priorización de las metas y objetivos; así como las relaciones que tiene de manera directa con sus supervisor y administrador (Checa et al., 2020).

Por otro lado, el autor Paz (2020) indica que el desempeño laboral, es importante puesto que permite mejorar la productividad laboral, la cual comprende una relación entre la producción lograda y la cantidad de tareas que desarrolla un colaborador; también, mejora la eficacia y eficiencia laboral, siendo la primera

orientada a solo alcanzar las metas propuestas en el tiempo establecido; mientras que, la segunda da a entender como la relación entre tiempo y recursos para el desempeño de una tarea, considerándose eficiente un colaborador al lograr una meta con mayor brevedad y usando la menor cantidad de recursos.

2.1.2.2 Teorías del Desempeño Laboral: En cuanto a las teorías del desempeño laboral tenemos múltiples espectros entre los cuales tenemos la teoría general del desempeño laboral, Teoría del desempeño contextual, Teoría del desempeño adaptativo.

- **Teoría general del desempeño laboral:** En el estudio realizado por los autores Campbell, McCloy, Oppler y Sager en su estudio realizado en 1993 desarrollo 8 elementos para medir el desempeño laboral en todas las actividades, siendo este dominio de tareas, habilidades en tareas no específicas, comunicación oral y escrita, mantenimiento de la disciplina personal, supervisión, administración, facilitación del rendimiento en equipo (Bautista et al., 2020).
- **Teoría del desempeño contextual:** En los estudios realizados por el autor Caligiuri en 1997, considera que el desempeño contextual implica instituir y conservar buenas relaciones laborales con los empleados, crear asociaciones con el anfitrión y comunicarse de manera efectiva para mantener a otros informados (Rick y Zainal., 2020).
- **Teoría del desempeño adaptativo:** Son los momentos en los cuales los colaboradores alteran su actitud para satisfacer demandas de una nueva situación o ámbito alterado en los estudios realizado por el autor Pulakos en el 2000, el cual dimensiona en 8 aspecto al desempeño adaptativo siendo estas: Gestionar emergencias en situaciones de alarma, Gestionar el estrés laboral, resolución de problemas de manera creativa, Gestionar situaciones laborales inciertas e

impredecibles, Aprender nuevas tareas, tecnologías y procesos del puesto, demostrar adaptabilidad interpersonal, cultural y física (Rodriguez et al., 2021).

En la misma línea de investigación tenemos las teóricas de la conducta que pueden afectar al desempeño laboral o que son resultado de un bajo nivel de desempeño entre las que tenemos:

- **Teoría de las conductas contraproducentes:** Se pueden entender como la conducta negativa de los empleados resultado de la insatisfacción o de algún aspecto que meya el desempeño de la organización, en los cuales no se pueda contar con la persona y que en la mayoría de casos está dirigido a hacer año en los estudios realizados por el autor Spector en el 2006 los divide en conductas interpersonales como agresiones, amenazas y rumores, por otro lado tenemos los organizacionales que aborda el sabotaje, robo o ausentismo), todos estos factores que retrasan el desempeño de la empresa (Rosario y Rovira, 2014).
- **Teoría de la conductas cívicas organizacionales:** en los estudios realizados por el autor Organ en 1988, las describe como el comportamiento adicional, sin necesidad de ser voluntario y al sistema formal de recompensas en la empresa, conformado por tres rasgos característicos: 1) es discrecional, 2) no tiene conexión directa con el sistema de recompensas y 3) agregarse a comportamientos similares promueve el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización, considerándose como las acciones desinteresadas que se desarrollan más allá de lo que delimita el puesto de trabajo en pro del empresa (Padilla y Gonzales, 2020).

2.1.2.3 Proceso del Desempeño Laboral: Consiste en un procedimiento de revisión y evaluación la cual puede ser de manera individual o grupal, del cumplimiento de las metas, el cual sirve como para calcular el rendimiento de los dependientes en sus tareas, ofreciendo múltiples beneficios para la organización puesto que muestra los elementos que desarrollan a un nivel mejor, asimismo determina encontrar factores de mejora, de los autores Gómez, Balkin y Cardy en el 2005, afirman que las evaluaciones de desempeño se desarrollan en tres etapas donde tenemos:

- **La identificación:** se comprueba que áreas de la entidad serán evaluadas para medir su productividad, y determinar si la situación afecta o favorece al logro de objetivos de la entidad.
- **La medición:** Reside en la recopilación de datos y evidencias sobre los colaboradores estableciendo parámetros y calificaciones y como los empleados están desarrollando las actividades y responsabilidades asignados en la organización.
- **Gestión del rendimiento dentro de la organización:** orienta a los colaboradores a alcanzar sus objetivos a través de una mejora continua lo cual le permitirá alcanzar una mayor potencia dentro de la organización, informando a los usuarios de la calificación, con la cual de ser necesario ayudarlo a tener un mayor rendimiento (Guartan et al., 2019).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El enfoque del trabajo académico fue de carácter cuantitativo. Esto se debe a que el estudio se orientó hacia la comprensión de la realidad de las variables a través del análisis numérico, con el cual se midió la influencia de los constructos (Finol y Vera, 2020). Asimismo, el autor Wilson (2019) menciona que, el estudio se formulará en base a la recopilación de información mediante cuestionarios, sondeos, mediciones y encuestas, facilitando el estudio numérico a través de técnicas o análisis estadísticos.

La naturaleza de esta investigación se clasificó como básica, puesto que su enfoque radica en el estudio teórico de información previamente establecida. No obstante, se busca llevar esta investigación un paso más allá al explorar y profundizar en un aspecto específico relacionado con el tema abordado (Arias, 2020).

En cuanto al método empleado, este fue el deductivo – inductivo, siendo que el método deductivo admite hallar información inexplorada a partir de información conocida, es decir, la información obtenida de manera general puede inferirse de la misma manera con información específica; por otro lado, el método inductivo es aquel que va de un panorama en específico hasta un contexto general (Arias, 2020).

Además, el nivel de investigación fue correlacional y descriptivo. Fue correlacional por poseer como objetivo principal comprender la interacción entre dos variables que están relacionadas, centrándose exclusivamente en comprender la asociación entre los dos constructos (Arias & Covinos, 2021). Por otro lado, fue descriptivo dado que buscó evaluar y describir aspectos de los elementos de estudio, buscando mostrar un panorama claro de lo que puede pasar o de la realidad del estudio (Arias, 2020).

Por último, el diseño correspondió al no experimental, en el cual se establece que las variables de la investigación no son manipuladas en ningún sentido y que se evalúan en su contexto natural (Arias, 2020); Adicionalmente, se estableció un corte transversal, debido a que se llevó a cabo en un único punto temporal. Esto significa que se recopiló información en un único momento con el objetivo de describir detalladamente los constructos involucrados (Rodríguez, 2020).

3.2 Ámbito temporal y espacial

En cuanto al desarrollo de la pesquisa, se tuvo en consideración a los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú de la sede de Santa Raquel (Av. Arboleda 157, Ate); donde la información que fue recopilada para la obtención de datos, fue recogida durante el período 2023.

3.3 Variables

3.3.1. Variable independiente: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se considera como la inclinación que tiene el colaborador frente al trabajo, basándose en las creencias positivas, en los valores de los cuales son resultados de la rutina laboral (Boada, 2019).

3.3.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

En la forma en la que se desarrolla un empleado ante los objetivos propuestos por la entidad dentro del entorno de trabajo Checa et al. (2020).

3.3.3. Operacionalización de las variables

| Variable de Investigación | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicador | Ítems | Escala de Medición |
|---------------------------|--|---|--|---|---|
| Satisfacción Laboral | La satisfacción laboral se considera como la inclinación que tiene el colaborador frente al trabajo, basándose en las creencias positivas, en los valores de los cuales son resultados de la rutina laboral Boada (2019) | Condiciones Laborales | Infraestructura | 1,2,3,4,5 | Escala de Likert (1) Totalmente de acuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo |
| | | | Materiales | | |
| | | Beneficios Laborales y/o Remunerativos | Aspecto económico | 6,7,8,9 | |
| | | | Beneficios laborales | | |
| | | Políticas Administrativas | Participación en la toma de decisiones | 10,11,12,13,14 | |
| | | | Normas institucionales | | |
| | | Relaciones Laborales y Crecimiento Personal | Valoración del trabajo por la jefatura | 15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30 | |
| | | Desempeño de Tareas | Capacitación | | |
| | | | Motivación | | |
| | | | Participación | | |
| Respeto a la normativa | | | | | |
| Desempeño de Tareas | Información y organización | 31,32,33,34,35,36 | | | |
| | Ambiente de trabajo | | | | |
| Desempeño Laboral | En la forma en la que se desarrolla un empleado ante los objetivos propuestos por la entidad dentro del entorno de trabajo Checa et al. (2020) | Desempeño de la Función | Orientación de resultados | 1,2,3 | |
| | | | Calidad | 4,5,6,7 | |
| | | | Relaciones interpersonales | 8,9,10 | |
| | | Características Individuales | Iniciativa | 11,12,13 | |
| | | | Trabajo en equipo | 14,15,16,17 | |
| | | | Organización | 18,19,20,21,22 | |

3.4 Población y muestra

3.4.1. Población

Hace referencia a aquel universo que representa el conjunto de unidades de análisis que poseen una serie de características y particularidades relevantes para los requisitos del estudio, lo cual es fundamental para llevar a cabo una evaluación confiable (Arias, 2020). Por ello, la presente investigación, comprendió a los 2000 asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú (BCP, 2023). De tal forma, dicha información se evidencia en los anexos C y D.

3.4.2. Muestra

Según el autor Robles (2019) afirmó que la muestra es una porción representativa de la población que se obtiene a través de un cálculo poblacional. Esta fracción estuvo compuesta por individuos que fueron evaluados y que poseen características homogéneas, así como las condiciones necesarias para participar en la investigación

Por lo tanto, la muestra fue de 323 asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población o universo. N=2000

Z: Valor asociado a un nivel de confianza. 95%, Z = 1.96

P: 50% (0.05)

Q: 50% (0.05)

e: Margen de error 5%.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(2000)}{(0.05)^2(2000 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n=323$$

3.4.3. Muestreo

De acuerdo a los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) lo conceptualizan, como la manera para seleccionar las unidades de la muestra alcanzada del universo de la investigación, donde la muestra estará compuesta por 323 asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú, los cuales fueron seleccionados de manera aleatorio haciendo uso del muestreo probabilístico, es decir todos los participantes tuvieron igualdad de probabilidades de ser elegidos, lo que resultará en datos fiables y representativos (Cabezas et al., 2018)

3.5 Instrumentos

Se dispuso de la encuesta como método de recojo de datos, debido a que es apropiado para investigaciones no experimentales y puede ser realizada tanto en formato físico como digital (Arias, 2020). Esta técnica se considera confiable, siempre y cuando cumpla con objetivos claros y validez, ya que, sin estos requisitos, los resultados no serán útiles ni verídicos (Hernández y Duana, 2020). En ese sentido, los instrumentos fueron sometidos a la prueba estadística el Alpha de Cronbach, en donde el cuestionario de satisfacción laboral arroja una valoración de .989, y el cuestionario de desempeño laboral una valoración de .957, lo que se traduce en que la consistencia interna de los instrumentos fue muy alta y muy confiable (Ver en Anexo C).

3.6 Procedimientos

En un inicio se realizó la formulación de los instrumentos para el cálculo correspondiente de cada variable de estudio, para luego ser evaluados mediante juicio de versados, quienes previo análisis dictaminaron la idoneidad, importancia y claridad de los instrumentos. Sin embargo, antes de aplicar e iniciar con el procedimiento de recopilación de información, a través de los instrumentos indicados anteriormente, se realizó una coordinación formal y previa mediante documentos dirigidos a las autoridades competentes del Banco de Crédito del Perú, con el objetivo de que este confirme la autorización de los colaboradores de dicha entidad para que puedan ser parte de la presente investigación.

Luego, de haber recibido la confirmación de la entidad financiera, se dispuso aplicar los instrumentos necesarios a los colaboradores que constituyen la muestra de la actual investigación y a los cuales se les brindó la información necesaria para que puedan participar del estudio y sobre los objetivos que se buscan lograr producto del análisis de los datos que brindara con dicho instrumento.

Asimismo, la técnica aplicada fue el análisis estadístico bivariado, dado que mediante la contrastación de dos constructos se pudo comprobar la hipótesis, las cuales fueron expresadas mediante gráficos y tablas que muestran la relación entre las variables de análisis; además, se aplicó un análisis tanto descriptivo como inferencial, donde el primero detalla los niveles de las variables, así como de sus componentes; mientras que en segundo análisis se aplicó el estadístico Rho de Spearman, el cual fue determinado una vez realizada la prueba de normalidad.

3.7 Análisis de datos

En el procesamiento de datos se tuvo en cuenta a los hallazgos alcanzados, el concerniente análisis y posterior transcripción de los resultados que se encontraron en la etapa de la presentación del informe. Mientras que, para procesar la información resultante de la utilización de los instrumentos se usó el programa estadístico IBM SPSS v.26 y Microsoft Excel, los cuales permitieron la presentación de tablas y gráficos.

3.8 Consideraciones éticas

En lo que se sustenta la presente investigación, son los principios éticos, los cuales son: (1) Consentimiento informado: el cual se sustenta en el respeto hacia los individuos y su capacidad para poder decidir si pertenecer o no a la investigación (Alvarez, 2018); (2) Beneficencia: consiste en el compromiso que recae en los investigadores, en procurar el bienestar y protección de los que participan en el estudio (Alvarez, 2018); (3) No maleficencia: conlleva a que el investigador evite generar algún daño a los participantes (Castro et al., 2019). En tal caso, se informó inicialmente a los colaboradores de la empresa que toda información recopilada será expresamente con fines académicos (4) Confidencialidad: es el cuidado y protección de la privacidad, como su información personal (Castro et al., 2019). Por ello, todo dato obtenido no será difundido a la opinión pública.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

Tabla 1

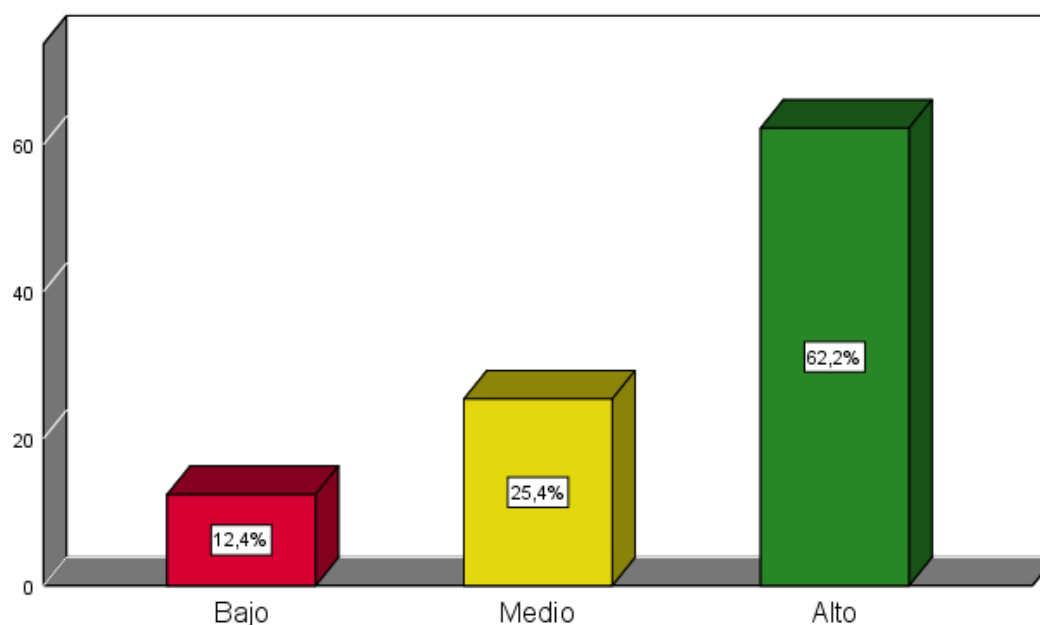
Frecuencia estadística - Condiciones laborales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 40 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| | Medio | 82 | 25,4 | 25,4 | 37,8 |
| | Alto | 201 | 62,2 | 62,2 | 100,0 |
| | Total | 323 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Figura 1

Frecuencia estadística - Condiciones laborales



Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la primera dimensión de la variable satisfacción laboral, denominada condiciones laborales, se evidenció que el 62.2% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel de las condiciones laborales fue alto, seguido del 25.4% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la dimensión condiciones

laborales, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

Tabla 2

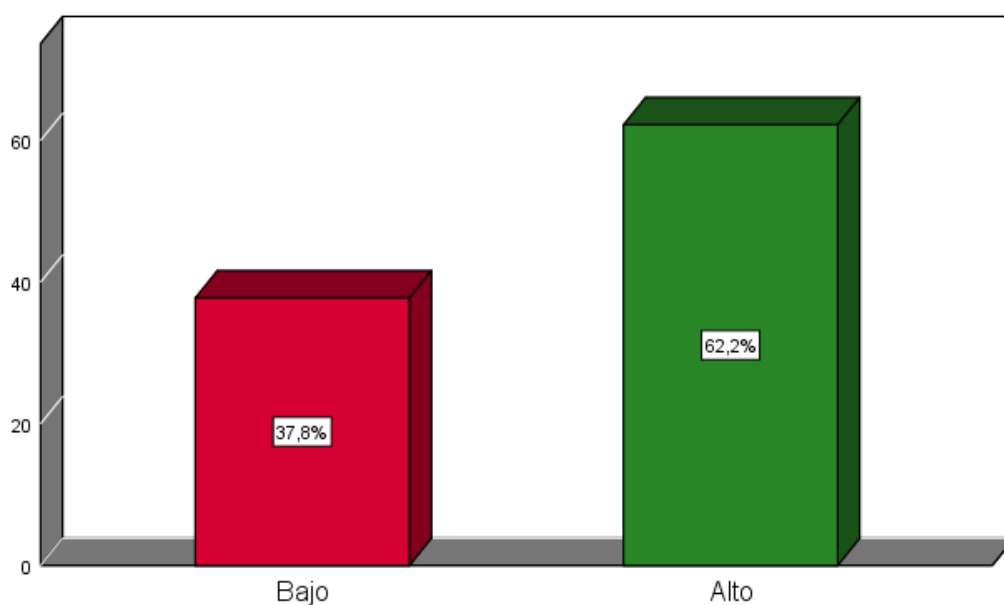
Frecuencia estadística - Beneficios laborales y/o remunerativos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 122 | 37,8 | 37,8 | 37,8 |
| | Alto | 201 | 62,2 | 62,2 | 100,0 |
| | Total | 323 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Figura 2

Frecuencia estadística - Beneficios laborales y/o remunerativos



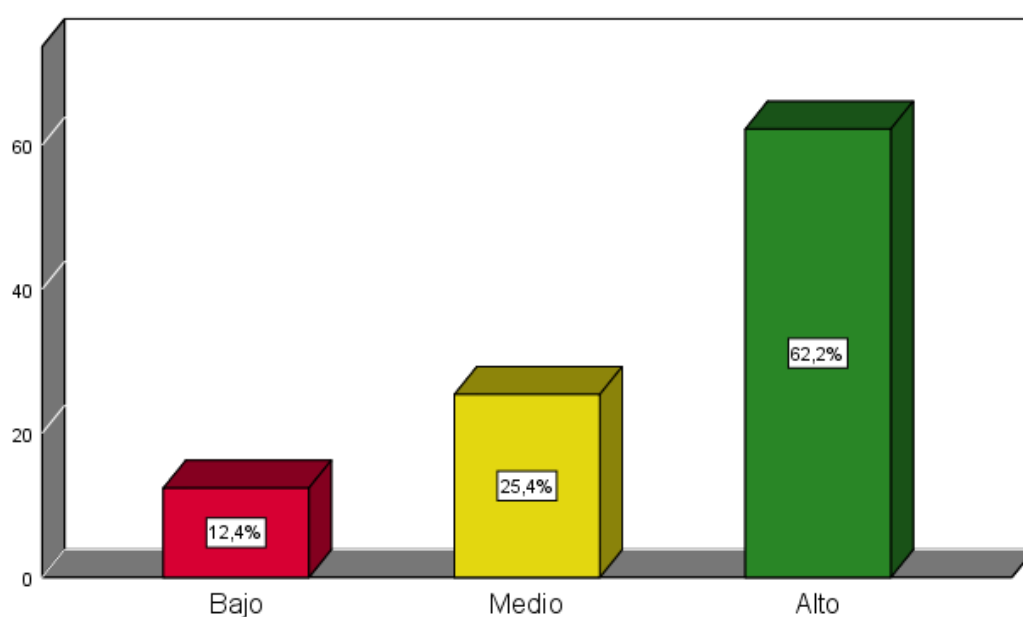
Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la segunda dimensión de la variable satisfacción laboral, denominada beneficios laborales y/o remunerativos, se evidenció que el 62.2% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel de los beneficios laborales y/o remunerativos fue alto, y sólo el 37.8% expresó que el nivel fue bajo. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

Tabla 3
Frecuencia estadística - Políticas administrativas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 40 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| | Medio | 82 | 25,4 | 25,4 | 37,8 |
| | Alto | 201 | 62,2 | 62,2 | 100,0 |
| | Total | 323 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

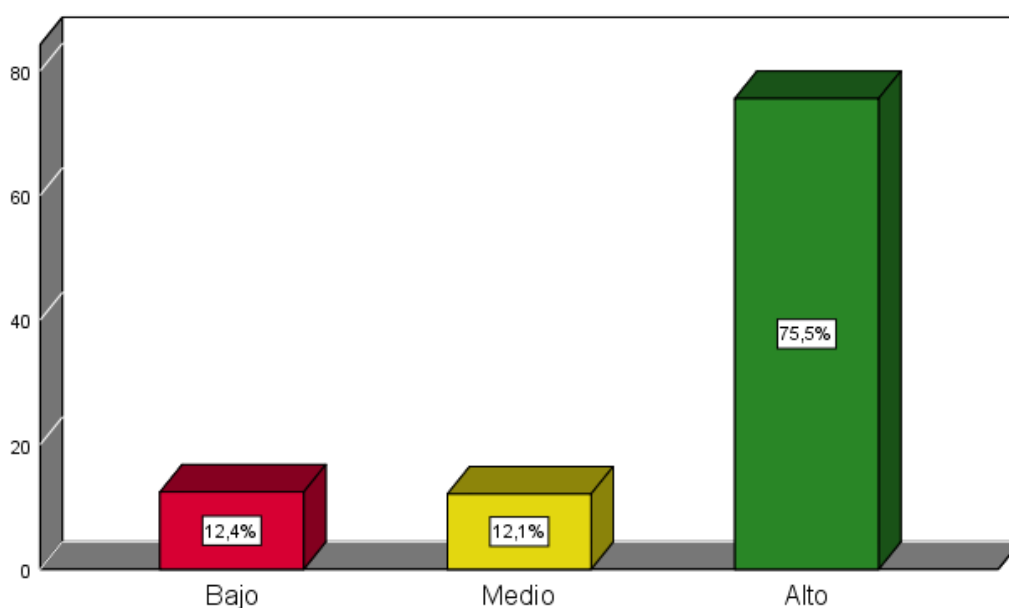
Figura 3
Frecuencia estadística - Políticas administrativas



Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la tercera dimensión de la variable satisfacción laboral, denominada políticas administrativas, se evidenció que el 62.2% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel de las políticas administrativas fue alto, seguido del 25.4% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la dimensión políticas administrativas, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

Tabla 4*Frecuencia estadística - Relaciones laborales y crecimiento personal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 40 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| | Medio | 39 | 12,1 | 12,1 | 24,5 |
| | Alto | 244 | 75,5 | 75,5 | 100,0 |
| | Total | 323 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del SPSS**Figura 4***Frecuencia estadística - Relaciones laborales y crecimiento personal*

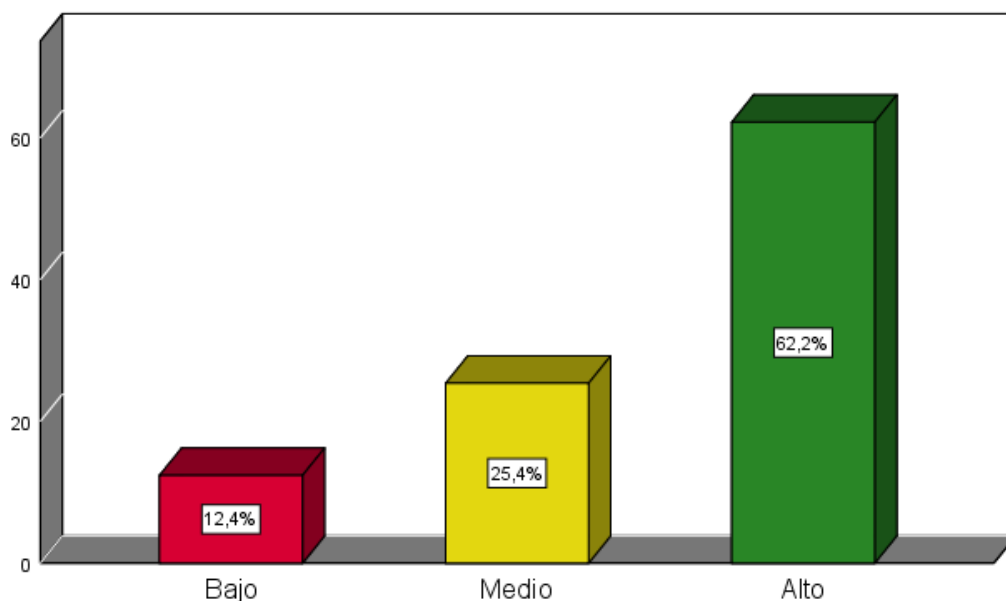
Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la cuarta dimensión de la variable satisfacción laboral, denominada relaciones laborales y crecimiento personal, se evidenció que el 75.5% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel de las relaciones laborales y crecimiento personal fue alto, seguido del 12.4% quienes mencionaron un nivel bajo y sólo el 12.1% expresó que el nivel fue medio. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la dimensión relaciones laborales y crecimiento personal, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

Tabla 5
Frecuencia estadística - Desempeño de tareas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 40 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| | Medio | 82 | 25,4 | 25,4 | 37,8 |
| | Alto | 201 | 62,2 | 62,2 | 100,0 |
| | Total | 323 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Figura 5
Frecuencia estadística - Desempeño de tareas



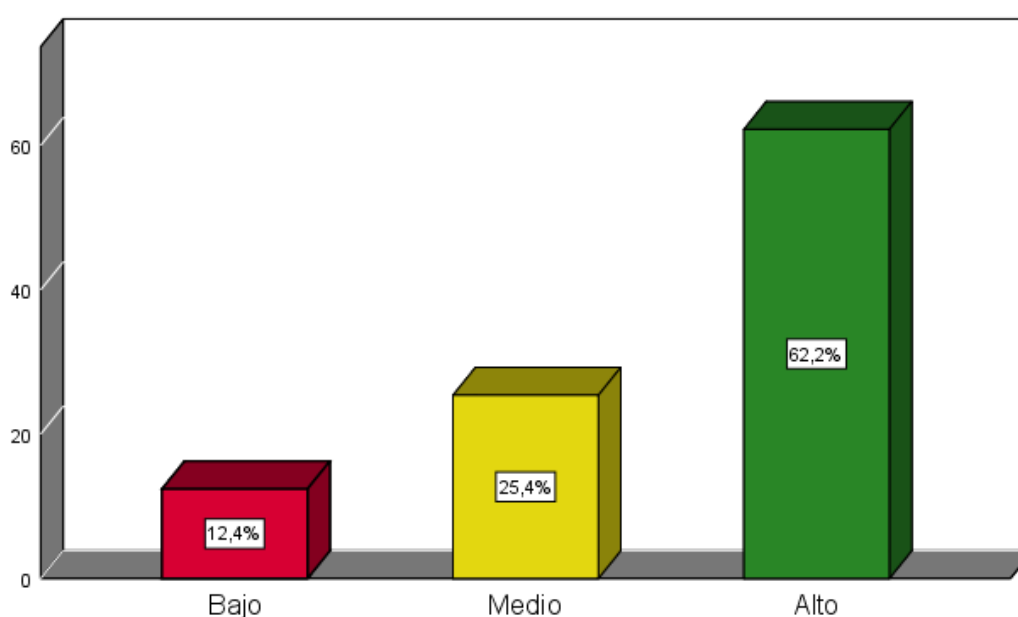
Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la quinta dimensión de la variable satisfacción laboral, denominada desempeño de tareas, se evidenció que el 62.2% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel del desempeño de tareas fue alto, seguido del 25.4% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la dimensión desempeño de tareas, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

Tabla 6
Frecuencia estadística - Variable Satisfacción laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 40 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| | Medio | 82 | 25,4 | 25,4 | 37,8 |
| | Alto | 201 | 62,2 | 62,2 | 100,0 |
| | Total | 323 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Figura 6
Frecuencia estadística - Variable Satisfacción laboral



Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la variable satisfacción laboral, se evidenció que el 62.2% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel de la variable satisfacción laboral fue alto, seguido del 25.4% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la variable satisfacción laboral, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

4.1.2 Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 7

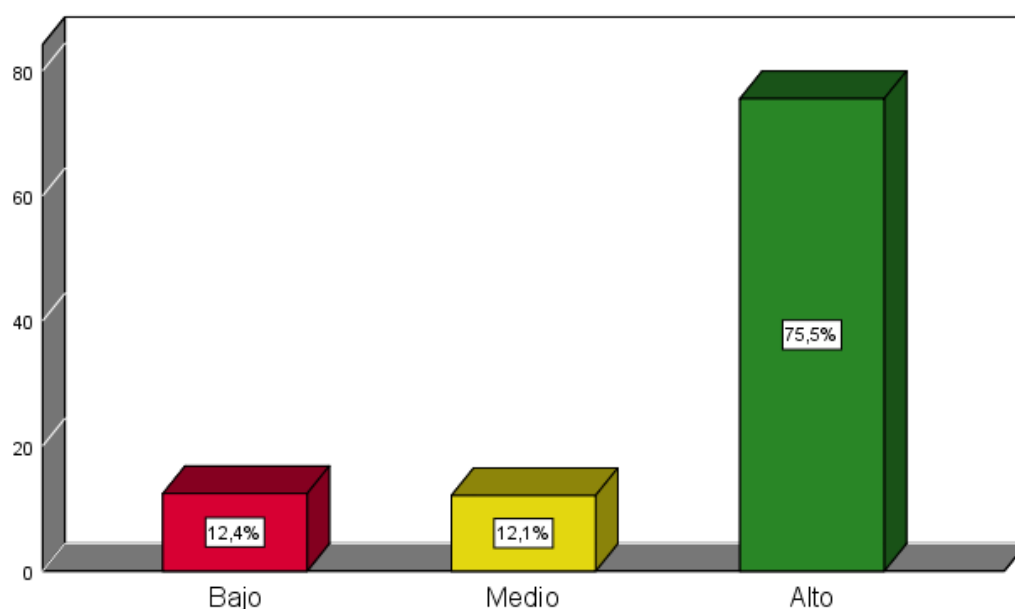
Frecuencia estadística - Desempeño de la función

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 40 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| | Medio | 39 | 12,1 | 12,1 | 24,5 |
| | Alto | 244 | 75,5 | 75,5 | 100,0 |
| | Total | 323 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Figura 7

Frecuencia estadística - Desempeño de la función



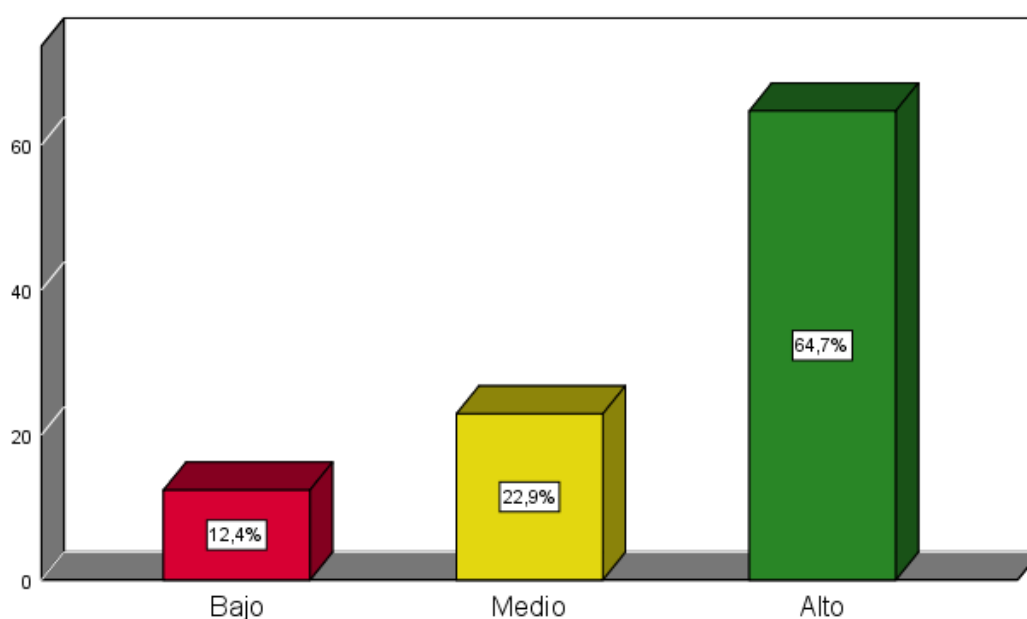
Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la primera dimensión de la variable desempeño laboral, denominada desempeño de la función, se evidenció que el 75.5% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel del desempeño de la función fue alto, seguido del 12.4% quienes mencionaron un nivel bajo y sólo el 12.1% expresó que el nivel fue medio. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la dimensión desempeño de la función, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

Tabla 8
Frecuencia estadística - Características individuales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 40 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| | Medio | 74 | 22,9 | 22,9 | 35,3 |
| | Alto | 209 | 64,7 | 64,7 | 100,0 |
| | Total | 323 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Figura 8
Frecuencia estadística - Características individuales



Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la segunda dimensión de la variable desempeño laboral, denominada características individuales, se evidenció que el 75.5% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel de características individuales fue alto, seguido del 22.9% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la dimensión características individuales, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

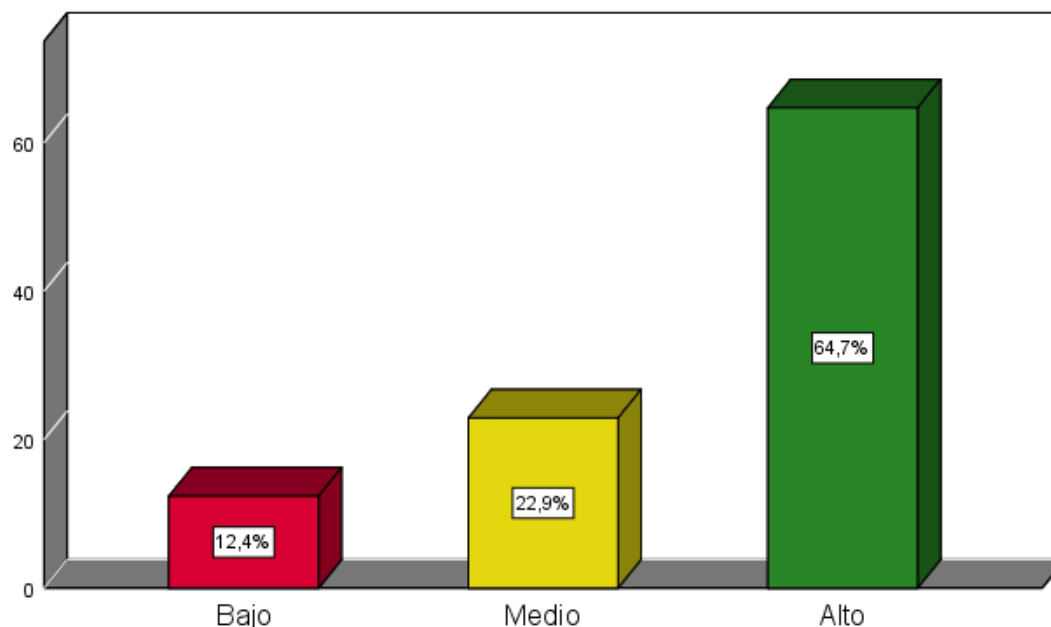
Tabla 9
Frecuencia estadística - Variable Desempeño laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 40 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| | Medio | 74 | 22,9 | 22,9 | 35,3 |
| | Alto | 209 | 64,7 | 64,7 | 100,0 |
| | Total | 323 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la variable satisfacción laboral, denominada desempeño de tareas, se evidenció que el 62.2% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel de la variable satisfacción laboral fue alto, seguido del 25.4% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la variable satisfacción laboral, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

Figura 9
Frecuencia estadística - Variable Desempeño laboral



Correspondiente a las anteriores representaciones sobre la variable desempeño laboral, denominada desempeño de tareas, se evidenció que el 64.7% de los 323 encuestados, indicaron

que el nivel de la variable desempeño laboral fue alto, seguido del 22.9% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo. Por lo que, de acuerdo a los hallazgos se pudo inferir que, el nivel de la variable desempeño laboral, fue alto en base a la opinión de los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 10
Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|----------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción laboral | ,051 | 323 | ,000 |
| Desempeño laboral | ,074 | 323 | ,000 |

En lo que respecta a la prueba de normalidad demostrada anteriormente, se identificó a través de Kolmogorov – Smirnov, empleada de acuerdo a la muestra de análisis (323); siendo que al hallar en ambos constructos una valoración en la significancia inferior al 0.05; en ese sentido, se pudo inferir que los valores no siguen una distribución normal; para tal caso se empleó un coeficiente de correlación de Spearman para la contrastación de las suposiciones formuladas.

4.2.2 Contrastación de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

Tabla 11

Correlaciones entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral

| | | | Satisfacción laboral | Desempeño laboral |
|--------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,682** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 323 | 323 |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,682** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 323 | 323 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Respecto a lo evidenciado y obtenido en la representación anterior, sobre la correlación entre las variables, satisfacción laboral y desempeño laboral se halló un valor correlacional de .682 y una significancia inferior al 0.05, lo que permite admitir la suposición alterna, la cual establece que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

4.2.3 Contrastación de hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

Tabla 12
Correlaciones entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función

| | | | Satisfacción laboral | Desempeño de la Función |
|-----------------|----------------------------|---|-------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 . | ,762** ,000 |
| | | N | 323 | 323 |
| | Desempeño de la Función | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,762** ,000 | 1,000 . |
| | | N | 323 | 323 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Respecto a lo evidenciado y obtenido en la representación anterior, sobre la correlación entre las variables, satisfacción laboral y desempeño de la función se halló un valor correlacional de .762 y una significancia inferior al 0.05, lo que permite admitir la suposición alterna, la cual establece que existe relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

4.2.3 Contratación de hipótesis específica 2

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

Tabla 13
Correlaciones entre la satisfacción laboral y las características individuales

| | | | Satisfacción laboral | Características Individuales |
|--------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,726** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 323 | 323 |
| | Características Individuales | Coeficiente de correlación | ,726** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 323 | 323 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Respecto a lo evidenciado y obtenido en la representación anterior, sobre la correlación entre las variables, satisfacción laboral y características individuales se halló un valor correlacional de .726 y una significancia inferior al 0.05, lo que permite admitir la suposición alterna, la cual establece que existe relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general, el cual planteó determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023, que mediante la correlación se obtuvo un valor correlacional de .682 y una significancia inferior al 0.05, lo que permite admitir la suposición alterna, la cual que afirma la correlación significativa entre ambos constructos. Estos hallazgos se vieron contrastados con los obtenidos por el autor García (2019), quien encontró en su estudio sobre el análisis de la satisfacción y el desempeño de los colaboradores de una empresa ecuatoriana, una relación de 0.541 y una significancia de 0.000 demostrando una asociación de nivel medio y positivo entre las variables. Asimismo, los hallazgos de los autores Borboa et al. (2020), quienes investigaron sobre el vínculo que tiene la gerencia en la satisfacción laboral y el desempeño en las empresas bancarias ubicadas en el noreste de México, evidenciaron que ambos constructos se relacionan de manera positiva y significativa, puesto que se halló como valoración correlacional a 0.357 y una significancia de 0.000 demostrando la relación entre los constructos. De igual forma, el estudio del autor Villalva (2020) quien realizó un estudio con la finalidad de identificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, hallando un coeficiente de correlación igual al .178 y una significancia inferior al .05, demostrando de esta forma la relación positiva entre los constructos. También, el autor Rondoy (2022) estableció en su investigación la determinación de la relación entre la Satisfacción con el desempeño del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura, demostrando en sus hallazgos un coeficiente de correlación igual a .617 y una significancia inferior al .05, demostrando de esta forma la relación positiva entre los constructos. En ese sentido, la satisfacción laboral corresponde al impulso de la persona a realizar cierta acción, conduciendo a que se produzca una actitud que influya o afecte al desempeño o rendimiento de las labores del propio colaborador en relación al puesto de trabajo.

En cuanto al primer propósito específico, que establece determinar el nivel de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023, siendo que, mediante el análisis descriptivo, se obtuvo como hallazgos que, en la variable satisfacción laboral su nivel fue alto de acuerdo al 62.2% de los 323 encuestados, seguido del 25.4% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo; estos hallazgos se ven sustentados, puesto que en la dimensión condiciones laborales, se evidenció que el 62.2% indicaron que el nivel fue alto; en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, igualmente el 62.2% expresaron que el nivel fue alto; en la dimensión políticas administrativas, el 62.2% indicaron que el nivel fue alto; en la dimensión relaciones laborales y crecimiento personal, el 75.5% mencionó el nivel fue alto, y la dimensión desempeño de tareas el 62.2% indicó que el nivel fue alto; en cuanto a la variable desempeño laboral, el 64.7% de los 323 encuestados, indicaron que el nivel fue alto, seguido del 22.9% quienes mencionaron un nivel medio y sólo el 12.4% expresó que el nivel fue bajo; estos hallazgos se ven sustentados, puesto que en la dimensión desempeño de la función, el 75.5% indicaron que el nivel fue alto; y, en la dimensión características individuales, el 75.5% mencionaron un nivel fue alto. Estos hallazgos se vieron contrastados con los obtenidos por el autor Arias (2019) quien investigó sobre el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Región Sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., obteniendo un nivel bastante alto, en base al 38.59% de colaboradores encuestados. De igual manera el estudio del autor Villacis (2023) quien halló un nivel fue alto en la satisfacción laboral al obtenerse un 83% de opiniones que respaldan dicha afirmación; además que, el 89% mencionó que el desempeño laboral es alto en la en la cooperativa de ahorro y crédito "COACMES". También, la investigación del autor Villalva (2020) llevó a cabo su investigación sobre la relación de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, encontrando un nivel alto en la satisfacción laboral, de acuerdo al 93.3% de encuestados y también un nivel alto en la variable desempeño laboral, en

base a la opinión del 81.67% de colaboradores encuestados. Sin embargo, el estudio de Rondoy (2022) que también tuvo el propósito de identificar el vínculo entre la satisfacción con el desempeño del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura, encontró que el nivel de la satisfacción fue regular de acuerdo al 43.75% de colaboradores; mientras que, en el desempeño laboral, el nivel fue bajo, basándose en la percepción del 43.75% de encuestados. Además, el autor Azañero (2022) quien indagó sobre el nivel de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera de Chimbote, donde encontró que el nivel de la satisfacción fue bueno en base al 43.66%; y, respecto al desempeño laboral fue alto en contraste al 70.42% de colaboradores.

Respecto al segundo propósito específico, este consistió en determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023; que mediante la correlación se obtuvo un valor correlacional de .762 y una significancia inferior al 0.05, lo que permite admitir la suposición alterna, la cual afirma la correlación significativa entre ambos constructos. Estos hallazgos se vieron contrastados con los obtenidos por el autor Rondoy (2022) cuyo fin fue el determinar satisfacción laboral y el desempeño de la función del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura, demostrándose un coeficiente de correlación igual a $Rho = .623$ y una significancia inferior al .05, lo que se traduce en la relación significativa y positiva de los constructos de análisis. De igual forma, los hallazgos del autor Azañero (2022), quien, al evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de la función de los trabajadores de la entidad financiera en Chimbote, encontró un coeficiente de correlación igual a $Rho = .730$ y una significancia inferior al .05, evidenciando de esta forma la relación entre los constructos. También, los autores Bejar y Córdova (2022) tuvieron como finalidad analizar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de la función de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, se halló un

coeficiente de correlación igual a $Rho = .591$ y una significancia inferior al $.05$, evidenciando de esta forma la relación entre los constructos. Por lo que, los autores indican que la satisfacción laboral se ve relacionado con el desarrollo de las tareas organizacionales, donde los colaboradores satisfechos están comprometidos con sus empresas, por lo que brindan una actitud positiva hacia su trabajo e incluso permite superar las expectativas (Quispe y Paucar, 2020).

Por último, el tercer propósito específico, el cual comprendió en la determinación de la relación entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023; que mediante la correlación se obtuvo un valor correlacional de $.726$ y una significancia inferior al 0.05 , lo que permite admitir la suposición alterna, la cual que afirma la correlación significativa entre ambos constructos. Estos hallazgos se vieron contrastados con los obtenidos por el autor Rondoy (2022) cuyo fin fue el determinar la relación entre la satisfacción laboral y las características individuales del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura, evidenciándose un coeficiente de correlación igual a $Rho = .681$ y una significancia inferior al $.05$, lo que se traduce en la relación significativa y positiva de los constructos de análisis. De igual forma, los hallazgos de Azañero (2022), quien, al evaluar la relación entre la satisfacción laboral y las características individuales de los trabajadores de la entidad financiera en Chimbote, encontró un coeficiente de correlación igual a $Rho = .762$ y una significancia inferior al $.05$, evidenciando de esta forma la relación entre los constructos. También, el autor Tasayco (2022) al indagar sobre la relación entre la satisfacción laboral y las características individuales del área microempresa de una institución financiera sur chico, encontró un coeficiente de correlación igual a $Rho = .817$ y una significancia inferior al $.05$, evidenciando de esta forma la relación entre los constructos. Ello se ve complementado con lo que menciona el autor Boada (2019) que la satisfacción laboral comprende la inclinación que tiene el colaborador frente al trabajo,

en cuanto a sus creencias positivas, en los valores de los cuales son resultados de la rutina laboral.

VI. CONCLUSIONES

- A. De acuerdo con el objetivo general, se concluye que la satisfacción laboral se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023, esto se ve revelado al hallarse un valor correlacional de .682 y una significancia inferior al 0.05, lo cual permite indicar estadísticamente la relación entre ambos constructos de análisis; además que se puede admitir la hipótesis alternativa que establece la relación significativa de ambas variables.
- B. En función, al primer propósito específico, el nivel de la satisfacción laboral fue alto de acuerdo al 62.2% de los 323 encuestados, en base a sus dimensiones que también tuvieron un nivel alto como condiciones laborales (62.2%), beneficios laborales y/o remunerativos (62.2%), políticas administrativas (62.2%), relaciones laborales y crecimiento personal (75.5%) y desempeño de tareas (62.2%); de igual forma, la variable desempeño laboral fue de nivel alto (64.7%), en base a sus dimensiones que también tuvieron un nivel alto como desempeño de la función (75.5%) y características individuales (75.5%).
- C. Respecto al segundo propósito específico, se concluye con que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023, esto se ve revelado al hallarse un valor correlacional de .762 y una significancia inferior al 0.05, lo que permite admitir la suposición alterna, la cual que afirma la correlación significativa entre ambos constructos.
- D. Por último, el tercer propósito, donde se concluyó con que, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023, esto se ve revelado

al hallarse un valor correlacional de .726 y una significancia inferior al 0.05, lo que permite admitir la suposición alterna, la cual afirma la correlación significativa entre ambos constructos.

VII. RECOMENDACIONES

- A. En base a los hallazgos se recomienda a los encargados de gestionar la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú, realizar una evaluación periódica, con la finalidad de conocer los elementos que impiden la generación de la satisfacción de los colaboradores, puesto que la identificación temprana permite el establecimiento de estrategias de mejora en el desempeño de las funciones de los colaboradores.
- B. Asimismo, se encomienda a los gestores de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú, la implementación de herramientas de medición y capacitación para ponderar el nivel de conocimientos que poseen los colaboradores respecto a las funciones que desempeñan dentro de la empresa; a su vez, también se debe poner en práctica indicadores de productividad, KPI para calcular el desempeño laboral de manera clara y transparente.
- C. Por otro lado, se recomienda a los asesores del centro de contacto de la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú, la orientación de resultados, mediante el establecimiento de objetivos y metas entre los miembros del área, con la finalidad de poder brindar un servicio colaborativo y de mejor calidad, contribuyendo de esta forma, el incremento de las relaciones interpersonales y por ende la optimización del desempeño laboral.
- D. Por último, se encomienda a los encargados de gestionar la institución financiera dentro del Banco de Crédito del Perú, la programación de talleres con la finalidad de incentivar a los colaboradores en la participación de nuevas ideas para mejorar los procesos; así como la consideración de las opiniones y con ello poder desarrollar mis habilidades dentro de la organización.

- E. Según la revista Prevención integral, en la actualidad las tendencias laborales están siendo unos desafíos muy grandes para las empresas, por lo que estas empresas están priorizando el bienestar y la salud mental de los empleados, implementando beneficios como gimnasios y asesoría psicológica. La demanda de flexibilidad laboral está en aumento, con empleados buscando horarios híbridos y trabajo remoto. La inclusión y diversidad se están convirtiendo en un pilar fundamental, con empresas esforzándose por crear ambientes equitativos y libres de sesgos. La comunicación transparente y humana es ahora una expectativa, al igual que el uso de tecnología para mantener la cohesión en entornos de trabajo híbridos.
- F. Se recomienda que las empresas aprendan escuchar mejor a los empleados, adaptarse ágilmente a sus expectativas cambiantes y construir una cultura laboral que realmente los valore y apoye tanto profesional como personalmente a estos, con el fin de que las empresas puedan mantener y sostenerse en los mercados donde cursan sus labores, así como lograr la consecución de sus fines organizacionales.

VIII. REFERENCIAS

- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 122-149.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis guia para la elaboración*. Arequipa.
https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis, guia para la elaboración*. Arequipa: Biblioteca Nacional del Perú.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (1era ed.). Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, T. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región Sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A.* La Paz: Repositorio insitucional Universidad Mayor de San Andrés.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23604/PT-2638.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atishree, B., Swati, M. y Trilok, J. (2021). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry. *Materials Today: Proceedings*, 37(1), 170-174.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.04.783>
- Azaaño, C. (2022). *Nivel de Satisfacción y productividad de los trabajadores en una Entidad Financiera – Chimbote, 2022*. Chimbote: [Tesis de posgrado-Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102046>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Asociación Universidad Privada San Juan Bautista*, 1(1), 1-6.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bejar, L. y Cordov, L. (2022). *Satisfaccion laboral y su relacion con el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021*. Lima: [Tesis de pregrado-Univerisdad Privada del Norte],

Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte.
<https://hdl.handle.net/11537/33649>

- Bellido, R., Morales, B., Gamarra, M. y Calizaya, J. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(108), 4-11. <https://doi.org/10.47460/UCT.V25I108.425>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 75-103. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Borboa, P., Valdez, L., Limon, R., Hernandez, O. y Saucedo, J. (2020). The Role of Responsible Management in Job Satisfaction and Performance Within Banking Firms. *Journal of Business Universidad del Pacífico*, 12(1), 82-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/jb.2020.1429>
- Cabezas, D., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Checa, L., Cabrera, X. y Chavarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. <https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Cotrina, R. y Pumarrumi, A. (2020). Billetera Digital: Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. *RCC. Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 31-52. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830992>
- Cotrina, Y. (2020). Necesidades como criterio fundamentador de los derechos humanos. *Revista Filosofía*, 1(33), 85-100. <https://doi.org/https://doi.org/10.20318/universitas.2020.5520>
- Estela, D., Torres, J. y Prieto, A. (2019). Canales y productos financieros digitales e inclusivos. *Unidad de Regulación Financiera*, 1(101), 1-24. <https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/wp->

content/uploads/2019/10/documento-t%C3%A9cnico-inclusi%C3%B3n-financiera-URF.pdf

- Finol, M. y Vera, J. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo Recursivo*, 3(1), 1-24. <https://doi.org/https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/38>
- Floril, P. y Bustamante, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*, 5(1), 44-61. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- García, R. (2019). *Correlacion entre la satisfaccion laboral y el desempeño en la Cooperativa de Ahorro y Credito Jardin Azuayo*. Cuenca: [Tesis de pregrado-Universidad del Azuay], Repositorio Institucional Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9377/1/15015.pdf>
- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfaccion laboral de una empresa de servicios. *Revista digital investigacion y negocios*, 13(21), 15-22. <https://doi.org/https://doi.org/10.38147/invneg.v13i21.80>
- Guartan, A., Torres, K. y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hernández - Sampieri y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mac Hill Griw Interamericana.
- Hernández, S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/http://doi.org/10.15174.au.2019.2153>
- Maldonado, V., Reyes, W., Zapata, J. y Apolinario, P. (2020). Nivel de Gestion de Talento Humano en las Municipalidades Distritales de Quilcas y Quinchuay-Huancayo. *Sciendo*, 23(3), 153-160. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2020.020>

- Martinez, I., Lujan, P., Trelles, L., Garcia, L. y Cordova, L. (2022). Satisfacción laboral en colaboradores de entidades públicas y financieras del Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 13(36), 388-399. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.36.25>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 1-11. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Muñoz, J. (2022). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021 [Tesis de Maestría]*. Lima: Repositorio institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79270/Mu%c3%bl_oz_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nguyen, H., Nguyen, C., Ngo, T. y Nguyen, L. (2019). The Effects of Job Crafting on Work Engagement and Work Performance: A Study of Vietnamese Commercial Banks. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(2), 189-201. <https://doi.org/doi:10.13106/jafeb.2019.vol6.no2.189>
- Padilla, J. y Gonzales, J. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de Zacatecas. *studios y Perspectivas en Turismo*, 29(2), 605-626. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180763168014/html/>
- Paz, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia Y Educación*, 1(4), 15-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la investigación*, 10(20), 1-29. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pintando, M. y Reyes, C. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la facultad de ciencias administrativas y contables - FACEAC UNPRG, Lambayeque, 2017-2018. *Horizonte Empresarial*, 7(1), 15-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v7i1.1347>

- Quispe, R. y Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2), 1-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467662252006>
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K. y Martinez, A. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *"Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores"*, 8(54), 1-32. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1246>
- Rick, C. y Z. B. (2020). Conceptual paper on the causal effects of individual differences on expatriate effectiveness in Malaysia. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 8(1), 280-294. <https://doi.org/https://doi.org/10.18510/hssr.2020.8139>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246. <https://doi.org/http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodriguez, A., Balluerka, N., Gorostiaga, A. y Ulacia, I. (2021). El desempeño adaptativo: Implicaciones para la gestión de recursos humanos en el sector público. *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*(20), 8-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.47623/ivap-rvvp.20.2021.01>
- Rodriguez, K. y Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 1(87), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rodriguez, Y. (2020). *Metodología de la Investigación*. Kilik Soluciones Educativas. <https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Rondoy, W. (2022). *atisfacción laboral y su Influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, 2022*. Trujillo: [Tesis de posgrado - Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86820>
- Rosario, E. y Rovira, L. (2014). Posibles predictores de las conductas discrecionales en el lugar del trabajo en una muestra de personas empleadas en Puerto Rico. *REVISTA PUERTORRIQUEÑA DE PSICOLOGÍA*, 25(2), 202 – 223. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=233245622004>

- Saavedra, F., Saldrana, C. y Delgado, J. (2021). Proceso de incorporar de personal y desempeño laboral, registro nacional de identificación y estado civil tarapoto. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 5(4), 5593. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.709
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sacramento, R. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho. *Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion*, 1-11. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2163>
- Salazar, C., Ganga, F., Mendoza, R., Muñoz, Y. y Jara, M. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(19), 1-23. <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe4/2007-7890-dilemas-8-spe4-00019.pdf>
- Sendika, L., Herman, W. y Nugraheni, W. (2019). Maslow's Hierarchy of Needs - Theory of Human Motivation. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v2i1.155>
- Sucasaca, M. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú, Puno – 2019*. Juliaca: [Tesis de pregrado - Universidad Peruana Union], Repositorio Institucional Universidad Peruana Union. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5483>
- Tasayco, J. (2022). *Satisfacción laboral en el desempeño laboral del area microempresa de una institucion financiera Sur Chico, 2020*. Lima: [Tesis de pregrado-Universidad San Ignacio de Loyola], Repositorio Institucional Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12876>
- Trivedi, A. y Mehta, A. (2019). Maslow's Hierarchy of Needs - Theory of Human Motivation. *International Journal of Research in all Subjects in Multi Languages*, 7(6), 1-4. http://www.raijmr.com/ijrsml/wp-content/uploads/2020/01/IJRSML_2019_vol07_issue_06_Eng_09.pdf

- Urruchi, J. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022*. [Tesis de pregrado-Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105825>
- Valenzuela, Y. (2022). Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación. *Tecno Humanismo*, 2(9), 1-15. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8754060.pdf>
- Vargas, S. y Flores, M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores. *Investigación Bibliotecológica*, 33(79), 149-176. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Venegas, B., M, R., Abril, R. y G, C. (2022). Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. *Sapientia: International Journal of Interdisciplinary Studie*, 3(3), 2675-9780. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i3.390>
- Vidal, J. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3600-3631. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487
- Villacis, L. (2023). *Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y credito "COACMES"*. Calceta: [Tesis de pregrado-Escuela Superior Politecnica Agropecuaria de Manabi Manuel Felix Lopez], Repositorio Institucional Escuela Superior Politecnica Agropecuaria de Manabi Manuel Felix Lopez. <http://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/2035>
- Villalba, D. (2020). *La satisfaccion laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna 2019*. Tacna: [Tesis de pregrado-Universidad Privada de Tacna], Repositorio Institucional Universidad Privada de Tacna. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1637>
- Villalta, C. y Villalta, M. (2021). *Percepción del desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021*. Lima: [Tesis de pregrado- Universidad Privada del Norte], Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/29955>

- Wilson, L. (2019). Quantitative Research. *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences*, 1(1), 28-49. https://doi.org/10.1007/978-981-10-5251-4_54
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. y Rojas, G. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico* (Lima), 1(1), 1. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

IX. Anexos

ANEXO A: Matriz de Consistencia

Título:

| Pregunta General | Objetivo General | Hipótesis General | Variable de Investigación | Dimensiones | Indicador | Metodología |
|---|---|--|---------------------------|--|--|---|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023? | Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023 | Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023 | | Condiciones Laborales Beneficios Laborales y/o Remunerativos Políticas Administrativas | Infraestructura Materiales Aspecto económico Beneficios laborales Participación en la toma de decisiones Normas institucionales Valoración del trabajo por la jefatura | Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental - Transversal Nivel Descriptivo - Correlacional Técnicas e Instrumentos |
| Pregunta Especifica | Objetivo Especifica | Hipótesis Especifica | Satisfacción Laboral | Relaciones Laborales y Crecimiento Personal | Capacitación Motivación Participación | Encuesta - Cuestionario Población 2000 asesores |
| ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023? | Determinar el nivel de satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023. | Existe un nivel aceptable de satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023 | | Desempeño de Tareas | Respeto a la normativa Información organización Ambiente de trabajo | Muestra y 323 Asesores Muestreo |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y | Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el | Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| <p>el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023?</p> | <p>desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023</p> | <p>laboral y el desempeño de la función de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023</p> | <hr/> <p>Desempeño Laboral</p> | <p>Desempeño de la Función</p> | <p>Orientación de resultados</p> | <p>Probabilístico</p> |
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023?</p> | <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023.</p> | <p>Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y las características individuales de los asesores del centro de contacto dentro del banco de crédito del Perú, año 2023</p> | | <p>Características Individuales</p> | <p>Calidad</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Iniciativa</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Organización</p> | <p>Unidad de Análisis</p> <p>Asesor del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú.</p> <p>Análisis Estadístico</p> <p>Mediante el programa estadístico IBM SPSS v.26</p> |

| | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 16. | Las funciones que realizo van de acuerdo a mis capacidades | | | | | |
| 17. | Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s). | | | | | |
| 18. | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| 19. | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 20. | Mi superior me brinda el apoyo necesario cuando tengo alguna consulta o duda | | | | | |
| 21. | Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo | | | | | |
| 22. | Disfruto realizar cada labor asignada en mi trabajo | | | | | |
| 23. | Tomo importancia a las labores que realizo en mi trabajo | | | | | |
| 24. | Mantener una relación laboral adecuada beneficia la calidad de mi trabajo | | | | | |
| 25. | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | | | | | |
| 26. | Me siento satisfecho por los resultados que logro en mi trabajo | | | | | |
| 27. | Existe cordialidad entre mi persona y mis superiores | | | | | |
| 28. | No me siento a gusto con mi (s) jefe (s). | | | | | |
| 29. | Las labores que realizo en mi trabajo me hacen sentir a gusto conmigo misma (o) | | | | | |
| 30. | Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | | | | |
| DESEMPEÑO DE TAREAS | | | | | | |
| 31. | Las funciones que realizo son igual de importantes como cualquier otra. | | | | | |
| 32. | Me siento realmente útil con las labores que se me asigna. | | | | | |
| 33. | El trabajo que realizo me aburre fácilmente. | | | | | |
| 34. | Me siento realizado con mi trabajo | | | | | |
| 35. | Me siento contento con las labores que se me asigna | | | | | |
| 36. | Me siento conforme con las labores asignadas | | | | | |

Cuestionario de Desempeño Laboral

Estimado Colaborador (a):

El presente cuestionario está dirigido a los asesores del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú, con la finalidad de conocer su opinión respecto a la presente investigación denominada “Satisfacción laboral de los asesores del centro de contacto y desempeño laboral dentro del Banco de Crédito del Perú, año 2023”. Por ello, se le pide brindar una respuesta a las siguientes interrogantes que se muestran a continuación.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

| 1 | | 2 | 3 | 4 | | 5 | |
|---|---|---------------|----------|------------|---|-----------------------|--|
| Totalmente desacuerdo | | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | |
| N.º | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| D1: DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN | | | | | | | |
| I1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS | | | | | | | |
| 1. | Existen dificultades al momento de desarrollar mis labores asignadas | | | | | | |
| 2. | Cumplo adecuadamente con todas las labores asignadas | | | | | | |
| 3. | Considero que los objetivos y metas del área no son claras | | | | | | |
| I2: CALIDAD | | | | | | | |
| 4 | Soy eficiente en el área de trabajo. | | | | | | |
| 5 | Considero que los recursos brindados para el cumplimiento de mis funciones no son suficientes. | | | | | | |
| 6 | Soy muy profesional al realizar mi trabajo. | | | | | | |
| 7 | Siento que existe un exceso de control en el área laboral. | | | | | | |
| I3: RELACIONES INTERPERSONALES | | | | | | | |
| 8 | Oriento de manera adecuada a los clientes. | | | | | | |
| 9 | Siento que existen conflictos en la agencia. | | | | | | |
| 10 | Soy cortés con mis compañeros y clientes. | | | | | | |
| D2: CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES | | | | | | | |
| I1: INICIATIVA | | | | | | | |
| 11 | Muestro nuevas ideas para mejorar los procesos | | | | | | |
| 12 | Considero que mis capacidades no son tomadas en cuenta en la resolución de conflictos. | | | | | | |
| 13 | Me anticipo a las dificultades que se presentan en mi entorno laboral. | | | | | | |
| I2: TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | | |
| 14 | Considero no tener oportunidades que me permitan desarrollar mis habilidades dentro de la organización. | | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 15 | Considero que no me capacitan lo suficiente. | | | | | |
| 16 | Participo activamente en mi equipo de trabajo. | | | | | |
| 17 | Tengo dificultades para asumir el liderazgo en mi equipo de trabajo. | | | | | |
| I3: ORGANIZACIÓN | | | | | | |
| 18 | Planifico mis actividades adecuadamente. | | | | | |
| 19 | Considero que los indicadores de gestión que miden habilidades el desempeño de mis funciones son muy exigentes. | | | | | |
| 20 | Priorizo mis metas y objetivos. | | | | | |
| 21 | Me siento desmotivado al desempeñar mis actividades. | | | | | |
| 22 | Me relaciono constantemente con mis supervisores | | | | | |

Anexo C: Análisis de fiabilidad de las variables

Se consideró inicialmente el establecimiento de la confiabilidad de los instrumentos, tanto para el constructo satisfacción laboral, como para el desempeño laboral; en ese sentido, se aplicó como prueba estadística el Alpha de Cronbach, evidenciando como resultados, los que se presentan a continuación:

Tabla 14

Fiabilidad – Satisfacción Laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,989 | 36 |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Respecto a la representación presentada, se identificó la fiabilidad, mediante la prueba estadística el Alpha de Cronbach, la cual arroja una valoración de .989, lo que se traduce en que la consistencia interna del instrumento del constructo de Satisfacción laboral fue muy alta, demostrando que el instrumento es muy confiable.

Tabla 15

Fiabilidad – Desempeño Laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,957 | 22 |

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Respecto a la representación presentada, se identificó la fiabilidad, mediante la prueba estadística el Alpha de Cronbach, la cual arroja una valoración de .957, lo que se traduce en que la consistencia interna del instrumento del constructo de desempeño laboral fue muy alta, demostrando que el instrumento es muy confiable.