

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**RENDIMIENTO OPERATIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO S.A., PUNO - 2025**

PRESENTADA POR:

FREDY YONATAN QUENTA APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](http://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



5.41%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 13 MAY 2025, 4:12 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
1.3%

● CHANGED TEXT
4.11%

Report #26364505

FREDY YONATAN QUENTA APAZA // RENDIMIENTO OPERATIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO S.A., PUNO -

2025 RESUMEN La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Puno, específicamente en Compartamos Banco, y tuvo como objetivo determinar la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en sus trabajadores. 10 13 14 16 27 El estudio se abordó

bajo un enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental

de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por

los 54 trabajadores de la institución, a quienes se aplicó un

cuestionario estructurado basado en una escala de Likert. Los datos

recolectados fueron procesados mediante el software Python, empleándose estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados mostraron que el rendimiento operativo fue percibido

como favorable por la mayoría de los encuestados, con respuestas

positivas superiores al 80% en casi todos los ítems. Asimismo, la

satisfacción laboral también alcanzó niveles altos, particularmente en

lo relacionado al entorno físico y a las relaciones con colegas y

supervisores, aunque con porcentajes levemente menores en la dimensión

de remuneración. El coeficiente de correlación de Spearman fue de

0.687 con un p-valor de 0.00000000949, lo que evidencia una

correlación positiva moderada a alta y estadísticamente significativa

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**RENDIMIENTO OPERATIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO S.A., PUNO - 2025**

PRESENTADA POR:

FREDY YONATAN QUENTA APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


Mg. CELIA VERENISSEE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

:


Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Economía

Puno, 15 de mayo del 2025.

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a toda mi familia y amigos, principalmente a mis padres y hermanos(a) que ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo, a mi esposa gracias por estar siempre en esos momentos difíciles brindándome su amor, paciencia y comprensión, También dedico a mi hija ANYELI AYSEL quién ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella, y por ultimo a esos verdaderos amigos con los que compartimos todos estos años juntos.

FREDY YONATAN QUENTA APAZA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida como profesionalmente, lo que ha contribuido a la consecución de este logro.

Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

FREDY YONATAN QUENTA APAZA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.2. ANTECEDENTES	15
1.2.1. INTERNACIONALES	15
1.2.2. NACIONALES	19
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	23
2.1.1. RENDIMIENTO OPERATIVO	23
2.1.2. TAREAS COMPLETADAS EN EL TIEMPO ASIGNADO	23
	3

2.1.3. CALIDAD DEL TRABAJO SEGÚN ESTÁNDARES	24
2.1.4. SATISFACCIÓN LABORAL	24
2.1.5. CONFORT Y ADECUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL	25
2.1.6. RELACIONES INTERPERSONALES	25
2.1.7. SATISFACCIÓN CON EL SALARIO Y BENEFICIOS	26
2.2. MARCO CONCEPTUAL	26
2.2.1. RENDIMIENTO OPERATIVO	26
2.2.2. EFICACIA	26
2.2.3. EFICIENCIA	26
2.2.4. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	27
2.2.5. CONDICIONES DE TRABAJO	27
2.2.6. RELACIONES INTERPERSONALES	27
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	27
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	27
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	28
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.2.1. POBLACIÓN	29
3.2.2. MUESTRA	29
3.2.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	30
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS POR OBJETIVOS	31
3.3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: EVALUAR EL RENDIMIENTO OPERATIVO DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO EN PUNO.	31
3.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO EN PUNO.	32
3.3.3. ANÁLISIS DE DATOS:	33

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	34
3.4.1. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	35
3.4.2. VARIABLES INDEPENDIENTES: RENDIMIENTO OPERATIVO	36
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. RELACIÓN ENTRE EL RENDIMIENTO OPERATIVO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO, PUNO.	37
4.1.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	39
4.2. EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO OPERATIVO DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO EN PUNO.	40
4.2.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL RENDIMIENTO OPERATIVO	40
4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1	47
4.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO EN PUNO.	48
4.3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	48
4.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	55
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Tabla de Operacionalización de Variables.	35
Tabla 02: Resultados de la prueba de Normalidad Shapiro-Wilk	37
Tabla 03: Correlación de Spearman entre Contabilidad Gerencial y Toma de Decisiones .	38

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Ubicación geográfica de “Compartamos Banco S.A.”	29
Figura 02: Distribución de respuestas “Siempre completo mis tareas en el tiempo asignado”.	41
Figura 03: Distribución de respuestas "Raramente necesito tiempo extra para terminar mis tareas diarias"	42
Figura 04: Distribución de respuestas "Mi trabajo cumple con los estándares de calidad del banco"	43
Figura 05: Distribución de respuestas "Mis tareas son realizadas con precisión y atención al detalle"	44
Figura 06: Distribución de respuestas "Consistentemente logro las metas establecidas por mi departamento cada mes"	45
Figura 07: Distribución de respuestas "Mis resultados contribuyen significativamente a los objetivos generales del banco"	46
Figura 08: Distribución de respuestas "Me siento cómodo con el ambiente físico de mi lugar de trabajo"	49
Figura 09: Distribución de respuestas "Las herramientas y recursos proporcionados son adecuados para realizar mi trabajo eficientemente"	50
Figura 10: Distribución de respuestas "Mantengo una buena relación con mis colegas y supervisores"	51
Figura 11: Distribución de respuestas "Recibo el apoyo de mis colegas y supervisores cuando enfrenté desafíos en el trabajo"	52
Figura 12: Distribución de respuestas "Estoy satisfecho con mi salario y los beneficios económicos que recibo"	53
Figura 13: Distribución de respuestas "Considero que la remuneración que recibo es justa comparada con las responsabilidades de mi cargo"	54
Figura 14: Aplicación de la encuesta	70
	7

Figura 15: Aplicación de la encuesta

70

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de Consistencia	65
Anexo 02: Encuesta Aplicada.	66
Anexo 03: Ficha de Validación de Instrumento	68
Anexo 04: Registro Fotográfico	70

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Puno, específicamente en Compartamos Banco, y tuvo como objetivo determinar la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en sus trabajadores. El estudio se abordó bajo un enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por los 54 trabajadores de la institución, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado basado en una escala de Likert. Los datos recolectados fueron procesados mediante el software Python, empleándose estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron que el rendimiento operativo fue percibido como favorable por la mayoría de los encuestados, con respuestas positivas superiores al 80% en casi todos los ítems. Asimismo, la satisfacción laboral también alcanzó niveles altos, particularmente en lo relacionado al entorno físico y a las relaciones con colegas y supervisores, aunque con porcentajes levemente menores en la dimensión de remuneración. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.687 con un p-valor de 0.00000000949, lo que evidencia una correlación positiva moderada a alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Se concluyó que los trabajadores de Compartamos Banco en Puno presentan un rendimiento operativo y una satisfacción laboral favorable, y que ambas variables están significativamente relacionadas. En función de ello, se recomendó a la gerencia reforzar las estrategias de bienestar laboral, actualizar las políticas de remuneración según responsabilidades, y mantener un entorno de trabajo colaborativo y con recursos adecuados para continuar fortaleciendo el desempeño institucional.

Palabras Clave: Correlación, Rendimiento operativo, Satisfacción laboral, Trabajadores.

ABSTRACT

The present research was conducted in the city of Puno, specifically at Compartamos Banco, and aimed to determine the relationship between operational performance and job satisfaction among its employees. The study was approached using a quantitative, correlational methodology with a non-experimental, cross-sectional design. The study population consisted of the 54 employees of the institution, to whom a structured questionnaire based on a Likert scale was applied. The collected data were processed using Python software, employing descriptive statistics and the Spearman correlation coefficient. The results showed that operational performance was perceived as favorable by the majority of respondents, with positive responses exceeding 80% in almost all items. Likewise, job satisfaction also reached high levels, particularly in relation to the physical environment and relationships with colleagues and supervisors, although with slightly lower percentages in the remuneration dimension. The Spearman correlation coefficient was 0.687 with a p-value of 0.00000000949, indicating a moderate to high positive and statistically significant correlation between both variables. It was concluded that the employees of Compartamos Banco in Puno exhibit favorable operational performance and job satisfaction, and that both variables are significantly related. Based on these findings, it was recommended that management reinforce employee well-being strategies, update compensation policies according to responsibilities, and maintain a collaborative work environment with adequate resources to continue strengthening institutional performance.

Keywords: Correlation, Operational performance, Job satisfaction, Employees.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la gestión del talento humano ha cobrado un papel fundamental en el desempeño organizacional, especialmente en instituciones del sector financiero, donde el cumplimiento de metas y la eficiencia de los procesos dependen en gran medida del compromiso y la satisfacción de los trabajadores (Mishra et al., 2025). En ese contexto, el rendimiento operativo y la satisfacción laboral se convirtieron en factores clave para garantizar la competitividad, la productividad y la sostenibilidad institucional. Diversos estudios han demostrado que una fuerza laboral motivada y satisfecha tiende a mostrar mayores niveles de desempeño, lo cual repercute directamente en la eficiencia de las operaciones, la calidad del servicio y la consecución de objetivos institucionales.

Compartamos Banco, en la ciudad de Puno, no fue ajeno a esta realidad. Como institución financiera con una creciente participación en el mercado local, se vio en la necesidad de fortalecer sus procesos internos a través de la gestión estratégica del recurso humano. En ese marco, surgió la inquietud por comprender cómo se relacionaban el rendimiento operativo y la satisfacción laboral de sus trabajadores, a fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que permitan optimizar su funcionamiento organizacional.

La presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco, Puno. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra censal compuesta por los 54 trabajadores de la institución, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado basado en una escala de Likert, permitiendo recolectar información detallada sobre ambas variables de estudio.

La presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco, Puno. Finalmente, permitió concluir que existe una relación significativa entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral, y que ambas dimensiones deben ser

consideradas como elementos estratégicos en la toma de decisiones institucionales. En función de ello, se formularon recomendaciones dirigidas a reforzar las políticas internas de bienestar, reconocimiento y desempeño laboral.

A lo largo del desarrollo del presente informe, en el Capítulo I se expuso el planteamiento del problema, los antecedentes internacionales y nacionales que fundamentan la investigación, así como los objetivos generales y específicos planteados. En el Capítulo II, se abordó el marco teórico, conceptual y la formulación de hipótesis, proporcionando las bases teóricas necesarias para comprender las variables de estudio. El Capítulo III describió la metodología utilizada, detallando el tipo de estudio, la población, la muestra, las técnicas de recolección de datos, los instrumentos validados y los procedimientos de análisis estadístico. En el Capítulo IV, se presentaron los resultados obtenidos, acompañados de gráficos descriptivos, análisis e interpretación de los datos, así como la discusión de los hallazgos en contraste con investigaciones previas. Finalmente, el documento culmina con la exposición de las conclusiones principales del estudio y recomendaciones prácticas orientadas a mejorar la gestión interna de Compartamos Banco en función de la satisfacción y el desempeño de su talento humano.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto actual, las organizaciones financieras enfrentan una presión constante por optimizar su desempeño operativo sin descuidar el bienestar de sus trabajadores, las instituciones bancarias han asumido el reto de mantener altos estándares de eficiencia en un entorno laboral exigente y en permanente evolución (Bridan 2022) . En este escenario, la satisfacción laboral se ha convertido en un factor determinante, no solo para el bienestar individual de los trabajadores, sino también para el rendimiento operativo de las organizaciones, ya que influye directamente en la productividad, la calidad del trabajo y el cumplimiento de metas. Según Bridan (2022), existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados, indicando que niveles bajos de satisfacción pueden disminuir la motivación, reducir la eficiencia y deteriorar el rendimiento organizacional.

A nivel nacional, el sistema bancario peruano ha experimentado una importante expansión en los últimos años, lo que ha conllevado mayores exigencias hacia los trabajadores del sector. Diversas investigaciones, como la de Aspajo-Quiroz et al. (2025), destacan que la cultura organizacional y un liderazgo efectivo son fundamentales para fomentar un ambiente laboral positivo que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales. No obstante, en muchas entidades bancarias, especialmente en regiones alejadas de los centros urbanos, aún se presentan vacíos en la gestión del talento humano, lo que puede impactar negativamente en la eficiencia operativa y en la

estabilidad laboral del personal.

En la ciudad de Puno, Compartamos Banco S.A. cumple un rol clave en la oferta de servicios financieros dirigidos principalmente a emprendedores y pequeñas empresas. Sin embargo, pese a su crecimiento y presencia en el mercado regional, no se cuenta con información sistematizada sobre el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores ni sobre cómo esta variable podría estar relacionada con su rendimiento en el ámbito operativo. Este vacío de información representa una limitación significativa, ya que impide identificar con claridad las fortalezas y debilidades del ambiente laboral y su repercusión en el cumplimiento de tareas, metas y estándares de calidad.

El desconocimiento sobre cómo se desarrollan estos factores en la práctica limita también la toma de decisiones estratégicas por parte de la institución, afectando su capacidad para mejorar la productividad y promover una cultura laboral más saludable y eficiente. Por ello, surge la necesidad de desarrollar un estudio que permita analizar esta problemática en su contexto real, y ofrecer así una base objetiva para futuras mejoras en la gestión interna del banco. Ante esta situación, se plantearon las siguientes interrogantes de investigación:

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es el rendimiento operativo de los trabajadores de Compartamos Banco en Puno?
- ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Banco en Puno?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. INTERNACIONALES

Mishra et al. (2025), su investigación llevada a cabo en el sector bancario en la región de Bhubaneswar, se centra en explorar los factores que afectan la satisfacción y el

rendimiento de los empleados, para lo cual se realizó una encuesta utilizando un cuestionario estructurado que recolectó datos de 240 empleados del State Bank of India (SBI). Los resultados del análisis indicaron una relación significativa entre la satisfacción del empleado y su rendimiento. A través del uso de análisis factorial exploratorio y modelado de ecuaciones estructurales, la investigación identificó cinco variables latentes que influyen en la satisfacción y el rendimiento: motivadores, relaciones, evaluación, condiciones de trabajo y rendimiento del empleado. Los índices de ajuste del modelo mostraron un CFI de 0.952, GFI de 0.938 y RMSEA de 0.078, lo que indica un buen ajuste del modelo propuesto. Además, se reportó que los coeficientes de confiabilidad (CR) para las variables latentes variaron entre 0.83 y 0.88, superando el valor crítico recomendado de 0.7. Los hallazgos enfatizan que mejorar la satisfacción de los empleados no solo crea un ambiente laboral positivo, sino que también incrementa el compromiso y la productividad organizacional. En conclusión, la atención hacia el desarrollo del capital humano en el sector bancario es esencial para fomentar una institución financiera fuerte y viable.

Hernández et al. (2024), su estudio se realizó con el objetivo de identificar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento de los empleados del sector bancario en el estado de Morelos, México, durante el primer semestre de 2023. Se utilizó una muestra no probabilística que incluyó a 208 participantes, quienes fueron seleccionados mediante una invitación electrónica. Los resultados del estudio revelaron que el 86.06% de los empleados reportó niveles medios de satisfacción laboral, mientras que un 10.58% expresó tener una satisfacción baja y solo el 3.37% indicó un nivel alto de satisfacción. En cuanto al rendimiento laboral, se observó que el 96.63% de los participantes alcanzó un puntaje medio, el 2.88% presentó un rendimiento bajo y apenas el 0.48% obtuvo un rendimiento alto. Estos datos sugieren una tendencia hacia la insatisfacción laboral entre la mayoría de los empleados, destacando aspectos como el horario, el reconocimiento y la gestión de la empresa como áreas problemáticas. Adicionalmente, se identificó que los empleados mayores de 51 años presentaron diferencias significativas en comparación

con otros grupos de edad. Este grupo mostró niveles de satisfacción laboral y rendimiento significativamente más altos que los grupos de 18 a 28 años, 29 a 39 años y 40 a 50 años. En particular, la correlación entre satisfacción laboral y rendimiento fue positiva y moderada, con un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.415$. Este hallazgo indicó que, en general, a medida que aumentaba la satisfacción laboral, también tendía a mejorar el rendimiento, subrayando la importancia de crear un entorno de trabajo que fomente el bienestar de los empleados.

Colodro et al. (2023), su estudio buscó analizar la correlación existente entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados dentro del sector bancario de Tarija. Para llevar a cabo la investigación, se encuestó a 400 trabajadores de diversas entidades de intermediación financiera. Los resultados derivados del análisis estadístico revelaron que 63% de los encuestados se mostraron satisfechos con el clima laboral en sus organizaciones. Un alto 75% de los trabajadores indicó que la variedad de habilidades que se les permite emplear en su trabajo tiene un impacto positivo en su satisfacción laboral. Adicionalmente, se encontró que el 68% de los empleados considera razonables las oportunidades de capacitación ofrecidas, lo cual también se relaciona con un incremento en su productividad. Las características del trabajo, como la retroalimentación adecuada, mostraron un impacto significativo, con un 70% de los empleados reportando que una comunicación constante mejora su compromiso y satisfacción laboral. Sin embargo, el estudio también identificó preocupaciones. Por ejemplo, cerca del 55% de los encuestados manifestó que no se sentía suficientemente autónomo en su trabajo, lo que correlacionó negativamente con su nivel de satisfacción. Con base en estas cifras, los resultados sugieren que la relación entre la satisfacción laboral y la productividad es positiva y directa, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.65, lo que indica que a medida que aumenta la satisfacción laboral, también se incrementa la productividad.

Andrade & Guaraca (2023), su estudio titulado tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral entre los empleados del Banco Guayaquil, específicamente en dos

agencias ubicadas en la provincia de Cañar. Para ello, se realizó un análisis descriptivo utilizando un enfoque cualitativo-cuantitativo, donde se evaluó a una muestra representativa de 14 funcionarios, de los cuales 10 trabajaban en áreas generales y 4 en Talento Humano. Los resultados obtenidos indican que el nivel de satisfacción laboral es notablemente alto, con un promedio de 88.8% de los empleados afirmando sentirse satisfechos con su trabajo. Este nivel de satisfacción se relaciona con diversos factores, entre los que destacan la autonomía laboral, el salario motivacional y las relaciones interpersonales. Los datos sugieren que, aunque la mayoría de los trabajadores expresaron satisfacción, también se identificaron áreas críticas que requieren mejoras, lo que incluye la necesidad de un apoyo más efectivo por parte de los jefes inmediatos y la promoción de un clima laboral más colaborativo. El estudio proporciona evidencia cuantitativa relevante sobre la satisfacción laboral en el Banco Guayaquil, sugiriendo que la implementación de estrategias focalizadas en mejorar la autonomía, las relaciones interpersonales y el reconocimiento salarial podría contribuir significativamente al bienestar de los empleados y, por ende, a una mejor productividad organizacional.

Bridan (2022), su investigación titulada se llevó a cabo en el contexto del sector bancario de Libia. Su objetivo fue examinar la relación entre la satisfacción laboral de los empleados y su rendimiento en este sector específico, reconociendo que la insatisfacción laboral es una de las principales causas que pueden disminuir la motivación y la productividad de los empleados. Para ello, se distribuyeron un total de 125 cuestionarios basados en muestreo aleatorio sistemático, de los cuales se recuperaron 120, lo que representa un 96% de tasa de respuesta, asegura que los datos sean representativos y confiables. El análisis de los datos recolectados se realizó utilizando el paquete estadístico SPSS, y se encontró que existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados. La investigación reveló que esta correlación alcanzó valores significativos, evidenciando que una mayor satisfacción laboral está asociada con un mejor rendimiento laboral. Los resultados afirmaron que el desempeño de los empleados en los bancos libios se ve afectado positivamente cuando

estos se sienten satisfechos con su trabajo. La investigación indica que la gestión del sector bancario puede utilizar estos hallazgos como una guía para implementar políticas de mejora orientadas a aumentar la satisfacción laboral, con el fin último de potenciar el rendimiento en las instituciones financieras.

Ramírez et al., (2022), su investigación tuvo como objetivo reflexionar y analizar estudios sobre la productividad empresarial, identificando los aspectos más frecuentes y relevantes que contribuyen a su incremento mediante una gestión adecuada. Para ello, llevaron a cabo una revisión sistemática de la literatura científica, enfocada en estudios publicados entre 2007 y 2021 en países de Latinoamérica. La metodología incluyó la revisión de 71 estudios en bases de datos como Redalyc, Dialnet, Web of Science, Google Scholar, SciELO y Elsevier, de los cuales finalmente seleccionaron 24 artículos que cumplían con los criterios de inclusión y que aportaban información significativa sobre los factores internos y externos que afectan la productividad. Los resultados de la investigación destacan que la mayoría de los estudios analizados (más del 50%) indicaron que la optimización de recursos, junto con el fortalecimiento de aspectos organizacionales, son fundamentales para mejorar la productividad. Se identificó además que aproximadamente el 70% de las investigaciones subrayan la importancia de adaptar las estrategias a los cambios del entorno globalizado, en un contexto donde la globalización exige mayor competitividad y eficiencia. La revisión mostró que fortalecer aspectos internos, como la gestión de recursos y el liderazgo, y externos, como la innovación y la adaptación al mercado, puede potenciar significativamente la productividad de las empresas. Como antecedente relevante, se destaca que las organizaciones que implementan estas mejores prácticas logran, en promedio, un aumento en su productividad del orden del 15% al 20% en un período de 2 a 3 años, según los estudios analizados

1.2.2. NACIONALES

Aspajo-Quiroz et al. (2025), su investigación, llevada a cabo en Lima, Perú, tuvo como objetivo examinar la relación entre la cultura organizacional, el liderazgo y la satisfacción

laboral en un consorcio conocido como "Bata Gris". Se utilizó un diseño no experimental y correlacional, aplicando encuestas a 130 colaboradores del consorcio, con el fin de evaluar cómo estos factores influyen en el desempeño y el bienestar de los empleados. Los resultados obtenidos revelaron que únicamente el 20.8% de los colaboradores se mostraron satisfechos con su trabajo, mientras que una mayoría del 70.8% se declaró indiferente, lo que sugiere una notable área de oportunidad para mejorar la satisfacción laboral. Además, se constató que el 90.8% de los participantes consideraron que la cultura organizacional era buena, y el 69.2% se identificó con un estilo de liderazgo de producción. Sin embargo, a pesar de la percepción favorable hacia la cultura organizacional, la mayoría de los colaboradores mostró indiferencia respecto a los beneficios laborales y remunerativos, con un 89.2% expresando esta postura. Concluyen que tanto la cultura organizacional como el liderazgo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral de los colaboradores del consorcio. La investigación enfatiza la necesidad de alinear las estrategias de la empresa con principios éticos y una mejora continua en la gestión de recursos humanos para fomentar un ambiente laboral más propicio.

Garay & Orellana (2024), su estudio realizado en el distrito de La Molina, en 2023, tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en entidades bancarias. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, empleando una metodología de tipo descriptivo y correlacional. Se tomó una muestra probabilística de 100 trabajadores de una población total de 135 colaboradores del sector bancario. Para evaluar las variables de estudio, se utilizaron dos instrumentos: el modelo de Litwin y Stringer para el clima organizacional y el modelo "Individual Work Performance Questionnaire" (IWPQ) para medir el desempeño laboral. Los resultados del estudio revelaron una relación muy fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,972, lo que indica una relación significativa del 97.2%. Además, se encontraron correlaciones fuertes en dimensiones específicas: las recompensas mostraron un coeficiente de

correlación de 0,803 con el desempeño laboral, el afecto presentó un coeficiente de 0,892, y el apoyo, los estándares y la identidad mostraron correlaciones de 0,857, 0,804 y 0,854, respectivamente. Estos hallazgos subrayan la importancia de un clima organizacional positivo para el rendimiento laboral de los empleados en entidades bancarias, sugiriendo que las instituciones que invierten en mejorar las condiciones laborales pueden esperar tener un impacto positivo en la productividad y satisfacción de sus colaboradores.

Basauri & Sanchez (2023), su estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados en cuatro agencias de una entidad financiera en Lima, Perú. Para ello, definieron cuatro objetivos específicos: evaluar el nivel de relaciones interpersonales, analizar los aspectos económicos, explorar las condiciones de trabajo y examinar los reconocimientos y oportunidades laborales. En cuanto a las relaciones interpersonales, el 34.2% de los colaboradores señala que estas son de un nivel bueno, aunque solo el 20.5% se siente satisfecho con ellas en un nivel "muy bueno". Referente a los aspectos económicos, el 52.1% de los empleados considera su régimen remunerativo como regular, lo que sugiere una insatisfacción general en este aspecto clave. Además, los resultados indicaron que las condiciones de trabajo también influyen en la percepción de satisfacción; sin embargo, no se proporcionaron cifras específicas para este ítem en los extractos consultados.

Hanco et al. (2021), su investigación tuvo como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los colaboradores en los hoteles del departamento de Puno y determinar su desempeño laboral. La metodología empleada se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y alcance exploratorio-descriptivo. La población fue de 40 hoteles categorizados en tres estrellas, de los cuales se seleccionaron 16 para la muestra, que incluye a 84 colaboradores encuestados. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario que evalúa las relaciones interpersonales en tres dimensiones: comunicación, actitudes y trato. Los resultados indican que las relaciones interpersonales son consideradas buenas por el 40.5% de los

colaboradores encuestados, mientras que un 19% las califica como regulares. En cuanto al desempeño laboral, se establece que el 40.5% de los empleados también presenta un desempeño considerado bueno. Las dimensiones evaluadas revelan que existe una comunicación clara y efectiva, así como actitudes positivas y un trato adecuado entre colaboradores y superiores.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco, Puno.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el rendimiento operativo de los trabajadores de Compartamos Banco en Puno.
- Medir la satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Banco en Puno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. RENDIMIENTO OPERATIVO

El rendimiento operativo de una organización se refiere a cuán efectiva y eficientemente puede cumplir con sus objetivos y metas. Incluye dimensiones como la eficiencia, la eficacia y el cumplimiento de objetivos. La eficiencia operativa implica realizar las tareas con el mínimo de recursos necesarios y en el menor tiempo posible, mientras que la eficacia se centra en la calidad y la precisión del trabajo realizado (Demuner-Flores et al., 2022). El cumplimiento de objetivos evalúa si las metas establecidas por la organización se alcanzan en el plazo previsto. Estos indicadores son cruciales para medir la productividad organizacional y son ampliamente utilizados en estudios para evaluar el impacto de las políticas internas en el rendimiento global (Arosemena, 2022).

2.1.2. TAREAS COMPLETADAS EN EL TIEMPO ASIGNADO

Se refiere a la eficiencia operativa, entendida como la capacidad del trabajador para ejecutar sus funciones dentro del tiempo previamente establecido por la organización. Cumplir con los plazos asignados refleja una adecuada organización del tiempo, disciplina y dominio de las tareas, aspectos fundamentales en entornos laborales como el bancario, donde la puntualidad en los procesos impacta directamente en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, completar las tareas en el tiempo previsto permite reducir los cuellos de botella, optimizar recursos y contribuir al cumplimiento de metas institucionales. Un trabajador eficiente logra mantener un ritmo de trabajo constante y adaptarse rápidamente a las exigencias del puesto, lo que incide también en

su percepción de logro personal y profesional (Castellón-Zelaya, 2017). En conjunto, la eficiencia se convierte en un factor decisivo para evaluar el desempeño operativo dentro de la organización y fortalecer la cultura del alto rendimiento. Todo ello ha sido señalado por Guerrero et al. (2006).

2.1.3. CALIDAD DEL TRABAJO SEGÚN ESTÁNDARES

La calidad del trabajo se refiere al grado en que los resultados obtenidos por el trabajador se ajustan a los estándares técnicos, normativos y de servicio definidos por la organización (Cruz, 2018). En el sector bancario, donde se exige precisión en cada procedimiento, desde la atención al cliente hasta la ejecución de transacciones financieras, este indicador es esencial para garantizar la credibilidad y la seguridad institucional. La eficacia operativa se evidencia cuando el trabajador no solo cumple sus funciones, sino que lo hace con exactitud, compromiso y responsabilidad, respetando los protocolos establecidos y minimizando errores. Mantener altos estándares de calidad contribuye no solo a la confianza del cliente, sino también al posicionamiento competitivo de la institución. Asimismo, el trabajo bien hecho genera en el colaborador una percepción de competencia y orgullo profesional, influyendo positivamente en su desempeño y satisfacción laboral. Esta perspectiva ha sido abordada en los estudios de López-Martínez et al. (2021).

2.1.4. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un área de investigación ampliamente explorada que evalúa cómo se sienten los empleados acerca de su trabajo y su entorno laboral. Se compone de varias dimensiones, incluyendo las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y la remuneración y beneficios. Las condiciones de trabajo adecuadas, que incluyen un ambiente físico seguro y confortable, herramientas adecuadas y un horario razonable, son fundamentales para la satisfacción del empleado (Moreno & Perez, 2018). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, especialmente con supervisores y colegas, también son vitales, ya que una buena comunicación y un apoyo sólido pueden mejorar significativamente la satisfacción laboral (Cabanilla et al., 2022). Por último, una

compensación justa y beneficios adecuados son esenciales para que los empleados se sientan valorados por su trabajo (Charaja & Mamani, 2014).

2.1.5. CONFORT Y ADECUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL

El confort y la adecuación del ambiente laboral hacen referencia a las condiciones físicas, ambientales y organizacionales que rodean al trabajador durante la ejecución de sus funciones (Arosemena, 2022). Entre estos factores se encuentran la ventilación, iluminación, ergonomía, limpieza, temperatura, disponibilidad de recursos y espacios apropiados para el desarrollo de tareas. Un entorno de trabajo bien diseñado no solo previene riesgos físicos y psicosociales, sino que también promueve la motivación, la concentración y el compromiso con la organización. De acuerdo con Cantú et al. (2023), los espacios laborales confortables contribuyen significativamente a disminuir los niveles de estrés, mejorar el estado de ánimo de los empleados y fortalecer el sentido de pertenencia, lo cual repercute directamente en una mayor eficiencia y productividad. Por ello, muchas organizaciones modernas priorizan la inversión en ambientes adecuados como estrategia para incrementar la satisfacción laboral y el rendimiento operativo de sus colaboradores.

2.1.6. RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales constituyen un componente esencial dentro del ambiente de trabajo, ya que abarcan la calidad de las interacciones entre los colaboradores, así como el nivel de respeto, cooperación, empatía y comunicación que existe entre ellos (Borbor-Balón, 2024). Estas relaciones no solo afectan el clima organizacional, sino también la percepción que los trabajadores tienen sobre su bienestar en el entorno laboral. Una relación armónica entre compañeros y con los superiores favorece el trabajo en equipo, reduce conflictos, incrementa la motivación y refuerza el compromiso organizacional. Hanco et al. (2021) afirman que las relaciones interpersonales positivas en el lugar de trabajo son un factor clave para lograr satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten más valorados, apoyados y emocionalmente equilibrados. En cambio, los entornos marcados por la desconfianza, el autoritarismo o el aislamiento

interpersonal pueden generar insatisfacción, desmotivación y bajo rendimiento.

2.1.7. SATISFACCIÓN CON EL SALARIO Y BENEFICIOS

La satisfacción con el salario y los beneficios constituye una de las dimensiones más relevantes de la satisfacción laboral, ya que representa la percepción del trabajador respecto a la equidad y suficiencia de su compensación económica (Solís et al., 2023). Este componente no solo abarca el monto del sueldo base, sino también los incentivos, bonificaciones, seguro de salud, vacaciones, estabilidad laboral y otros beneficios no monetarios. Una remuneración que los empleados perciben como justa, proporcional a su carga de trabajo y alineada con los estándares del mercado, fortalece su motivación, disminuye la rotación y mejora el compromiso con los objetivos institucionales. Rodríguez et al. (2022) sostienen que la percepción positiva de la compensación se asocia directamente con una mayor satisfacción laboral, ya que los trabajadores se sienten valorados por la organización. En contraste, la insatisfacción con el salario puede generar frustración, baja moral y una disminución del rendimiento operativo.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. RENDIMIENTO OPERATIVO

Se refiere a la capacidad de una organización para utilizar eficientemente sus recursos con el fin de alcanzar sus objetivos y metas establecidas, evaluando su eficacia y eficiencia en la ejecución de procesos (Medina et al., 2013).

2.2.2. EFICACIA

Es la capacidad de realizar tareas utilizando la menor cantidad de recursos posibles, optimizando tiempo, dinero y esfuerzo para maximizar la productividad (Guerrero et al., 2006).

2.2.3. EFICIENCIA

Es la medida en que una organización alcanza sus objetivos y metas propuestas, evaluando el grado de cumplimiento de los resultados esperados (López-Martínez et al., 2021).

2.2.4. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Se refiere al grado en que una organización o individuo logra las metas establecidas en un periodo determinado, reflejando su capacidad de planificación y ejecución efectiva (Molina, 2000).

2.2.5. CONDICIONES DE TRABAJO

Se refiere al conjunto de factores físicos, ambientales y organizacionales que conforman el entorno en el cual los empleados realizan sus tareas, incluyendo aspectos como la seguridad, el espacio físico y la ergonomía (Martínez et al., 2013).

2.2.6. RELACIONES INTERPERSONALES

Son las interacciones y vínculos que se establecen entre los empleados y sus superiores dentro del entorno laboral, las cuales pueden influir en la colaboración, la comunicación y el clima organizacional (Hanco et al., 2021).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Existe una relación significativa entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno se caracterizan por un rendimiento operativo favorable.
- Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno manifiestan una satisfacción laboral desfavorable.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se llevó a cabo en la ciudad de Puno, Perú, específicamente en las instalaciones de Compartamos Banco S.A., una institución financiera que brinda servicios de microfinanzas orientados al desarrollo económico de emprendedores y pequeñas empresas. Esta entidad fue seleccionada como escenario de estudio debido a su importante presencia en el sistema financiero local y a la relevancia que tiene la gestión del talento humano en el logro de sus objetivos organizacionales. La elección de Compartamos Banco se fundamentó en la necesidad de conocer, en un contexto real y específico, cómo se relacionan el rendimiento operativo y la satisfacción laboral entre sus trabajadores. El entorno de trabajo, las dinámicas organizacionales y las características del personal proporcionaron un contexto adecuado para analizar ambas variables en condiciones auténticas. La intervención se realizó directamente en el centro de operaciones de la institución en Puno, permitiendo aplicar los instrumentos en un ambiente controlado y accesible, lo que facilitó la recolección de datos de manera eficiente y oportuna. Asimismo, el estudio permitió registrar información valiosa y actual sobre la percepción de los colaboradores respecto a su desempeño y satisfacción en el ámbito laboral.

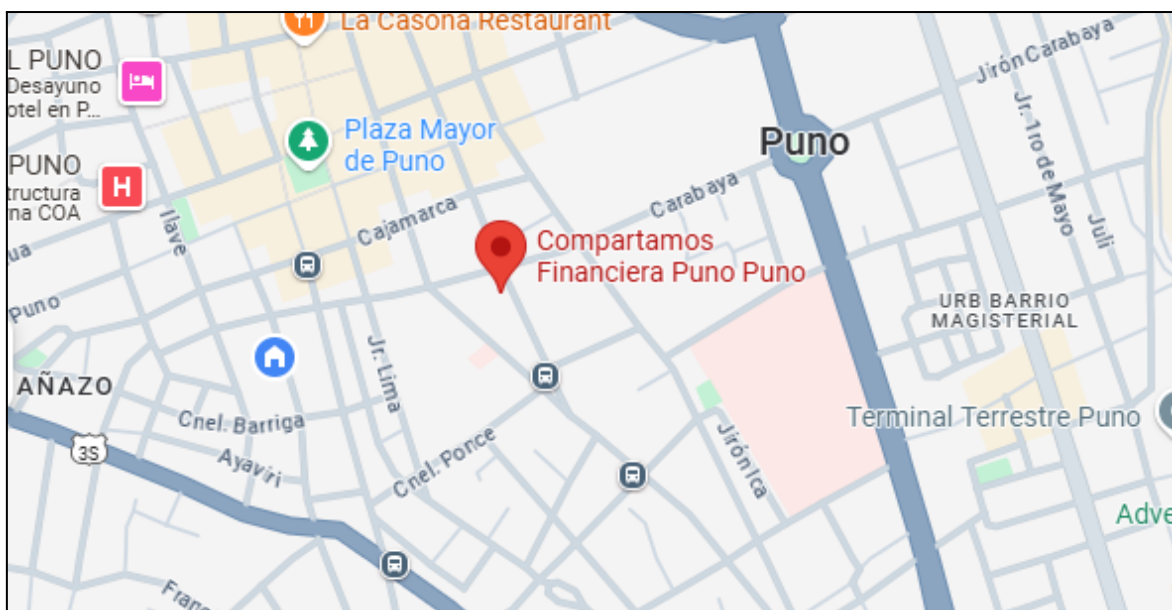


Figura 01: Ubicación geográfica de “Compartamos Banco S.A.”

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población del estudio estuvo conformada por todos los trabajadores de Compartamos Banco S.A., sede Puno, quienes desarrollan funciones administrativas, operativas y de atención al cliente. En total, se contó con una población de 54 colaboradores, que representaban el total del personal activo al momento de la ejecución del proyecto. Esta población fue considerada relevante para el estudio, ya que ofrecía una perspectiva integral sobre las dinámicas internas de rendimiento y satisfacción dentro de la institución.

3.2.2. MUESTRA

Dado que el número total de trabajadores fue manejable, se optó por aplicar un muestreo censal, es decir, se incluyó a la totalidad de la población en la muestra (54 colaboradores). Esto permitió recolectar información completa y representativa, eliminando el margen de error asociado al muestreo probabilístico y fortaleciendo la validez de los resultados obtenidos. Los trabajadores estuvieron organizados de la siguiente manera:

- 1 gerente de agencia
- 24 asesores individuales
- 22 asesores grupales

- 4 asesor de operaciones
- 3 cajeros

Asi mismo se consideraron los siguientes criterios:

3.2.2.1. Criterios de Inclusión

- Trabajadores que laboraban en Compartamos Banco S.A., sede Puno, durante el periodo de ejecución de la investigación.
- Personal con un vínculo laboral activo, ya sea bajo régimen de contratación a plazo fijo o indefinido.
- Trabajadores que aceptaron voluntariamente participar en el estudio y respondieron el cuestionario en su totalidad.

3.2.2.2. Criterios de Exclusión

- Trabajadores que se encontraban de licencia o permiso prolongado durante el periodo de recolección de datos.
- Participantes que entregaron el cuestionario con respuestas incompletas o inconsistentes.
- Practicantes, o personal que se encontraba en etapa de formación.

3.2.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada fue de tipo cuantitativa, ya que se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos obtenidos a través de un cuestionario estructurado. Este enfoque permitió medir de manera objetiva las variables de estudio: el rendimiento operativo y la satisfacción laboral. Asimismo, fue una investigación correlacional, dado que se buscó determinar la existencia y el grado de relación entre ambas variables dentro del contexto organizacional de Compartamos Banco S.A., en la ciudad de Puno.

El diseño adoptado fue no experimental y de tipo transversal correlacional. No experimental, porque no se manipularon intencionalmente las variables, sino que se observaron tal como se presentaban en el entorno natural de trabajo. Transversal, porque los datos fueron recolectados en un único momento del tiempo, lo que permitió obtener una fotografía puntual de la situación. Finalmente, el enfoque correlacional permitió

examinar la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS POR OBJETIVOS

3.3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: EVALUAR EL RENDIMIENTO OPERATIVO DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO EN PUNO.

3.3.1.1 Técnicas de recolección de datos:

Se utilizó la encuesta como técnica principal de recolección de datos para obtener información directamente de los trabajadores de Compartamos Banco, sede Puno. Esta técnica permitió recopilar datos de manera sistemática y estructurada sobre el rendimiento operativo desde la percepción de los propios colaboradores. El uso de encuestas facilitó el acceso a una muestra completa y proporcionó datos relevantes y cuantificables para evaluar la variable correspondiente.

3.3.1.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, elaborado específicamente para medir el rendimiento operativo de los trabajadores. Este cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas, organizadas en función de tres dimensiones previamente definidas en la operacionalización de variables: eficiencia, eficacia y cumplimiento de objetivos. Cada dimensión fue representada mediante indicadores concretos, como las tareas completadas en el tiempo asignado, la calidad del trabajo conforme a los estándares institucionales y el logro de metas establecidas mensualmente. Las preguntas permitieron recoger percepciones relevantes sobre el desempeño operativo de los empleados en sus funciones cotidianas.

3.3.1.3. Validación del Instrumento

El cuestionario fue sometido a un proceso de validación por un experto, con el fin de asegurar su coherencia, claridad y pertinencia. Un especialista en gestión organizacional y metodología de investigación revisó los ítems del instrumento y brindó observaciones técnicas, las cuales fueron consideradas para afinar la redacción y mejorar la comprensión de las preguntas. Esta validación permitió garantizar que el cuestionario midiera de forma adecuada y confiable la variable de rendimiento operativo. (Ver Anexo

3).

3.3.1.4. Escala de Medición:

Para la medición de las respuestas se empleó una escala de Likert de cinco niveles, estructurada de la siguiente manera:

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

Esta escala permitió cuantificar las opiniones de los trabajadores sobre su rendimiento operativo, facilitando el posterior análisis estadístico y la interpretación de los resultados.

3.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO EN PUNO.

3.3.2.1. Técnicas de Recolección de Datos:

Para el cumplimiento de este objetivo, se utilizó la encuesta como técnica principal de recolección de datos. Esta técnica permitió obtener información directa y estandarizada de los trabajadores de Compartamos Banco respecto a su percepción sobre distintos aspectos vinculados a su experiencia laboral. La encuesta facilitó la recopilación de datos en campo de manera rápida y confiable, permitiendo conocer la satisfacción laboral desde la perspectiva del personal involucrado en la investigación.

3.3.2.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para medir la satisfacción laboral. Este cuestionario estuvo conformado por preguntas cerradas organizadas según tres dimensiones clave previamente establecidas: condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y remuneración y beneficios. Cada dimensión fue evaluada a través de indicadores precisos como el confort y adecuación del ambiente laboral, las relaciones con colegas y supervisores, así como la percepción de justicia y suficiencia en los salarios y beneficios ofrecidos por la institución. Estas preguntas

permitieron recopilar datos relevantes sobre la satisfacción de los trabajadores en su entorno laboral.

3.3.2.3. Validación del Instrumento

El cuestionario fue validado por un experto en gestión del talento humano y metodología de investigación, quien analizó la congruencia de los ítems con las dimensiones planteadas. La validación incluyó la revisión del lenguaje, la pertinencia de los indicadores y la claridad de las preguntas, asegurando así que el instrumento cumpliera con los criterios de validez y confiabilidad requeridos para estudios de este tipo. Las sugerencias del especialista fueron incorporadas para mejorar la precisión y comprensión del cuestionario. (Ver Anexo 3).

3.3.2.4. Escala de Medición

Para la medición de las respuestas, se aplicó una escala de Likert de cinco niveles, con las siguientes opciones:

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

Esta escala permitió cuantificar las percepciones de los trabajadores sobre su nivel de satisfacción laboral, facilitando su posterior análisis estadístico e interpretación objetiva.

3.3.3. ANÁLISIS DE DATOS:

Luego de la recolección de los datos, estos fueron organizados y codificados inicialmente en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, lo que facilitó su revisión, ordenamiento y limpieza. Posteriormente, la base de datos fue exportada y procesada en el lenguaje de programación Python, utilizando bibliotecas especializadas como Pandas, NumPy, Matplotlib y SciPy, que permitieron realizar el análisis estadístico con mayor precisión y eficiencia.

Se aplicó estadística descriptiva para obtener medidas de tendencia central y dispersión,

como frecuencias absolutas, relativas, promedios y desviaciones estándar. Estos resultados se presentaron mediante tablas y figuras, lo que permitió visualizar el comportamiento de las variables en estudio de forma clara y comprensible.

Asimismo, se recurrió al uso de estadística inferencial, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman, dado que los datos recolectados provenían de una escala de tipo ordinal (Likert) y no se asumió normalidad en la distribución de los mismos. Esta prueba permitió determinar la existencia, el sentido y el grado de relación entre las variables rendimiento operativo y satisfacción laboral.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

En la presente investigación se identificaron dos variables principales: una variable independiente (rendimiento operativo) y una variable dependiente (satisfacción laboral), las cuales permitieron analizar su relación dentro del contexto laboral de los trabajadores de Compartamos Banco S.A., sede Puno.

Tabla 01: Tabla de Operacionalización de Variables.

Variables	Dimensión	Indicador	Escala	
			de	Valor
			Medición	
VI: Rendimie nto operativo	Eficiencia	Tareas completadas en el tiempo asignado	Likert (1 a 5)	Totalmente en desacuerdo
	Eficacia	Calidad del trabajo según estándares		(1) a
	Cumplimiento de objetivos	Logro de metas establecidas mensualmente		Totalmente de acuerdo (5)
VD: Satisfacción laboral	Condiciones de Trabajo	Confort y adecuación del ambiente laboral	Likert (1 a 5)	Totalmente en desacuerdo (1)
	Relaciones Interpersonales	Relaciones con colegas y supervisores		a Totalmente de acuerdo (5)
	Remuneración y Beneficios	Satisfacción con el salario y beneficios		

3.4.1. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

La variable dependiente fue la satisfacción laboral, la cual hace referencia al grado de bienestar y conformidad que perciben los trabajadores respecto a su entorno laboral, relaciones interpersonales y condiciones de compensación. Esta variable se analizó a través de tres dimensiones: condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y remuneración y beneficios; con sus respectivos indicadores: confort y adecuación del ambiente laboral, relaciones con colegas y supervisores, y satisfacción con el salario y beneficios.

3.4.2. VARIABLES INDEPENDIENTES: RENDIMIENTO OPERATIVO

La variable independiente fue el rendimiento operativo, entendida como el conjunto de acciones y resultados que reflejan la eficacia, eficiencia y cumplimiento de objetivos por parte de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones. Esta variable fue evaluada a partir de tres dimensiones: eficiencia, eficacia y cumplimiento de objetivos; y sus respectivos indicadores: tareas completadas en el tiempo asignado, calidad del trabajo según estándares, y logro de metas establecidas mensualmente.

Ambas variables fueron medidas mediante un cuestionario estructurado con escala de Likert de cinco niveles, lo que permitió recoger percepciones cuantificables y realizar análisis estadísticos pertinentes para determinar la existencia de una posible relación significativa entre ellas.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RELACIÓN ENTRE EL RENDIMIENTO OPERATIVO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO, PUNO.

Para responder al objetivo general, se procedió a analizar la posible relación entre las dos variables principales del estudio: rendimiento operativo y satisfacción laboral. Para ello, se calculó el promedio individual de las respuestas dadas por los encuestados a cada una de las variables, y posteriormente se aplicó el coeficiente de correlación.

Antes de aplicar el coeficiente de correlación entre las variables de estudio, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk con el objetivo de determinar la distribución de los puntajes obtenidos para las variables rendimiento operativo y satisfacción laboral. Esta prueba es especialmente adecuada para muestras pequeñas, como la de este estudio, compuesta por 54 trabajadores.

Tabla 02: Resultados de la prueba de Normalidad Shapiro-Wilk

Variable	Estadístico W	Valor p	Interpretación
Rendimiento Operativo	0.770	0.000	Distribución no normal
Satisfacción Laboral	0.827	0.000	Distribución no normal

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: para la variable rendimiento operativo se obtuvo un estadístico $W = 0.779$ y un valor $p = 0.0000001595$; para la variable

satisfacción laboral, el estadístico W fue de 0.827 con un valor $p = 0.000002288$. Dado que ambos valores p son menores al nivel de significancia de 0.05, se rechaza la normalidad para ambas variables. En consecuencia, se determinó que los datos no siguen una distribución normal, lo cual justifica el uso de estadística no paramétrica. Por ello, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno

Tabla 03: Correlación de Spearman entre Contabilidad Gerencial y Toma de Decisiones.

Variable 1	Variable 2	Correlación de Spearman (ρ)	P-valor
Rendimiento Operativo	Satisfacción Laboral	0.687	0.000

De la tabla, observamos el coeficiente de correlación de Spearman de 0.687, lo que indica una correlación positiva moderada a alta entre ambas variables. Este valor sugiere que, a medida que aumenta la satisfacción laboral de los trabajadores, también tiende a mejorar su rendimiento operativo, y viceversa. Es decir, existe una relación directa entre sentirse satisfecho con el entorno laboral, las relaciones interpersonales y los beneficios económicos, y el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento de metas en el desempeño diario.

Además, el valor de significancia (p -valor) fue de 0.00000000949, claramente inferior al umbral de significancia estadística de 0.05. Esto permite afirmar que la relación encontrada no es producto del azar, sino que es estadísticamente significativa. Por tanto, se puede confirmar con evidencia que la satisfacción laboral influye de manera importante en el rendimiento operativo de los trabajadores evaluados.

Estos resultados coinciden con la investigación de Mishra et al. (2025), quienes encontraron en su estudio en el sector bancario de Bhubaneswar una relación

significativa entre satisfacción laboral y rendimiento de los empleados, concluyendo que el desarrollo del capital humano mejora la productividad organizacional. De manera similar, Hernández et al. (2024) reportaron una correlación positiva moderada entre satisfacción y rendimiento laboral en bancos de Morelos, México, subrayando la importancia de generar entornos laborales que fomenten el bienestar del personal para potenciar su desempeño. Asimismo, Colodro et al. (2023) evidenciaron que en el sector bancario de Tarija la satisfacción laboral guarda una relación directa y positiva con la productividad, apoyando la idea de que la gestión del clima organizacional incide directamente en los resultados operativos.

Garay y Orellana (2024), en La Molina, Lima, Perú, respalda también estos hallazgos, al identificar una correlación muy fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral, ratificando que mejorar las condiciones de trabajo influye favorablemente en la eficiencia de los colaboradores. Igualmente, la investigación de Aspajo-Quiroz et al. (2025) en Lima mostró que la cultura organizacional y el liderazgo impactan en la satisfacción de los empleados, lo cual resulta crucial para promover un ambiente de trabajo que favorezca el rendimiento.

4.1.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis general: "Existe una relación significativa entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno"

Planteamiento de la Hipótesis General

- **Hipótesis Nula (H_0):** No existe una relación significativa entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno.
- **Hipótesis Alternativa (H_1):** Existe una relación significativa entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno.

Para contrastar esta hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, ya que las variables analizadas fueron medidas con una escala ordinal (Likert), y no se asumió

normalidad en la distribución de los datos. Se calcularon los promedios individuales de cada variable por participante y posteriormente se evaluó su grado de asociación. El resultado del análisis arrojó un coeficiente de correlación de 0.687, lo que indica una correlación positiva moderada a alta entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral. Este valor sugiere que, a mayor satisfacción laboral, mayor es también el rendimiento percibido por los trabajadores, lo que respalda la existencia de una relación directa entre ambas dimensiones.

Además, el p-valor obtenido fue de 0.00000000949, lo que está muy por debajo del umbral de significancia de 0.05. Este resultado demuestra que la relación observada es estadísticamente significativa, es decir, no es producto del azar.

En base a estos resultados, se **rechaza la hipótesis nula (H_0)** y se **acepta la hipótesis alterna (H_1)**. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno, validando el planteamiento central del estudio y resaltando la importancia de fortalecer el bienestar laboral como factor clave para mejorar el desempeño institucional.

4.2. EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO OPERATIVO DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO EN PUNO.

El rendimiento operativo fue evaluado mediante seis ítems organizados en tres dimensiones: eficiencia, eficacia y cumplimiento de objetivos. Los resultados obtenidos reflejan una tendencia marcadamente positiva en la percepción de los trabajadores respecto a su desempeño operativo dentro de la institución.

4.2.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL RENDIMIENTO OPERATIVO

Para comprender la percepción de los trabajadores sobre el Rendimiento Operativo, se realizó un análisis descriptivo de las respuestas obtenidas en la escala de Likert (1 a 5).

Cumplimiento oportuno de tareas asignadas

Los resultados muestran que 29 trabajadores (53.7%) manifestaron estar "totalmente de acuerdo" con que siempre completan sus tareas en el tiempo asignado, mientras que 16

trabajadores (29.6%) indicaron estar "de acuerdo". Esto representa un 83.3% de la muestra que percibe cumplir puntualmente con sus funciones, lo que evidencia un desempeño eficiente en cuanto a la gestión del tiempo laboral.

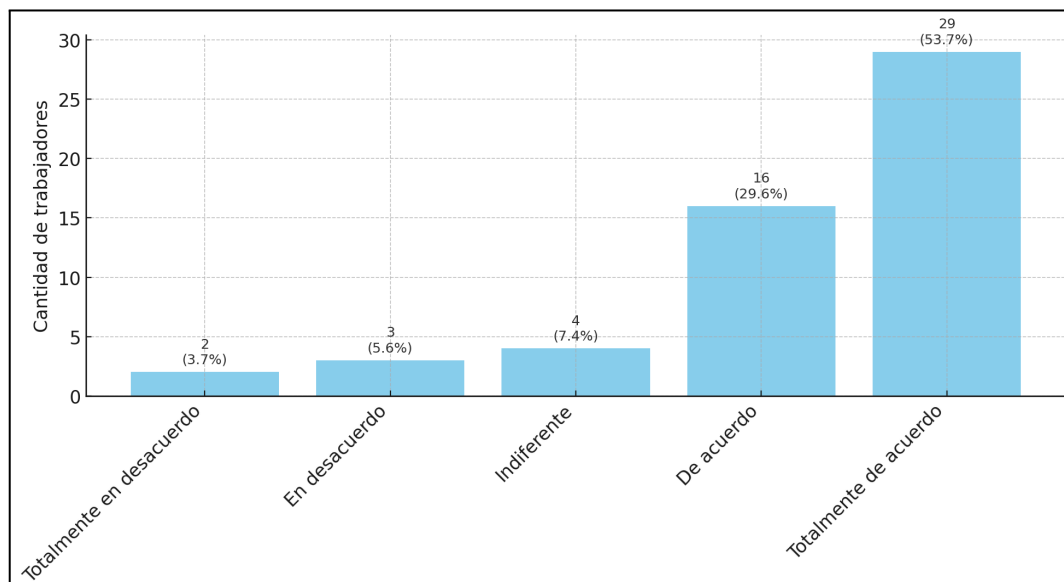


Figura 02: Distribución de respuestas "Siempre completo mis tareas en el tiempo asignado".

También se observa que 4 trabajadores (7.4%) se mostraron "indiferentes", y una proporción menor, compuesta por 3 (5.6%) y 2 (3.7%) colaboradores, se ubicó en "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo", respectivamente. Esto indica que, si bien la mayoría muestra una percepción favorable de su eficiencia, existe un pequeño grupo que podría estar enfrentando dificultades para cumplir con los plazos asignados o no cuenta con los recursos suficientes para hacerlo.

Necesidad de tiempo adicional para completar tareas

Se observó que 21 trabajadores (38.9%) respondieron estar "totalmente de acuerdo" con que raramente necesitan tiempo adicional para finalizar sus tareas, y otros 20 (37.0%) estuvieron "de acuerdo", sumando un 75.9% que afirma lograr completar sus actividades sin requerir extensiones de tiempo.

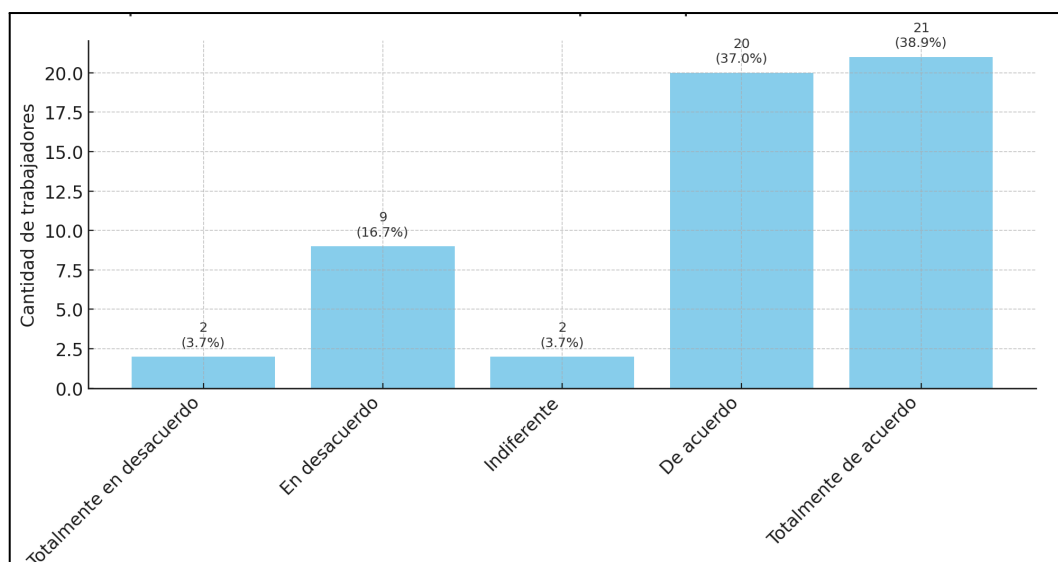


Figura 03: Distribución de respuestas "Raramente necesito tiempo extra para terminar mis tareas diarias"

En contraste, 9 trabajadores (16.7%) indicaron estar "en desacuerdo", 2 (3.7%) fueron "indiferentes" y otros 2 (3.7%) marcaron "totalmente en desacuerdo". Esta distribución sugiere que, aunque la mayoría percibe eficiencia en el manejo de su tiempo, todavía hay un grupo minoritario que podría beneficiarse de un mejor control de carga laboral o de una revisión en la asignación de tiempos para ciertas actividades.

Cumplimiento de estándares de calidad en el trabajo

Los resultados que se muestran en la figura 4 revela que 33 trabajadores (61.1%) afirmaron estar "totalmente de acuerdo" con que su trabajo cumple con los estándares de calidad del banco, mientras que 13 (24.1%) se mostraron "de acuerdo". Esto indica que el 85.2% de los colaboradores considera que su desempeño es eficaz y se ajusta a las exigencias institucionales.

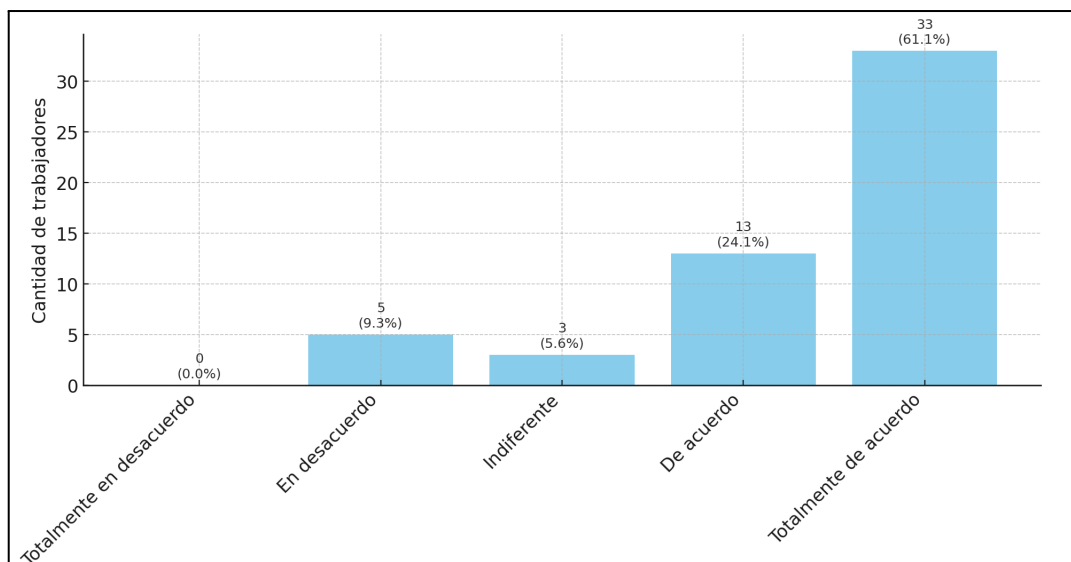


Figura 04: Distribución de respuestas "Mi trabajo cumple con los estándares de calidad del banco"

Por otra parte, 5 trabajadores (9.3%) estuvieron "en desacuerdo", y 3 (5.6%) se posicionaron como "indiferentes", lo cual señala que un pequeño sector no percibe claridad o congruencia entre sus resultados y los estándares requeridos. Este hallazgo podría asociarse a una posible falta de retroalimentación constante o criterios de calidad no suficientemente difundidos.

Precisión y atención al detalle en las tareas

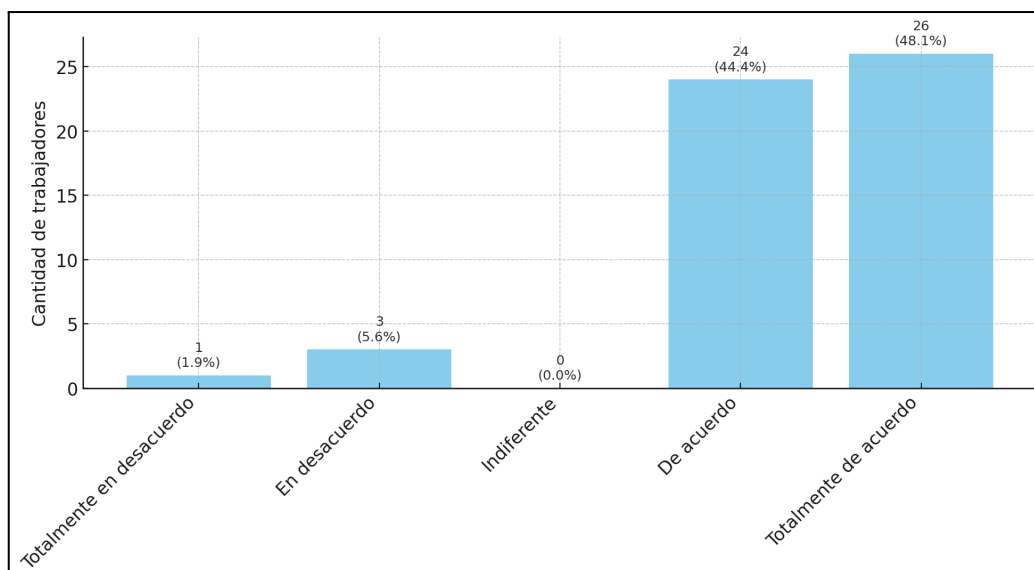


Figura 05: Distribución de respuestas "Mis tareas son realizadas con precisión y atención al detalle"

La figura presenta los resultados sobre la afirmación " Mis tareas son realizadas con precisión y atención al detalle ". 26 trabajadores (48.1%) expresaron estar "totalmente de acuerdo" y 24 (44.4%) "de acuerdo", alcanzando un contundente 92.5% de respuestas positivas. Esto refleja una alta percepción de exactitud y cuidado en la ejecución de sus labores, aspecto crítico para el sector bancario.

Las respuestas "en desacuerdo" provinieron de 3 trabajadores (5.6%), y 1 trabajador (1.9%) marcó "totalmente en desacuerdo". No hubo respuestas "indiferentes". Esta tendencia reafirma que la mayoría del personal reconoce realizar sus funciones con responsabilidad, precisión y enfoque en la calidad, minimizando errores y contribuyendo al desempeño organizacional.

Logro de metas mensuales establecidas por el departamento

Se encontró que 31 trabajadores (57.4%) estuvieron "totalmente de acuerdo" y 18 (33.3%) "de acuerdo" con que logran las metas establecidas por su departamento. Esto suma un 90.7% de respuestas positivas, lo que revela una sólida percepción de eficacia personal en cuanto al cumplimiento de objetivos operativos.

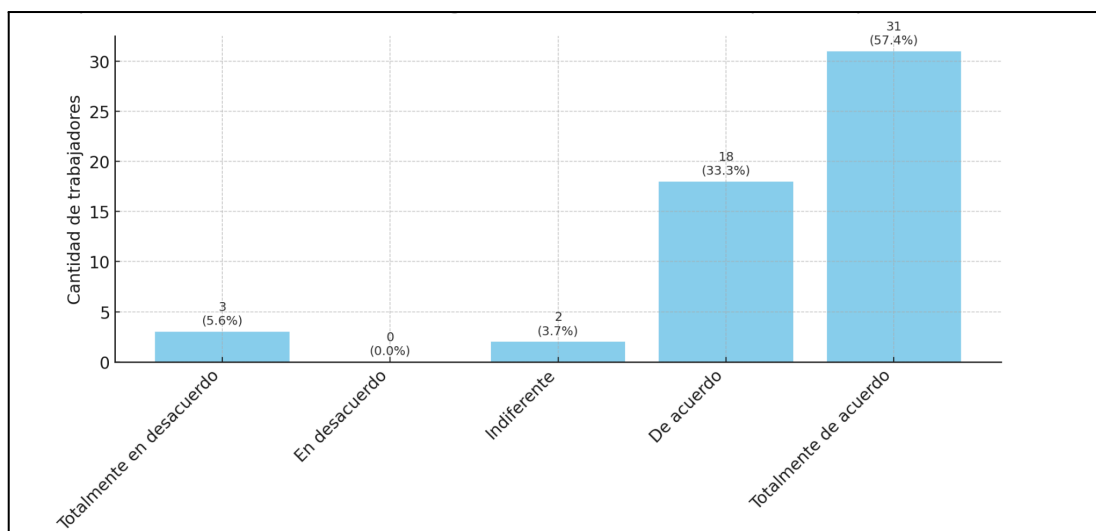


Figura 06: Distribución de respuestas "Consistentemente logro las metas establecidas por mi departamento cada mes"

Sin embargo, se reportaron 3 respuestas (5.6%) como "totalmente en desacuerdo" y 2 (3.7%) como "indiferentes", lo cual, aunque minoritario, podría apuntar a la existencia de factores que dificultan la meta para ciertos colaboradores, tales como distribución de carga laboral, herramientas limitadas o comunicación deficiente de objetivos.

Contribución a los objetivos generales de la institución

En cuanto a la contribución a los objetivos generales, se observa que 26 trabajadores (48.1%) indicaron estar "totalmente de acuerdo" y 18 (33.3%) "de acuerdo" con que sus resultados contribuyen significativamente a los objetivos generales del banco. Esto representa un 81.4% de trabajadores que perciben que su trabajo tiene un impacto directo dentro de la organización.

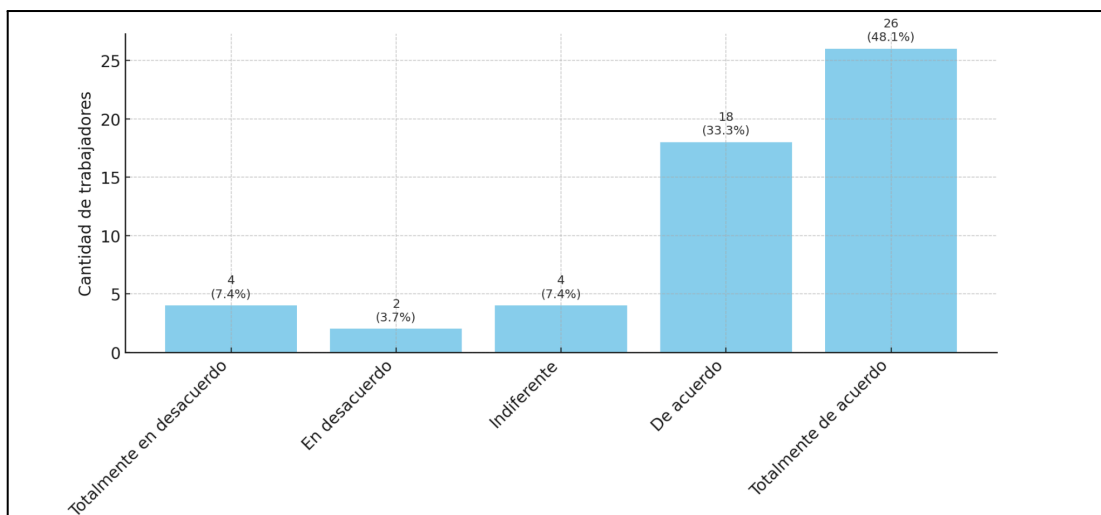


Figura 07: Distribución de respuestas "Mis resultados contribuyen significativamente a los objetivos generales del banco"

No obstante, 4 trabajadores (7.4%) fueron "indiferentes", otros 4 (7.4%) marcaron "totalmente en desacuerdo", y 2 (3.7%) señalaron "en desacuerdo". Aunque se trata de una minoría, estas percepciones deben ser atendidas, ya que podrían reflejar una falta de reconocimiento del trabajo individual o una desconexión entre las tareas asignadas y los fines estratégicos del banco.

Los resultados obtenidos mostraron que el rendimiento operativo fue percibido de manera favorable por la mayoría de los colaboradores. Las respuestas positivas (entre "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") superaron consistentemente el 80% en los ítems evaluados, destacando aspectos como la realización de tareas en el tiempo previsto, la calidad del trabajo conforme a los estándares y el cumplimiento de las metas mensuales establecidas. Estos resultados reflejan que los trabajadores no solo ejecutan sus labores de manera eficiente y eficaz, sino que también están comprometidos con el logro de los objetivos organizacionales. Esto se alinea con los resultados de Colodro et al. (2023), quienes evidenciaron que en el sector bancario de Tarija, una satisfacción adecuada respecto a las características del trabajo, como la retroalimentación constante y la oportunidad de utilizar habilidades diversas, incrementó la productividad de los empleados. Así también, Mishra et al. (2025) señalaron que factores como las

condiciones laborales y la evaluación adecuada del desempeño contribuyen significativamente al rendimiento de los empleados en el sector bancario, consolidando un ambiente laboral que favorece la eficiencia.

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Hipótesis Específica 1: "Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno manifiestan una satisfacción laboral desfavorable "

Planteamiento de la Hipótesis Específica 1

- **Hipótesis Nula (H_0):** Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno se caracterizan por un rendimiento operativo desfavorable.
- **Hipótesis Alternativa (H_1):** Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno se caracterizan por un rendimiento operativo favorable.

Para contrastar esta hipótesis, se analizaron los resultados obtenidos en los ítems del cuestionario que evaluaban el rendimiento operativo de los trabajadores, agrupados en tres dimensiones: eficiencia, eficacia y cumplimiento de objetivos. La evaluación se realizó mediante una escala de Likert de cinco niveles, cuyos resultados fueron sometidos a un análisis estadístico descriptivo.

Los resultados indicaron que en todos los ítems predominó la concentración de respuestas en los niveles "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo". En el ítem "Siempre completo mis tareas en el tiempo asignado", el 83.3% de los trabajadores se ubicó en estas categorías positivas; en "Mis tareas son realizadas con precisión y atención al detalle", esta proporción ascendió a 92.5%; y en "Consistentemente logro las metas establecidas por mi departamento cada mes", el 90.7% manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. Estas cifras reflejan una percepción ampliamente favorable respecto al propio desempeño operativo.

La consistencia de estas respuestas en las distintas dimensiones evaluadas evidencia que los trabajadores se consideran eficientes, eficaces y orientados al cumplimiento de metas. A partir de esta tendencia positiva, se **rechaza la hipótesis nula (H_0)** y se **acepta la hipótesis alternativa (H_1)**. Por lo tanto, se concluye que los trabajadores de Compartamos

Banco en Puno se caracterizan por un rendimiento operativo favorable, lo que representa una fortaleza institucional que podría ser aprovechada para fortalecer aún más la productividad y el compromiso laboral.

4.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO EN PUNO.

Para evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores, se consideraron tres dimensiones fundamentales: condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y remuneración y beneficios, cada una medida a través de afirmaciones con escala de Likert. El análisis de los resultados permite identificar la percepción general que tienen los colaboradores respecto a su bienestar en el entorno laboral.

4.3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Comodidad con el ambiente físico de trabajo

Los resultados muestran que 27 trabajadores (50.0%) indicaron estar "totalmente de acuerdo" y 23 (42.6%) "de acuerdo" con sentirse cómodos en el ambiente físico de su lugar de trabajo. Esto significa que el 92.6% de los colaboradores expresó satisfacción respecto a las condiciones ambientales del entorno laboral, tales como ventilación, mobiliario, limpieza e iluminación.

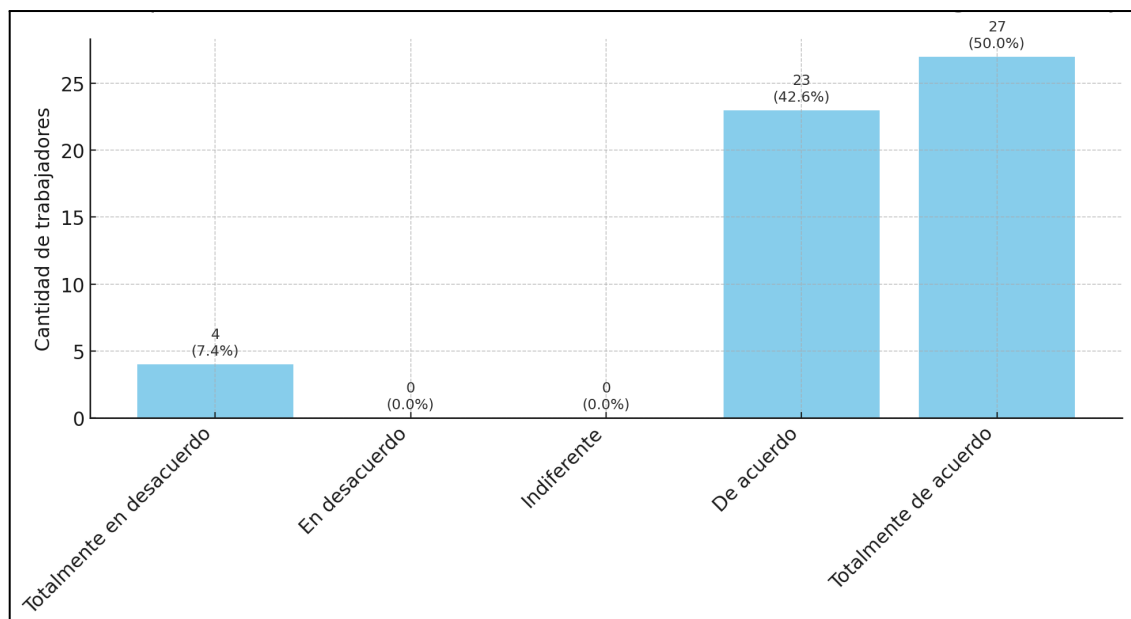


Figura 08: Distribución de respuestas "Me siento cómodo con el ambiente físico de mi lugar de trabajo"

Por otro lado, 4 trabajadores (7.4%) se posicionaron en "totalmente en desacuerdo", lo que representa una minoría con una percepción negativa. Este porcentaje, aunque bajo, podría sugerir que existen algunos espacios de trabajo que requieren atención en términos de confort físico o adecuación ergonómica.

Adecuación de herramientas y recursos de trabajo

Los resultados muestran que 32 trabajadores (59.3%) afirmaron estar "totalmente de acuerdo" y 15 (27.8%) "de acuerdo" en que cuentan con herramientas y recursos adecuados para realizar su trabajo. En conjunto, el 87.1% de los trabajadores valoró positivamente los recursos proporcionados por la organización.

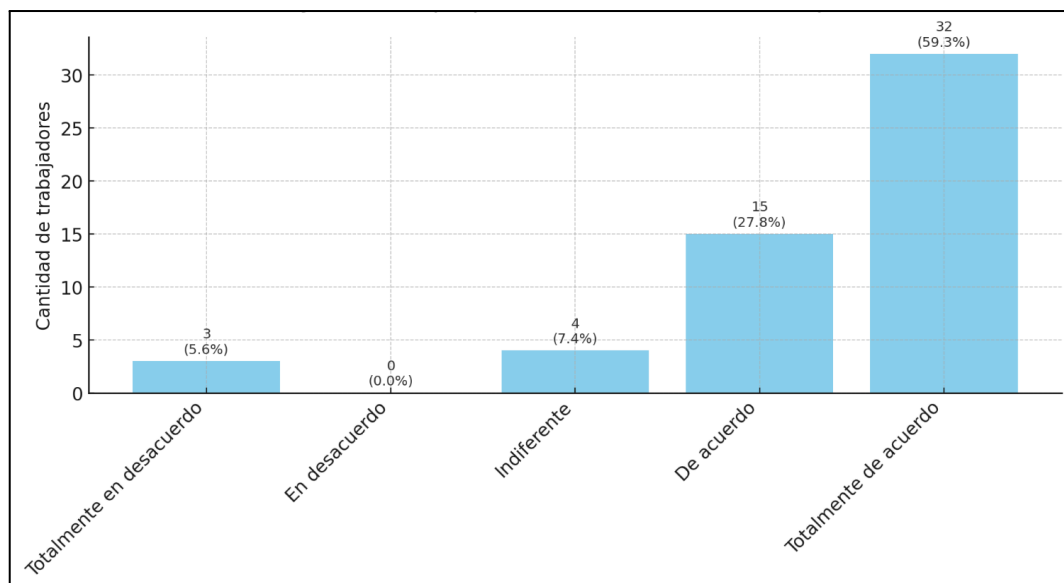


Figura 09: Distribución de respuestas "Las herramientas y recursos proporcionados son adecuados para realizar mi trabajo eficientemente"

También, 3 trabajadores (5.6%) expresaron estar "totalmente en desacuerdo", mientras que 4 (7.4%) se mostraron "indiferentes". Aunque se trata de una minoría, es importante considerar que la percepción de insuficiencia de recursos, en ciertos casos, podría afectar el rendimiento o generar sensación de desventaja frente a las exigencias del cargo.

Relaciones con colegas y supervisores

En cuanto a las relaciones interpersonales, 31 trabajadores (57.4%) estuvieron "totalmente de acuerdo" y 19 (35.2%) "de acuerdo" con mantener buenas relaciones con colegas y supervisores. En total, el 92.6% manifestó una percepción positiva en este aspecto, lo que resalta un ambiente laboral colaborativo y respetuoso tal como se muestra en la figura 10.

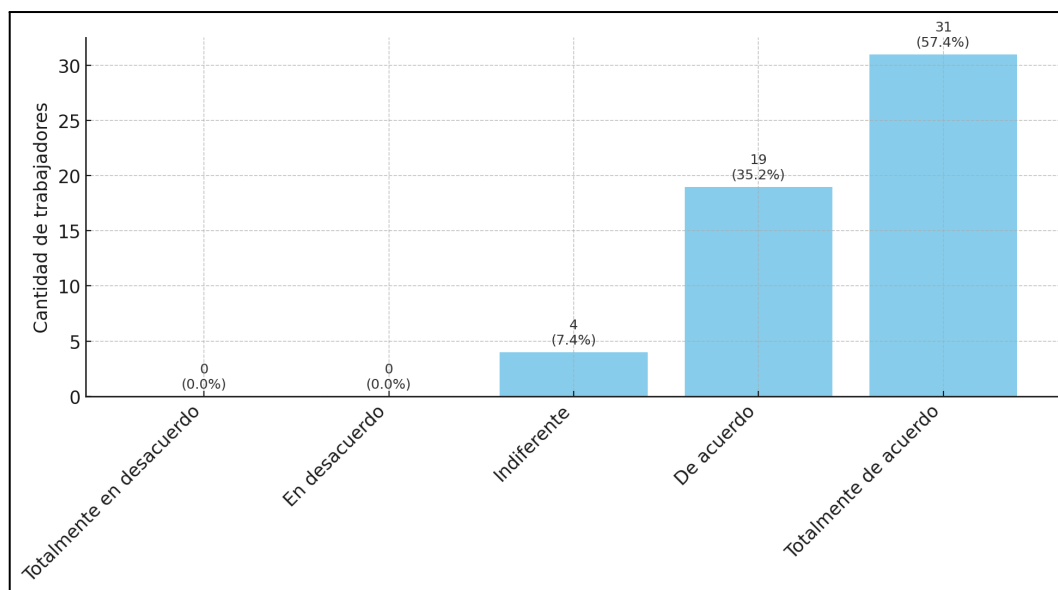


Figura 10: Distribución de respuestas "Mantengo una buena relación con mis colegas y supervisores"

Sin embargo, 4 trabajadores (7.4%) optaron por la categoría "indiferente", lo que podría indicar experiencias más neutrales o dinámicas de relación poco significativas. A pesar de ello, no se registraron respuestas en desacuerdo, lo que refuerza la percepción favorable del clima interpersonal.

Apoyo recibido en momentos de dificultad

Los resultados muestran que 26 trabajadores (48.1%) se posicionaron en "totalmente de acuerdo" y 20 (37.0%) en "de acuerdo", lo que representa un 85.1% de respuestas afirmativas respecto al apoyo recibido por parte de colegas y supervisores cuando enfrentan dificultades. Esta cifra es indicativa de un entorno solidario y con disposición a la cooperación.

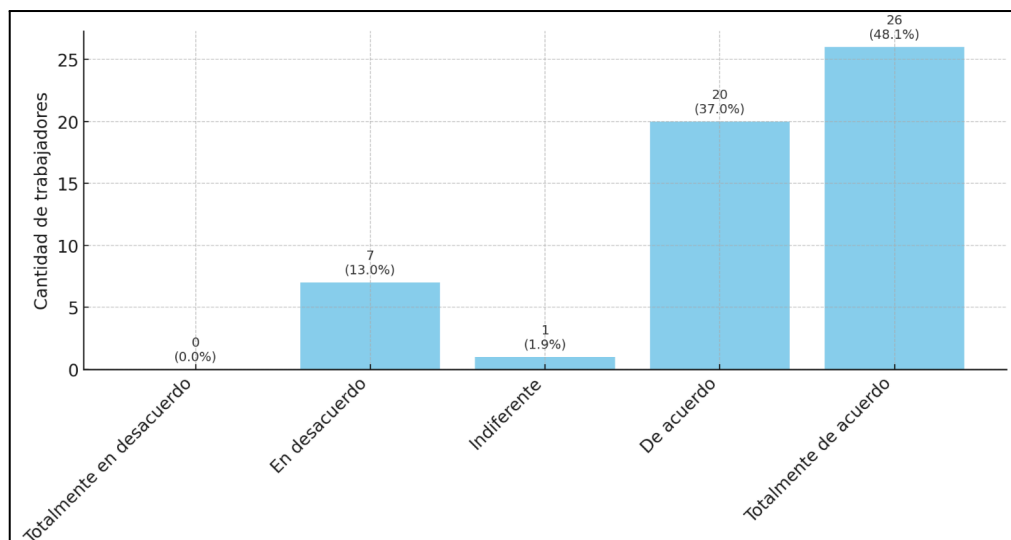


Figura 11: Distribución de respuestas "Recibo el apoyo de mis colegas y supervisores cuando enfrentó desafíos en el trabajo"

Además, 7 trabajadores (13.0%) marcaron "en desacuerdo", y 1 trabajador (1.9%) indicó estar "indiferente", lo que puede señalar situaciones puntuales donde no se percibe acompañamiento o soporte suficiente ante retos laborales. Estas percepciones deben ser consideradas en estrategias de mejora del liderazgo y comunicación interna.

Satisfacción con salario y beneficios

Respecto a la retribución económica, 22 trabajadores (40.7%) estuvieron "totalmente de acuerdo" y 21 (38.9%) "de acuerdo" con estar satisfechos con el salario y beneficios que reciben. Esto suma un 79.6% de percepciones positivas.

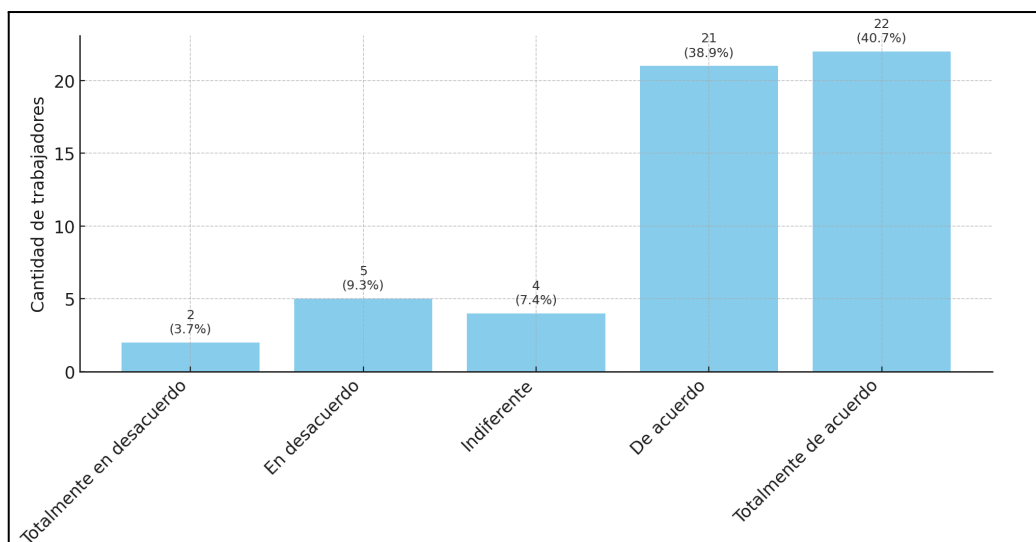


Figura 12: Distribución de respuestas "Estoy satisfecho con mi salario y los beneficios económicos que recibo"

Sin embargo, 5 trabajadores (9.3%) marcaron "en desacuerdo", 4 (7.4%) fueron "indiferentes" y 2 (3.7%) estuvieron "totalmente en desacuerdo". Aunque la mayoría muestra conformidad, estas cifras reflejan que un grupo no menor de trabajadores no se siente completamente satisfecho, lo que podría tener implicancias en su motivación o permanencia en el mediano plazo.

Percepción de equidad entre remuneración y responsabilidades

Los resultados muestran que una mayoría importante de trabajadores percibe que la remuneración que recibe está en equilibrio con las funciones que desempeña. En detalle, 30 trabajadores (55.6%) manifestaron estar "totalmente de acuerdo" y 12 (22.2%) "de acuerdo" con que el salario que perciben es justo en relación con sus responsabilidades. Esto representa un 77.8% del total de participantes con una opinión positiva respecto a la equidad salarial, lo cual refleja una percepción de reconocimiento justo por el esfuerzo laboral realizado.

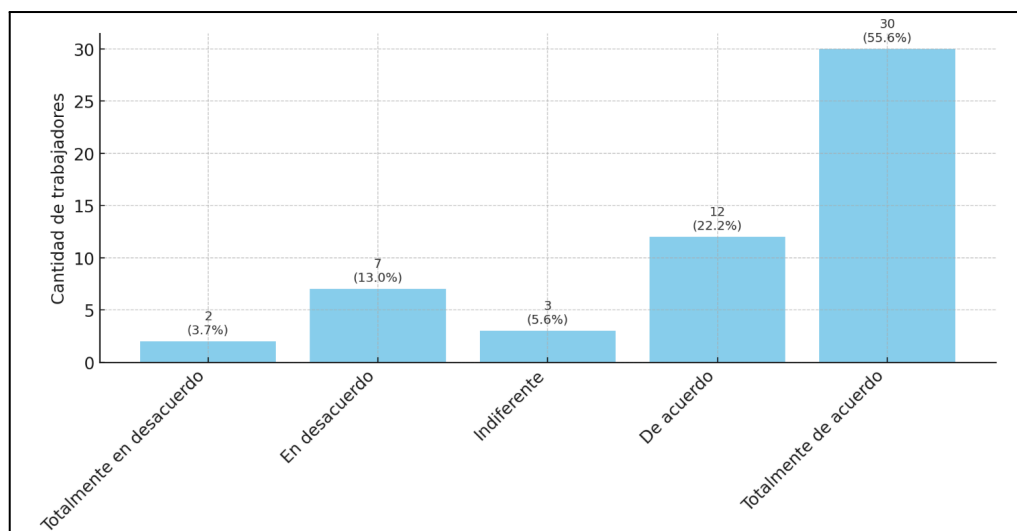


Figura 13: Distribución de respuestas "Considero que la remuneración que recibo es justa comparada con las responsabilidades de mi cargo"

Sin embargo, no todos comparten esta visión. Un grupo de 7 trabajadores (13.0%) expresó estar "en desacuerdo", 3 (5.6%) se mostraron "indiferentes" y 2 (3.7%) estuvieron "totalmente en desacuerdo". Si bien se trata de una minoría, este porcentaje evidencia que existen colaboradores que no sienten una correspondencia adecuada entre lo que hacen y lo que ganan. Esta percepción podría tener repercusiones en su motivación, compromiso o intención de permanencia dentro de la organización. Por ello, es importante que la institución realice un seguimiento continuo de la percepción de justicia salarial, ya que este aspecto influye directamente en el clima organizacional y en la satisfacción laboral general.

Los resultados indicaron que, en términos generales, la satisfacción laboral fue percibida como favorable. Dimensiones como las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales presentaron niveles altos de aprobación, superando el 85% de respuestas positivas entre "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo". Sin embargo, en la dimensión de remuneración y beneficios, aunque se mantuvo una tendencia positiva, se observaron porcentajes levemente menores, alcanzando un 77.8% de percepciones favorables respecto a la equidad salarial. Estos resultados coinciden con lo hallado por Mishra et al. (2025), quienes identificaron que aspectos como las condiciones de trabajo y

las relaciones personales son factores determinantes para el nivel de satisfacción laboral en el sector bancario, impactando directamente en el compromiso y productividad de los empleados. Asimismo, Colodro et al. (2023) señalaron que la percepción sobre el clima organizacional y la variedad de habilidades permitidas en el trabajo tienen una relación directa y positiva con la satisfacción de los trabajadores en entidades financieras, hecho que también se refleja en el entorno de Compartamos Banco.

En el contexto nacional, Basauri y Sánchez (2023), reveló que la satisfacción laboral de los empleados en entidades financieras en Lima, estuvo influenciada principalmente por las relaciones interpersonales y las condiciones laborales, pero que existía un grado de insatisfacción respecto a los aspectos económicos, similar a lo encontrado en esta investigación, donde el componente remunerativo presentó oportunidades de mejora. Además, Aspajo-Quiroz et al. (2025) destacaron que, aunque una buena cultura organizacional puede influir positivamente en el ambiente laboral, la percepción sobre los beneficios y remuneraciones sigue siendo un aspecto crítico que afecta la satisfacción total.

4.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis Específica 2: "Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno manifiestan una satisfacción laboral desfavorable "

Planteamiento de la Hipótesis Específica 2

- **Hipótesis Nula (H_0):** Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno no manifiestan una satisfacción laboral desfavorable.
- **Hipótesis Alternativa (H_1):** Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno manifiestan una satisfacción laboral desfavorable.

La contrastación de esta hipótesis se basó en el análisis descriptivo de seis ítems del cuestionario que evaluaban la satisfacción laboral en tres dimensiones: condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y remuneración/beneficios. Los resultados obtenidos muestran un predominio de respuestas positivas en todas las dimensiones, lo que refleja una percepción general favorable de la satisfacción laboral por parte de los trabajadores.

Por mencionar, el 92.6% de los encuestados estuvo “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con sentirse cómodos en su ambiente de trabajo. En cuanto a las relaciones interpersonales, también un 92.6% afirmó tener buenas relaciones con colegas y supervisores. Respecto a la disponibilidad de recursos para realizar su trabajo, el 87.1% expresó estar conforme. Aunque los aspectos salariales registraron cifras ligeramente menores, los niveles de acuerdo siguen siendo predominantes: el 79.6% manifestó satisfacción con su salario y beneficios, y el 77.8% percibió que la remuneración es justa en relación con sus responsabilidades.

Dado que la mayoría de los trabajadores mostró altos niveles de conformidad en los aspectos evaluados, los resultados no respaldan la hipótesis específica planteada. Por tanto, se **rechaza la hipótesis alterna (H_1)** y se **acepta la hipótesis nula (H_0)**, concluyéndose que los trabajadores de Compartamos Banco en Puno no manifiestan una satisfacción laboral desfavorable, sino todo lo contrario: presentan una percepción positiva de su entorno laboral, relaciones humanas y, en gran parte, de sus condiciones económicas.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que existe una relación significativa entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno. El análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.687, lo que indica una correlación positiva moderada a alta. Además, el p-valor de 0.00000000949 confirmó que esta relación es estadísticamente significativa. Esto evidencia que, a mayor nivel de satisfacción laboral, también tiende a elevarse el rendimiento operativo del personal, lo cual resalta la importancia de mantener un entorno laboral que favorezca el bienestar del trabajador para potenciar su desempeño dentro de la institución.

SEGUNDA: Los resultados revelaron que las percepciones fueron predominantemente positivas. En los seis ítems evaluados, los porcentajes de respuestas en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” superaron en todos los casos el 80%, destacando afirmaciones como “Mis tareas son realizadas con precisión y atención al detalle” con 92.5%, y “Consistentemente logro las metas establecidas por mi departamento cada mes” con 90.7%. Esto demuestra que los trabajadores se consideran eficientes, eficaces y comprometidos con los objetivos organizacionales.

TERCERA: Se concluye que la satisfacción laboral también fue valorada positivamente por los trabajadores. Dimensiones como condiciones de trabajo y relaciones interpersonales mostraron altos niveles de satisfacción, con ítems que alcanzaron hasta 92.6% de respuestas positivas. Si bien en la dimensión de remuneración y beneficios se identificaron niveles levemente más bajos, aún se registró un 77.8% de aprobación en la percepción de equidad entre salario y responsabilidades, y 79.6% de satisfacción con la

remuneración y beneficios.

RECOMENDACIONES

- Al área de Recursos Humanos fortalecer las estrategias de bienestar laboral, mediante la implementación de programas que refuercen el clima organizacional, como actividades de integración, talleres de liderazgo y espacios de retroalimentación constante, lo cual podría reforzar aún más el alto nivel de relaciones interpersonales percibido.
- A la gerencia general, se le sugiere realizar una evaluación periódica del entorno físico de trabajo y de los recursos asignados por área, a fin de garantizar que todos los colaboradores cuenten con las condiciones adecuadas para el desarrollo eficiente de sus funciones, considerando que el confort y la disponibilidad de herramientas fueron aspectos altamente valorados.
- A la unidad de finanzas o compensaciones, se le recomienda revisar y actualizar periódicamente las escalas salariales, bonificaciones y beneficios, tomando en cuenta las responsabilidades y carga laboral de cada puesto. Aunque la mayoría se mostró conforme con su remuneración, aún existe un porcentaje que percibe desequilibrio, lo cual podría afectar la motivación a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, W. F. G., & Guaraca, M. P. O. (2023). Satisfacción laboral: Caso de estudio en el banco Guayaquil. *Revista Enfoques*, 7(25), Article 25. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i25.157>
- Arosemena Doss, E. E. (2022). Indicadores claves de desempeño y su aplicación en la gerencia estratégica de las empresas de salud. *Odontología Vital*, 37, 50-66.
- Aspajo-Quiroz, U. P., Tasayco-Jala, A. A., Yataco, E. M. M., Angulo-Poblete, D., Aspajo-Quiroz, U. P., Tasayco-Jala, A. A., Yataco, E. M. M., & Angulo-Poblete, D. (2025). Satisfacción laboral explicada a través de la cultura y el liderazgo organizacional. *Revista InveCom*, 5(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12696507>
- Basauri Zarate, M. R., & Sanchez Cama, D. I. (2023). Satisfacción laboral en agencias de una entidad financiera de Lima, 2020. Universidad Privada del Norte. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9282821>
- Borbor-Balón, C. M. (2024). Habilidades sociales y relaciones interpersonales en docentes como agentes educativos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(17), 481-498. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i17.3280>
- Bridan, A. (2022). Relationship between employees' performance and job satisfaction In the Libyan banking sector. *The International New Issues in Social Sciences*, 10(1), Article 1.
- Cabanilla Guerra, G., Cando Carrillo, C., Valencia Chica, M. I., Cabanilla Guerra, G., Cando Carrillo, C., & Valencia Chica, M. I. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408.
- Cantú, N. S., Pedraza, N. A., Madero, S. M., Cantú, N. S., Pedraza, N. A., & Madero, S. M. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Formación universitaria*, 16(4), 11-20. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>
- Castellón-Zelaya, L. A. (2017). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en

- el Instituto Nacional de aprendizaje de Costa Rica. *InterSedes*, 18(38), 88-114.
<https://doi.org/10.15517/isucr.v18i38.32671>
- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (2014). SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - PUNO - PERÚ, 2013. *Comuni@cción*, 5(1), 05-13.
- Chiroque Suárez, C. M., & Piscocoya Manríquez, M. L. (2019). Satisfacción laboral y productividad laboral: Una revisión de literatura. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13611>
- Colodro Baldiviezo, J. E., Goyzueta Rivera, S. I., Colodro Baldiviezo, J. E., & Goyzueta Rivera, S. I. (2023). Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija. *Revista Perspectivas*, 51, 61-86.
- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: Una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 45, 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Demuner-Flores, M. del R., Delgado-Cruz, A., Vargas-Martínez, E. E., Demuner-Flores, M. del R., Delgado-Cruz, A., & Vargas-Martínez, E. E. (2022). Innovación y rendimiento: Relación mediada por la orientación al aprendizaje y al mercado en empresas mexicanas. *Estudios Gerenciales*, 38(162), 82-94.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4706>
- Garay Huarachi, A. F., & Orellana Urteaga, L. N. (2024). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de entidades bancarias del distrito de La Molina, 2023.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/3c79d280-b907-4574-be3a-245b22414662>
- Guerrero Pupo, J. C., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S. M., Cutiño Rodríguez, M., & Fernández Díaz, D. J. (2006). Calidad de vida y trabajo: Algunas

- consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *ACIMED*, 14(4), 0-0.
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., Flores Mamani, E., Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández Jaimes, B. G., Sánchez, P. G., Peralta, H. G., & González, K. R. (2024). Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), Article 107. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.10>
- Martínez Buelvas, L., Oviedo-Trespacios, O., & Luna Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 542-560.
- Medina Giacomozzi, A., Mardones Mardones, E. A., & Mercado Pérez, J. (2013). Relación entre el rendimiento y las estrategias de crecimiento en las sociedades anónimas chilenas. *Estudios Gerenciales*, 29(127), 204-212.
- Mishra, S., Singh, S., & Tripathy, P. (2025). Linkage Between Employee Satisfaction and Employee Performance: A Case in Banking Industry. *Global Business Review*, 26(1), 137-148. <https://doi.org/10.1177/0972150920970351>
- Molina, H. (2000). ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO. *Estudios Gerenciales*, 16(75), 23-33.
- Moreno Perea, S. I., & Perez Sanchez, E. O. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., Ojeda López, R. N., Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

Rodríguez Quispe, B. L. M., Roque Barrios, N. E., Rodríguez Quispe, B. L. M., & Roque Barrios, N. E. (2022). El salario emocional y la satisfacción laboral. *Revista Impulso*, 2(3), 23-35. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.2i3.12>

Solís Granda, L. E., Burgos Villamar, I. S., Solís Granda, L. E., & Burgos Villamar, I. S. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. *Revisión bibliográfica. Podium*, 43, 163-176. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO: RENDIMIENTO OPERATIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE COMPARTAMOS BANCO S.A., PUNO-2025.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	Metodología
¿Cuál es la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno?	Determinar la relación entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco, Puno.	Existe una relación significativa entre el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Compartamos Banco en la ciudad de Puno.		
Problemas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿Cómo es el rendimiento operativo de los trabajadores de Compartamos Banco en Puno?	Evaluar el rendimiento operativo de los trabajadores de Compartamos Banco en Puno	Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno se caracterizan por un rendimiento operativo favorable.	VI: Rendimiento operativo	Diseño: No experimental, transversal, correlacional.
¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Banco en Puno?	Medir la satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Banco en Puno	Los trabajadores de Compartamos Banco en Puno manifiestan una satisfacción laboral desfavorable.	VD: Satisfacción Laboral	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.

Anexo 02: Encuesta Aplicada.

" Cuestionario sobre Rendimiento Operativo y Satisfacción Laboral "

Por favor, evalúa cada una de las siguientes afirmaciones según tu experiencia en Compartamos Banco y marca la alternativa que mejor te representa:

Sección 1: Rendimiento Operativo

Dimensión: Eficiencia

1. Siempre completo mis tareas en el tiempo asignado.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

2. Raramente necesito tiempo extra para terminar mis tareas diarias.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Dimensión: Eficacia

3. Mi trabajo siempre cumple con los estándares de calidad del banco.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

4. Mis tareas son realizadas con precisión y atención al detalle.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Dimensión: Cumplimiento de Objetivos

5. Consistentemente logré las metas establecidas por mi departamento cada mes.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

6. Mis resultados contribuyen significativamente a los objetivos generales del banco.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Sección 2: Satisfacción Laboral

Dimensión: Condiciones de Trabajo

7. Me siento cómodo con el ambiente físico de mi lugar de trabajo.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

8. Las herramientas y recursos proporcionados son adecuados para realizar mi trabajo eficientemente.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Dimensión: Relaciones Interpersonales

9. Mantengo una buena relación con mis colegas y supervisores.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo


10. Recibo el apoyo necesario de mis colegas y supervisores cuando enfrento desafíos en el trabajo.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Dimensión: Remuneración y beneficios

11. Estoy satisfecho con mi salario y los beneficios económicos que recibo.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

12. Considero que la remuneración que recibo es justa comparada con las responsabilidades de mi cargo.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Anexo 03: Ficha de Validación de Instrumento

 <p>UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS SAC</p>	<p>MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL</p>	<p>COD. DE DOC. MAN. COD .OF. CI</p>	<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>PÁGINA 49</p>
---	--	--------------------------------------	---------------------	------------------


FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Luis Albeith Roscel Bernaldo*
- 1.2 Grado académico: *Mg. en contabilidad y finanzas*
- 1.3 Título de la Investigación: *Rendimiento Operativo y satisfacción laboral en los trabajadores de supermercados Bancos SA Puno 2025*
- 1.4 Denominación del instrumento: *Cuestionario sobre Rendimiento Operativo y Satisfacción Laboral*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL				8	18	
TOTAL				26		

<p>REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V°B°</p>	<p>APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V°B°</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024</p>
<p>Prohibida su reproducción sin autorización.</p>		

 <p>UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS SAC</p>	<p>MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL</p>	<p>COD. DE DOC. MAN. COD .OF. CI</p>	<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>PÁGINA 50</p>
---	--	--	---------------------	----------------------

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno (X)	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, 11/03/2025


.....
Firma del experto

Nombre: Luis A. Pascal Brnede

DNI: 44269062

<p>REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V"B*</p>	<p>APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V"B*</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024</p>
<p>Prohibida su reproducción sin autorización.</p>		

Anexo 04: Registro Fotográfico



Figura 14: Aplicación de la encuesta



Figura 15: Aplicación de la encuesta