

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
Enrique Guzmán y Valle  
*Alma Máter del Magisterio Nacional*

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales



TESIS

**La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima. 2018**

PRESENTADA POR:

Gloria Luz Montes Bobadilla

Pamela Llana Torres

ASESOR:

Dr. Tito Doroteo Acosta Castro

Para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración  
Carrera Profesional: Administración de Empresas

Lima, Perú

2019

**TESIS**

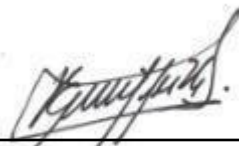
**La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima. 2018**

**Designación de Jurado Resolución N° 377-2019-D-FACE**



---

**Dr Salinas Ascencio, Juan Ricardo**  
Presidente



---

**Mg Carrillo Hidalgo, Norma Elizabeth**  
Secretaria



---

**Mg Hurtado Ramos, Gualberto Guillermo**  
Vocal

**Línea de investigación:** Innovación en gestión, administración pública y privada

### **Dedicatoria**

A Dios porque ha estado siempre conmigo,  
cuidándome y otorgándome en don de la vida y  
fortaleza para continuar.

A mis padres por sus constantes sacrificios en estos  
años, es un privilegio ser su hija, son los mejores  
padres.

*Gloria Luz*

Al divino creador, por darme el don de la vida junto  
con los sueños y los medios para poder conseguirlos.

*Pamela*

## **Reconocimiento**

Concluir el trabajo de investigación es una meta lograda, del cual estamos agradecidos en primer lugar a Dios por darnos la sabiduría necesaria.

También un agradecimiento especial y sincero al Dr. Tito Doroteo Acosta por aceptarnos para desarrollar la tesis bajo su orientación y apoyo continuo, ya que gracias a su guía no hubiera sido posible la finalización de esta tesis.

Agradecemos a la institución “Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y valle” a nuestros catedráticos por sus esfuerzos para que finalmente pudiéramos graduarnos como profesionales.

*Gracias  
Los autores*

## Índice de contenidos

	Página
Índice de tablas .....	viii
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
Introducción .....	xiii
Capítulo I: Planteamiento del problema .....	2
1.1. Determinación del problema de investigación .....	2
1.2. Formulación del problema .....	5
1.2.1. General .....	5
1.2.2. Específicos .....	6
1.3. Objetivos .....	6
1.3.1. General .....	6
1.3.2. Específicos .....	6
1.4. Importancia y alcances de la investigación .....	7
1.4.1. Importancia .....	7
1.5. Alcances .....	8
1.6. Limitaciones de la Investigación .....	8
Capítulo II: Marco teórico.....	9
2.1. Antecedentes del Estudio .....	9
2.1.1. Nacionales .....	9
2.1.2. Internacionales .....	12
2.2. Bases teóricas de las variables .....	14
2.2.1. Estabilidad laboral .....	16
2.2.2. El desempeño laboral .....	19
2.3. Definición de términos básicos .....	29
Capítulo III: Hipótesis y variables .....	30

3.1. Hipótesis .....	30
3.1.1. Hipótesis general .....	30
3.1.2. Hipótesis específicas .....	30
3.2. Variables .....	30
3.2.1. Identificación y clasificación de las variables .....	30
3.2.2. Operacionalización de las variables .....	31
Capítulo IV: Metodología .....	35
4.1. Enfoque de investigación .....	35
4.2. Tipo de Investigación .....	36
4.3. Diseño de Investigación .....	36
4.4. Método de la Investigación .....	38
4.4.1. Método general .....	38
4.5. Población y Muestra .....	38
4.5.1. Población .....	38
4.5.2. Muestra .....	39
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	40
4.6.1. Técnicas .....	40
4.6.2. Instrumentos .....	41
4.6.3. Cuestionario sobre Desempeño Laboral .....	42
4.6.4. Cuestionario sobre Estabilidad Laboral .....	44
4.7. Validez y Confiabilidad de Instrumentos .....	46
4.7.1. Validez .....	46
4.7.2. Confiabilidad .....	48
4.8. Contrastación de Hipótesis .....	50
4.8.1. Prueba de Hipótesis General .....	50
4.8.2. Hipótesis Específicas .....	52

Capítulo V: Resultado .....	61
5.1. Presentación y Análisis de los Resultados .....	61
5.1.1. Características de los Encuestados .....	62
5.1.2. Presentación de los Resultados de la Encuesta .....	62
5.2. Discusión de Resultados .....	87
Conclusiones .....	91
Recomendaciones .....	93
Referencias .....	94
Apéndices .....	98
Apéndice N° 01. Matriz De Consistencia .....	99
Apéndice N° 02. Cuadro de Operacionalización de las Variables .....	101
Apéndice N° 03. Vista de la pantalla de SPSS para la estadística de fiabilidad del instrumento (variable 1) .....	105
Apéndice N° 04. Vista de la pantalla de SPSS para la estadística de fiabilidad del instrumento (variable 2) .....	105
Apéndice N° 05. Instrumentos (Cuestionarios). .....	106
Apéndice 6. Validación de Instrumento de Investigación Juicio de Expertos .....	111
Apéndice N° 07. Otros. ....	113

<b>Índice de tablas</b>	<b>Página</b>
Tabla 1. Cuestionario sobre Desempeño Laboral	43
Tabla 2. Niveles y rangos sobre Desempeño Laboral	44
Tabla 3. Cuestionario sobre Estabilidad laboral	45
Tabla 4. Nivel de validez de las encuestas, según juicio de expertos	46
Tabla 5. Nivel de validez	47
Tabla 6. Nivel de confiabilidad de la encuesta según el método de consistencia interna para el cuestionario de Desempeño laboral	49
Tabla 7. Nivel de confiabilidad de la encuesta según el método de consistencia interna para el cuestionario de Estabilidad laboral	49
Tabla 8. Niveles de confiabilidad	50
Tabla 9. Tabla cruzada Desempeño Laboral*Estabilidad Laboral	51
Tabla 10. Prueba de chi-cuadrado Desempeño laboral*estabilidad laboral	52
Tabla 11. Tabla cruzada Desarrollo del puesto *ESTABILIDAD LABORAL	53
Tabla 12. Prueba de chi-cuadrado Desarrollo del puesto *Estabilidad Laboral	54
Tabla 13. Tabla cruzada Identificación con la Organización * Estabilidad Laboral	56
Tabla 14. Prueba de chi-cuadrado Identificación con la Organización * Estabilidad Laboral	57
Tabla 15. Tabla cruzada Habilidades personales * Estabilidad Laboral	59
Tabla 16. Prueba de chi-cuadrado Identificación con la organización * estabilidad laboral.	59
Tabla 17. Tabla de frecuencias: género del encuestado.	62



<b>Índice de tablas</b>	<b>Página</b>
<b>Figura 2.</b> Agrupación de la Variable 2: Estabilidad Laboral y Dimensión 2: Identificación con la .....	58
<b>Figura 3.</b> Agrupación de la Variable 2: Estabilidad Laboral y Dimensión 3: Habilidades personales. ....	61
<b>Figura 4.</b> Orientación a resultados.....	63
<b>Figura 5.</b> Disposición.....	64
<b>Figura 6.</b> Eficacia y Eficiencia .....	65
<b>Figura 7.</b> Calidad de trabajo .....	66
<b>Figura 8.</b> Mejora continua .....	67
<b>Figura 9.</b> Perseverancia .....	68
<b>Figura 10.</b> Identificación con la organización .....	69
<b>Figura 11.</b> Proactividad .....	70
<b>Figura 12.</b> Compromiso.....	71
<b>Figura 13.</b> Flexibilidad .....	72
<b>Figura 14.</b> Relaciones Interpersonales.....	73
<b>Figura 15.</b> Comunicación .....	74
<b>Figura 16.</b> Trabajo en equipo.....	75
<b>Figura 17.</b> Confianza .....	76
<b>Figura 18.</b> Trabajo bajo presión.....	77
<b>Figura 19.</b> Firma de contrato .....	78
<b>Figura 20.</b> Tiempo ilimitado.....	79
<b>Figura 21.</b> Puestos permanentes .....	80
<b>Figura 22.</b> Buen desempeño .....	81
<b>Figura 23.</b> Evaluación del desempeño.....	82
<b>Figura 24.</b> Motivación .....	83
<b>Figura 25.</b> Tiempo determinado .....	84
<b>Figura 26.</b> Calidad de desempeño .....	85
<b>Figura 27.</b> Valorar el puesto de trabajo .....	86

## **Resumen**

El objetivo general de la investigación fue: “Determinar de qué manera la Estabilidad Laboral influye en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018”. El diseño de investigación empleado fue no experimental y pertenece al tipo de diseños transaccionales descriptivos. En la recaudación de datos, se utilizó la encuesta como técnica con su instrumento el cuestionario, se obtuvo una validez de 0,9 % y 0,8% ubicándolo en la categoría de excelente de ambos instrumentos aplicados a la muestra de 72 elementos. Se empleó la prueba no estandarizada de chi cuadrado de Pearson ( $p \leq 0.05$ ) llegando a una correlación de 0,207 en el rango considerable entre el desempeño laboral y la estabilidad laboral. Se llegó a la conclusión general de que existe una relación significativa entre la estabilidad laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la entidad bancaria, lo que se logró considerando el nivel de confianza del 95 %.

### **Palabras claves:**

Estabilidad laboral, desempeño laboral.

### **Abstract**

The general objective of the research was: "To determine how Labor Stability influences the Labor Performance of the personnel of Mibanco Centro Histórico agency - Lima. 2018". The research design used was non-experimental and belongs to the type of descriptive transactional designs. In the collection of data, the survey was used as a technique with its instrument the questionnaire, a validity of 0.9% and 0.8% was obtained, placing it in the excellent category of both instruments applied to the sample of 72 elements. The non-standardized chi-square Pearson test ( $p \leq 0.05$ ) was used, reaching a correlation of 0.207 in the considerable range between work performance and job stability. The general conclusion was reached that there is a significant relationship between job stability and job performance in bank employees, which was achieved considering the 95% confidence level.

**Key words:**

job stability, job performance.

## **Introducción**

La investigación tuvo como objetivo “Determinar de qué manera la Estabilidad Laboral influye en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018”. Actualmente, la sociedad demanda que el trabajo sea cumplido de manera eficiente, eficaz y a través de estándares de calidad para alcanzar una mejor productividad en cada asistencia que se ofrece. En ese sentido, es importante tomar en cuenta que hay aspectos que muchas veces se dejan de lado y afectan al empleado de forma directa, ejemplo de ellos es la influencia que puede llegar a tener la estabilidad laboral sobre el desempeño del trabajador, ya que, como es bien sabido, el individuo desea sentirse estable para lograr la calidad de vida que requiere.

En la presente investigación se dan a conocer una serie de elementos que pueden llegar a tener influencia sobre el desempeño laboral del individuo, como resultado de este estudio es importante señalar que la estabilidad es una variable que puede condicionar el buen desenvolvimiento, pero de aquellos empleados que son fijos o a plazo indeterminados, para lo que se aplicó una serie de ítems relacionados a cada variable y dimensión en estudio. Para el trabajador, su empleo forma parte de las condiciones de vida que requiere, y saber que va a culminar la contratación que se le otorgó se encuentra asociado a la desprotección, la inseguridad y precarización de su entorno; en ese sentido, se encuentra en el presente estudio lo relacionado a estos factores determinantes.

Por ello, para su mejor estudio, el trabajo se dividió en cinco apartados, mencionados a continuación:

Capítulo I: Presenta el Planteamiento del Problema, con la determinación del mismo, formulación del problema, tanto general como específico, así como sus objetivos, la importancia y alcance de la investigación y las limitaciones del estudio.

Capítulo II: En este apartado considerado el Marco Teórico se describen de forma amplia los antecedentes del estudio, las bases teóricas de las variables y la definición de términos.

Capítulo III: Se describe la hipótesis, sus variables y se realiza la operacionalización de dichas variables.

Capítulo IV: Se define el enfoque y tipo, diseño y método de la investigación, quiénes constituyen la población y la muestra, cuáles serán las técnicas y los instrumentos para la recolección, procesamiento y análisis de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V: Presenta los resultados mediante gráficos de barra que muestran los porcentajes y se hace el respectivo análisis descriptivo de cada uno, haciendo en algunos casos una fundamentación, para luego discutir los resultados, dar conclusiones y recomendaciones. Asimismo, se pueden encontrar las referencias tomadas para la realización de la investigación y luego los anexos o apéndices que sirven de base a la presente investigación.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### 1.1. Determinación del problema de investigación

De manera holística, se conoce la estabilidad laboral como ese bienestar de gozar de una permanencia en el trabajo que sea mantenida a través del tiempo. Abordar este tema ha generado desde siempre una polémica y controversia que se estudia desde ámbitos de organismos internacionales como nacionales, al respecto la OIT (Organización Internacional del Trabajo), desde donde se dirimen las regulaciones laborales en todos los casos, tal como se observa para la estabilidad laboral de los trabajadores. En ese sentido, es significativo tomar cuidado, que dicha estabilidad es la que proporciona al individuo en muchos casos un sentimiento de quietud; situación muy distinta a aquellos que viven la inestabilidad y miedo constante de ser despedido o que culmine su contrato de trabajo.

Es importante mirar desde las diferentes ópticas y tener en cuenta que, al estar en un puesto de trabajo estable, la persona puede presentar dos aspectos básicos, primero está el de comodidad por lo cual su desempeño desmejora al tener una estabilidad y confianza en su contratación fija que le puede permitir hasta tener faltas en su puesto de trabajo, hasta bajar en eficacia, eficiencia y productividad; por otro lado, o como segundo aspecto se encuentra la parte de que quiere conservar su estatus laboral y seguir escalando en puestos de mayor relevancia, por lo que su desempeño puede ser el mejor, ya que opta por beneficios económicos mayores.

En lo que llamamos inestabilidad laboral se encuentran aquellos contratos de cero horas o los de un tiempo definido, por lo cual el trabajador puede tener la oportunidad de

que si se desempeña satisfactoriamente puede optar a fijo o puede obtener otro contrato llegada la culminación del que se encuentra realizando. Es así como se puede ver la diferencia entre la influencia que tiene una estabilidad laboral, ante aquella que es inestable en el desempeño del personal. En Latinoamérica, existen estudios que abordan el tema de la estabilidad laboral y su influencia en el desempeño del personal, y esto sucede precisamente porque en torno a dicho continente las leyes son parecidas, por lo que da pie a querer destacar en investigaciones lo referente al tema. Tomando en consideración lo expuesto por el Banco Interamericano de Desarrollo, en su informe de Progreso Económico y Social (2004)

“Los mercados laborales de América Latina presentan serios problemas. El desempleo ha llegado a su nivel más alto en muchos años y aunque los salarios han mejorado en algunos países, lo han hecho a un ritmo muy lento [...]. Asimismo, aunque la probabilidad de perder el empleo es grande, solo una minoría decreciente de trabajadores está asegurada contra ese riesgo” (p. 1).

La realidad presentada por este informe no ha cambiado mucho desde ese año hasta la actualidad, ya que, se puede apreciar en varios estudios y la realidad abordada en los mismos. La garantía de una estabilidad puede brindar al personal mayor rendimiento o en su defecto un desempeño menor en sus acciones, esto último por lo que ya se ha mencionado sobre la seguridad de tener esa permanencia en el puesto de trabajo que lo hace tener seguridad ante un posible despido. La estabilidad laboral, entendida por Russomano, M (1981) como “el

Derecho del trabajador de permanecer en el empleo, incluso contra la voluntad del empresario, mientras no exista causa relevante que justifique su despido. La estabilidad, pues, es la negación no solo jurídicamente sino también de hecho, de la prerrogativa patronal de despedir sin causa. Dentro de ese concepto y en la medida exacta del término, toda estabilidad es absoluta o no es estabilidad” (p. 40).

Se puede decir entonces, que teniendo estabilidad pudiese haber una influencia llámese positiva o negativa para el desempeño del personal. Por otro lado, se encuentran los contratos temporales, etiqueta que se usa con fines de esconder acciones que generen empleo. Entonces, se puede decir, que puede existir un predominio de la estabilidad laboral en el trabajo del individuo cuando por motivos intrínsecos del mismo logra afectar dicho desempeño de sus funciones poniendo en tela de juicio su comportamiento por sentir total seguridad de la estabilidad de la cual se está beneficiando.

Hablando en un punto más específico, a los inicios del año noventa el precio de despidos impuestos era bastante elevado en el sector laboral peruano. La estabilidad laboral absoluta y los caros pagos de indemnización por despido funcionaban, en relación con el desempeño laboral. En 1991 se dio comienzo a una etapa de cambios en la legislación laboral llevando al Perú a ser uno de los países con flexibilidad en el mercado laboral de la década pasada.

En la tesis se estudia la evolución y el impacto de los elementos de costo en proporción a la estabilidad laboral como el factor influyente en el desempeño laboral (E. Carreño. 2005). “La demanda de trabajo en empresas formales demuestra que los cambios legislativos disminuyeron el impacto negativo de costos del despido sobre el nivel de



empleo, el ritmo de ajuste del empleo al nivel óptimo incrementó levemente, y la elasticidad producto se incrementó en los últimos años” (K. Zugén. 2008)

En otro orden de ideas, el análisis desarrollado evidencia que la modalidad de contratos temporales jugó un papel importante en el incremento del empleo en los años noventa, así también la informalización de relaciones laborales se usaba para evitar los costos de despido. Definitivamente, el estudio demuestra que la duración media del empleo disminuyó a la par se muestra un incremento de rotación del personal pasando de un empleo a otro, a partir de 1993.

De acuerdo a los anteriores esbozos se puede decir, que un trabajador motivado labora con mayor eficiencia y eficacia que aquel que no lo está. Además, el rendimiento en productividad es más alto cuando hay satisfacción y sentido de pertenencia con su entorno laboral e institución. En ese sentido, sería de beneficio para la empresa y hasta para el mismo empleado, que todo esto se pueda llevar a cabo, aun cuando el trabajador no goce de un contrato de trabajo a tiempo indeterminado. De esto es importante rescatar que, en un entorno más específico, tal como la entidad bancaria Mibanco en el Centro Histórico de Lima, se observaron algunas situaciones de desempeño laboral de acuerdo a la estabilidad laboral de los trabajadores que llevaron a formular los siguientes planteamientos:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. General**

¿De qué manera la Estabilidad Laboral influye en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima? 2018?

### 1.2.2. Específicos

- a) ¿Cuál es la influencia de la estabilidad laboral del personal **en su desempeño del desarrollo del puesto** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018?
- b) ¿Cuál es la influencia de la estabilidad laboral del personal **en la Identificación con la Organización** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018?
- c) ¿Cuál es la influencia de la estabilidad laboral del personal **en el desarrollo de sus Habilidades personales** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima? 2018?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. General

Determinar de qué manera la **Estabilidad Laboral** influye en el **Desempeño Laboral** del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018.

### 1.3.2. Específicos

- a) Determinar la influencia de la estabilidad laboral del personal **en su desempeño del desarrollo del puesto** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.
- b) Determinar la influencia de la estabilidad laboral del personal **en la Identificación con la Organización** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

- c) Determinar la influencia de la estabilidad laboral del personal **en el desarrollo de sus Habilidades personales** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

## **1.4. Importancia y alcances de la investigación**

### **1.4.1. importancia**

Partiendo del hecho de que tener una estabilidad laboral ya es una característica importante del desempeño, es preciso destacar, que con una estabilidad del puesto de trabajo se aspira a beneficios sociales que son la forma particular que tiene el patrono de reivindicar tanto el tiempo como el trabajo en sí del individuo, todo lo cual apunta a una garantía factible de lograr algunas metas entre las cuales se encuentra la calidad de vida y una sociedad de bienestar.

Sobre la base de lo anterior, se presenta la investigación con su aporte de relevancia, por cuanto en primera instancia permitirá medir el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima. En otro orden de ideas propone un instrumento con fines de evaluar el desempeño laboral del personal, que servirá de guía para otras instituciones similares o afines a Mibanco que es objeto de estudio.

Por otro lado, también con la investigación se pretende, conocer el desempeño después de la influencia de la estabilidad laboral del personal en la institución líneas arriba mencionada. Y también sirve como referencia para tanto en su aspecto teórico como metodológico a los lectores, ya que, se estima el aporte necesario para

coadyuvar en el “desempeño de las funciones de los trabajadores” que se encuentran con una estabilidad laboral y no saben aprovecharla desde sus garantías.

### **1.5. Alcances**

El alcance que tiene la investigación es determinar la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima. El instrumento se aplicó a los trabajadores de la institución en mención.

### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

La limitación se presentó en la predisposición del trabajador, al momento de ser evaluado a través del instrumento de investigación. (Cuestionario). Sin embargo, se logró obtener la información solicitada para los posteriores hallazgos encontrados.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes del Estudio

##### 2.1.1. Nacionales

CRUZ CÓRDOVA, Ivonne Paola (2015). En su tesis titulada “Relación entre la estabilidad laboral y el desempeño del personal de la Dirección Unidad de Coordinación de Préstamos Sectoriales del Ministerio de Economía y Finanzas – 2015”. Una investigación de tipo descriptivo - correlacional, con diseño no experimental. 120 trabajadores representaron el tamaño de la población. Determinando 92 trabajadores como tamaño de muestra, utilizó el muestreo probabilístico simple, aplicó el instrumento cuestionario de 30 preguntas, sometido a un validación a juicio de expertos tanto para medir la estabilidad laboral como el desempeño del personal. Llegó a la conclusión que existe un nivel de correlación moderada ( $r_s=0.589$ ) entre sus variables de estudio y una relación significativa ( $p=0.000$ ) entre desempeño de los trabajadores y estabilidad laboral.

El anterior estudio se tomó como referencia para la presente tesis por cuanto existe relación entre el tema de la *misma* y esta, además de tener correspondencia en el aspecto metodológico con lo cual se apoyó para los efectos investigativos que se requirieron en este sentido.

Mamani Merma, Leandro (2016), presentó una tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral en la institución financiera MIBANCO de la Ciudad de Puno, del año 2016”, tuvo la finalidad, identificar la motivación y desempeño laboral. Su

hipótesis fue: La motivación de los trabajadores incide directamente en el desempeño laboral. Utilizó un tipo y diseño de investigación descriptiva; determinando una población de 97 trabajadores los cuales se utilizaron en su totalidad. Para recolectar datos utilizó un cuestionario encuesta, analizándolo con el software estadístico SPSS por medio del alfa de Crombach. Los resultados arrojaron que de los 97 encuestados, el 81.10% refiere que el objetivo final es ofrecer mejoras. Entre su conclusión se puede destacar que la motivación es transcendental en la empresa, produciendo excelente desempeño laboral en la institución.

El desempeño laboral es un elemento que puede tener o no influencia en otros aspectos del entorno de trabajo, en el anterior caso donde se presenta la motivación como uno de esos elementos para tener un mejor desempeño en el cargo, es preciso denotar que éste trabajo se tomó como fundamento por su relación en cuanto a la temática abordada, y que además de esto contiene otras características similares que sirvieron de apoyo a la presente investigación.

Serrano Mendoza, Karla Aída (2016), presentó su tesis, la cual tituló: “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo”, el fin fue: Determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS). El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, considerando 104 muestra participantes como tamaño de muestra, midió las dos variables con el instrumento encuesta, los resultados indican que existe un 97.7 % de confianza que las correlaciones sean verdaderas y

una probabilidad de error menor al 5%. La tabla de valores de  $\chi^2$ , muestra una correlación encontrada = 3,1052, Validando la hipótesis “Los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”.

La anterior investigación guarda una estrecha relación con la presente tesis, ya que, se investigan los elementos motivacionales para el rendimiento laboral, todo lo cual ejerce influencia también en lo que respecta al desempeño, eficiencia y eficacia del trabajador.

Valdivia Granda & Alexis Enoch (2017) “Desempeño docente y su relación con la satisfacción laboral de los profesores de la I.E. Emilio Soyer – 2017”. Su finalidad fue determinar de qué manera se relaciona el desempeño docente con la satisfacción laboral de los profesores de la Institución Educativa Emilio Soyer – 2017, en la visión de los profesores de la I.E, que solo tienen el nivel de secundaria. El estudio se desarrolló con un enfoque de investigación cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 83 profesores, con una muestra de 69, aplicó una encuesta de 21 preguntas con una escala de cinco categorías. La confiabilidad del instrumento fue de 0.907. Se concluyó que existe relación significativa entre el desempeño docente con la satisfacción laboral de los profesores de la Institución Educativa en estudio.

De manera significativa, la anterior tesis se corresponde con la presente investigación, porque trata sobre el desempeño laboral, que es el tema que nos ocupa en este trabajo y de cómo relacionarlo con la satisfacción del empleado en una

institución educativa. Por otro lado, lo que concierne a la contratación de hipótesis también se relaciona usando ambos estudios el chi cuadrado para comprobar las hipótesis que se plantearon.

### **2.1.2. Internacionales**

Ramírez, Santiago (2017), presentó una tesis que llevó por título: “La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública”. El objetivo fue determinar la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los Servidores Públicos del Ministerio de Salud Pública durante el año 2017. El diseño de fue no experimental, transversal de alcance relacional. La muestra lo conformaron 230 servidores públicos nombramiento y 191 contratados con un  $\alpha=95\%$ . Se utilizó un instrumento denominado herramienta de evaluación del desempeño del Servicio Público. Obteniendo como resultado que los trabajadores contratados alcanzaron un desempeño excelente (66%) y muy bueno (34%), y los trabajadores nombrados obtuvieron un resultado de excelentes (5.7%), muy buenos (81,7%), satisfactorios (1,3%) y regulares (11,3%), con esos datos se aprecia que los trabajadores contratados tienen un mejor desempeño.

La tesis presentada anteriormente guarda relación con la presente investigación, por tratar temas similares sobre la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución, y además de tener el mismo enfoque cuantitativo que se trabajó en este estudio.

Martín Sirín & María Regina (2015), realizó su estudio al cual tituló:



“Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería. La tesis se realizó en el hospital nacional de Chimaltenango, Guatemala. Enero-Mayo 2015”, con finalidad: Determinar la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería. Corresponde a un estudio descriptivo de corte transversal de enfoque cuantitativo. Como instrumento utilizó el cuestionario, cuyos resultados se procesaron con técnicas estadísticas. El tamaño de muestra se conformó por 45 Auxiliares de Enfermería y 15 Enfermeras. Llegando a la conclusión de que los aspectos: El salario, el tipo de contrato influyen en la estabilidad y desempeño laboral del personal, retrasando los pagos, generando desmotivación profesional, salarios bajos y temor a perder el contrato de trabajo, pero lo resaltante que el trabajador se encuentra motivado al realizar su trabajo.

Es bien sabido que en muchas partes de Latinoamérica se observa un desempeño que se encuentra influenciado por la estabilidad o falta de la misma que tenga el trabajador; en ese sentido es preciso referir que el anterior estudio se relaciona con la presente tesis por abordar temas relevantes en cuanto a la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador.

Coello, Almeida (2014), en su Tesis. “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)” de la Universidad de Guayaquil. Ecuador. Describe la organizaciones saben del grado de satisfacción de sus clientes y cuentan con una estrategia de servicio al cliente.

Concluye: - Para evaluar la efectividad y productividad se debe desarrollar a través

de los factores intrínsecos.- la insatisfacción ha detenido la productividad y efectividad del grupo. – Se denota altos niveles de satisfacción laboral.

Las circunstancias laborales que afecta el trabajo laboral, pueden estar condicionadas por varios factores entre los que se encuentran: la motivación, la estabilidad, el entorno laboral, condiciones laborales, el clima, la cultura organizacional, entre otros; por lo que es necesario que se tomen en cuenta cuando se requiere para tratar de elevar los niveles de producción, productividad, eficiencia y eficacia que se ha de proyectar en una institución de calidad. Es por ello, que la anterior tesis tiene estrecha relación con la presente investigación, ya que busca dentro de su tema y propósitos lograr una satisfacción laboral en el entorno de trabajo ya sea bajo condiciones de contrato a plazo indeterminado o no.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Estabilidad laboral**

Según (Paredes Infanzón, 2007), La estabilidad laboral, “significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo”.

El Perú reconoce a la estabilidad laboral como un sistema de relaciones individuales de trabajo. Desde 1970, con el D.L. 18471, hasta su regulación por la Ley N° 24514, reconocido como derecho constitucional. La estabilidad laboral ha ocasionado discrepancias entre sus defensores y detractores.

Las limitaciones jurídicas del D. Leg. 728 a través de su artículo 48 buscó hacer respetar el derecho a la estabilidad laboral. La Ley 25327, por su parte, promovía el fomento del empleo respetando el marco legal de la estabilidad laboral. *Las normas constitucionales fijaban el tope del respeto laboral dejando libre la posibilidad de modificar leyes.*

**a) La estabilidad laboral en el D. leg. 728.**

Desde un marco conceptual el **D. leg. 728** incluía con desmán una serie de supuestos que, en sentido estricto y con apego a la Constitución Política, debían tener un tratamiento especial. Ello surgía del error al considerar el despido de forma general y no específico, considerando su relación en sentido concreto.

El despido considerado como un acto unilateral consiste en la acción del empleador reconocido por la ley para dar fin al contrato; Asumiendo un concepto multifocal de “estabilidad”, considerando la falta grave como causal de despido y sucesos considerados por la empresa como causal de terminación del contrato previa autorización administrativa.

**b) Estabilidad desde el punto de vista del trabajador**

En la definición nos referimos al trabajador o subordinado al servicio de empleador privado; nos referimos al trabajador manual e intelectual. La estabilidad el derecho del trabajador es quebrantado por el empleador quien tiene la facultad de despedir al encontrar una razón justa, pues, le es permitido despedirlo cuando exista una causa justa.

La estabilidad tiene dos características una donde el compromiso de no poder disolver el contrato de manera unilateral afecta directamente sobre el contratante. La otra recae sobre el trabajador, quien, si puede disolverlo por acto unilateral, porque impedírsele involucraría una forma de tenerlo en sujeción perenne.

**c) Estabilidad Laboral y despido**

Se rompe la estabilidad laboral cuando se hace presente el despido.

El Decreto Legislativo 728 influenciado por el convenio 158 de la OIT, da facultad al empleador de disolver el contrato por razón justa.

fijar asignación provisional. Finalmente, el artículo 72 es el cambio sustancial que se realizó en el Decreto, el juez podrá sustituir la reposición del trabajador por el pago de una compensación cuando la circunstancia lo amerite. La medida trascendental pone en el Juez la responsabilidad de sentenciar de acuerdo a Ley.

**• Despido Nulo**

En este sentido el Decreto Legislativo N° 728 proporciona una figura jurídica de despido: el despido nulo, entendiendo. Nulo como inexistente, en los casos previstos por la ley, conlleva, por tanto, conlleva a retrotraer las cosas de manera absoluta al estado anterior. Este es despido injusto o encausado.

**d) Tipos de contratos de trabajo**

El docente Universitario Víctor Carrillo González, Explica que el contrato de trabajo es: “Un acuerdo voluntario entre una persona natural y una persona

jurídica o natural, por el cual el primero se obliga a poner en disposición del segundo su propio trabajo (subordinación) a cambio de una remuneración”.

“Con el contrato se inicia un vínculo laboral, que genera derechos y deberes para el trabajador y el contratante, es decir, para ambas partes, así como las condiciones dentro de las cuales se desarrollará dicha relación profesional”, agrega Carrillo. Asimismo, refiere que para la existencia del contrato de trabajo ocurren tres partes fundamentales: Prestación personal del servicio, Remuneración y Subordinación.

Viéndolo desde este punto de vista, tal como alega el nombrado autor, esta es una parte significativa, ya que los tres elementos deben estar presentes a la hora de llevar a cabo la contratación.

En Perú existen varios tipos de contratos. Según el docente universitario de la Universidad Ricardo Palma (Carrillo González, 2015), refiere que los contratos más habituales son dos en el sector privado, los que se detalla a continuación: Contrato a plazo indeterminado o indefinido y Contrato a plazo fijo o determinado.

e) **Dimensiones de la Estabilidad Laboral**

- **Contrato a plazo indeterminado o indefinido.**

Conocido también como Contrato de naturaleza indeterminada. Este tipo de contrato tiene fecha de inicio, pero no tiene fecha de culminación. Este tipo de contrato se puede celebrar de manera verbal o escrito. Por tanto, el trabajador debe asegurarse de estar registrado en planillas, para gozar de todos los beneficios que brinda la Ley laboral.

Lo que en otras palabras puede significar la estabilidad laboral para el trabajador siempre y cuando cumpla con los requerimientos exigidos por el patrono y además no realice acciones que determinen o justifique su despido; por lo que la mejor forma de evitarlo es desempeñándose de manera eficiente, que además puede generarle beneficios laborales. Pero, en ocasiones se puede dar un estado de tanta seguridad que puede verse afectado el desempeño, asegurando el trabajador o empleado que su contrato lo ampara. Es decir, puede afectar el desempeño también.

- **Contrato a plazo fijo o determinado.**

Conocido también como Contrato de naturaleza temporal. Este tipo de contrato se da por un tiempo determinado máximo de 5 años, se debe registrar en el Ministerio de Trabajo dentro de 15 días, y si se supera este tiempo el trabajador pasa a un contrato indeterminado.

Este tipo de contrato puede generar en el trabajador por una parte un mejor comportamiento y desempeño, buscando la forma de mantener su puesto de trabajo y pasar a la condición de plazo indeterminado o, por otro lado, también puede afectarlo de manera tal que sienta inseguridad o inestabilidad laboral.

**f) Estabilidad Laboral y Contratos Temporales.**

A la vigencia del Decreto Legislativo 728, Ley de Fomento del Empleo, se genera un conflicto con la propia legislación que impulsa la contratación transitoria en actividades indisolubles de la organización u empresa. Produciéndose un conflicto, porque aquí se obvia la relación complementaria

entre contratación indefinida y contratación temporal. Este fenómeno ocurre en tres situaciones:

- La contratación temporal al ingresar a la empresa, desplaza un contrato indefinido, con el objeto de que los contratos temporales remplacen a las actividades permanentes.
- La contratación temporal se da para cubrir actividades transitorias o estrictamente temporales, Ocasionando que estos contratos temporales invadan las actividades permanentes.
- Finalmente, esta etiqueta “contratación temporal” se utiliza con fines políticos para crear puestos de trabajo.

Tomando en consideración, que cada una de las situaciones anteriormente mencionadas de igual forma resuelven lo concerniente a las vacantes, ofertas y demandas laborales, sea cual sea el estatus por el cual entre a trabajar la persona; claro está que se pueden deteriorar las contrataciones indefinidas tal como lo expresa el autor, sin embargo, y dando la importancia que requiere que es la generación de empleo para bajar la tasa de desempleo que pudiera afectar el índice de la región.

### **2.2.2. El desempeño laboral**

Según, (Robbins Stephen & Coulter, 2013) “lo definen como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la

medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual”.

Teniendo en cuenta que el desempeño laboral se sitúa entre los elementos más importantes a la hora de evaluar al personal, es imperativo que se conozcan las funciones del mismo, a fin de garantizar que el trabajador esté realizando muy bien sus labores. Además, depende del desempeño laboral que el contratante va a tomar decisiones que apunten al crecimiento de su empresa u organización; lo que es de igual manera importante para ambos, tanto para el contratado como para el que contrata.

(Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2001) definen el desempeño laboral como: “... el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad. Visto desde este punto, el personal debe garantizar el cumplimiento de todos los propósitos, para lograr su posición de acuerdo al mérito que le merezca en todos los casos”.

En general, la voluntad de cada persona está en función del esfuerzo y recompensas laborales. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del personal y, por otra, al papel que él desempeña.

La apreciación del desempeño es una apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo.

También cuando se evalúa al personal se debe considerar las competencias y/o habilidades del mismo, viendo de una manera objetiva las humanas, técnicas y conceptuales; aunque las dos primeras son esenciales a la hora de poner en práctica



cualquier labor, ya que, la persona requiere del manejo, en el caso de la primera lo que son las interrelaciones con sus compañeros de trabajo, y en el caso de la segunda lo que es el manejo de las TIC que hoy por hoy dominan los escenarios laborales en casi todos los departamentos de una empresa.

**a) Las organizaciones.**

Según (Chiavenato, 1999). “Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar”. La empresa es un sistema abierto formado por más de dos personas que desempeñan actividades, interrelacionado con su entorno. Una organización existe sólo cuando:

1. La comunicación fluye en el recurso humano (derivada de la competencia humana);
2. Se practica el trabajo grupal o en equipo.

Para conseguir un objetivo común (trabajar por un fin común).

Cuando se desea conformar una empresa existen condiciones que se deben estar dispuestos a cumplir, y tal como lo expresa Chiavenato, la comunicación es esencial en todos los casos y para poder lograrlo las personas deben gozar de habilidades o competencias que son muchas veces difíciles de desarrollar por el mismo hecho de que ya la relación entre los seres humanos es muy compleja. Sin embargo, la organización es netamente importante y desde aquí que se desprendan también los elementos gerenciales como lo son dirección, control, coordinación, supervisión, entre otros, a fin de garantizar una mayor eficiencia y eficacia para obtener producción y productividad en lo que se realice.

**b) Los Objetivos Organizacionales.**

Una organización es un sistema de actividad humana que se relaciona a un entorno y busca alcanzar objetivos, que son situaciones que desean alcanzar.

Entre los objetivos que persigue tenemos:

1. Satisfacer necesidades del cliente ya sea de servicio o de un bien.
2. Contribuir con el factor de producción generando mano de obra.
3. Propiciar un ambiente de bienestar en la sociedad realizando un uso correcto de los recursos.
4. Generar un ambiente donde el individuo puede satisfacer su necesidad.

Asimismo, generar un ambiente favorable donde los trabajadores se sientan cómodos, hablamos entonces de un clima organizacional idóneo para lograr todos los objetivos anteriormente mencionados. Y esto es algo que debería existir en toda empresa u organización, por cuanto de ello depende la eficiencia de sus empleados y de un servicio de calidad.

**c) Evaluación del desempeño**

**La evaluación del desempeño** constituye una función fundamental efectuada en una organización moderna. En donde el nivel de logro de los objetivos guarda relación con la evaluación del desempeño.

Al **evaluar el desempeño** la institución utiliza la información en su toma de decisiones: cuando el desempeño está por debajo de lo esperado, se toma acciones correctivas; ahora si al evaluar el desempeño se obtuvo un resultado satisfactorio entonces este debe ser alentado. (Barcelo, 2017).

Efectivamente, tal como lo expresa el autor, la evaluación del desempeño es un proceso importante de una empresa, ya que es por medio de este que se van a tomar decisiones que tengan beneficio para la organización y para el trabajador si lo hace de la manera correcta.

**d) Principios de la Evaluación del desempeño.**

Según (Barcelo, 2017). “*La evaluación del desempeño debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo*”. Los más destacados son los siguientes:

- ✦ El desarrollo laboral del trabajador y su evaluación van de la mano en la empresa.
- ✦ En la evaluación del desempeño como un estándar se debe fundamentar de acuerdo a la información válida sobre el área de trabajo.
- ✦ Se hace indispensable que exista un compromiso activo de todos los trabajadores.
- ✦ El supervisor-evaluador juega un papel importante, por lo que debe considerarse al momento de fijar las bases para aconsejar mejoras.

En torno a estos principios, es fundamental aclarar que el evaluador tiene un papel muy importante, y debe ser objetivo además de imparcial a la hora de evaluar tomando en consideración cada uno de los que se mencionaron para poder tener óptimas respuestas de dicha evaluación.

**e) Ventajas de la evaluación del desempeño** Entre las ventajas más destacadas tenemos:

- **Mejora el Desempeño:** A través de la retroalimentación el personal directivo lleva a cabo acciones de mejora.
- **Políticas de Compensación:** Realizar una evaluación del Desempeño permite identificar que personal requiere un porcentaje de aumento.
- **Profesional:** Si se desea mejorar el desempeño se requiere de realizar realimentaciones de esa forma se mejoran las posibilidades profesionales específicas.
- **Imprecisión de la Información:** Los administrativos deberían cuidar y analizar el resultado de una evaluación de desempeño insuficiente, ya que posiblemente podría indicarnos errores que afectaran en el desarrollo organizacional de la empresa.
- **Errores en el Diseño de Puesto:** Para identificar los errores se debe considerar las evaluaciones.
- **Desafíos Externos:** Son factores externos, que en ocasiones influye sobre el desempeño del trabajador.

Son ventajas, pero también son beneficios para ambas partes, tanto para la empresa porque logra subir los índices de eficiencia y eficacia necesarias, y para el trabajador porque aprehende los objetivos de la organización y se desempeña mejor en el cargo de sus funciones.

**f) Objetivos de la Evaluación de Desempeño**

Es un error considerar solo el punto de vista de evaluación sobre el comportamiento del subordinado; se sugiere más análisis, identifique causas y establezca mejoras en concordancia con el personal evaluado.

Chiavenato, refiere que, la evaluación de desempeño tiene dos propósitos importantes considerados por el mayor número de organizaciones,

- 1- Demostrar la acción salarial sugerida por el supervisor.
- 2- Fomentar la supervisión examinando el desempeño del subordinado.

En este orden de ideas es necesario, que a estos propósitos se le puede sumar lo correspondiente a la meritocracia, que el evaluador perfectamente puede hacer saber, a fin de dar beneficios laborales al trabajador que lo merezca. Esto también puede coadyuvar en el hecho de que se motive a todo el personal observando el reconocimiento de los demás.

Igualmente, el autor refiere que la evaluación de desempeño no es un fin, sino que sirve para corregir el resultado del personal. En este orden de ideas, la evaluación de desempeño pretende conseguir varios objetivos intermedios:

- 1- Adaptar al trabajador al cargo;
- 2- Competencias;
- 3- Reconocimientos;
- 4- Mejor salario por desempeño;
- 5- Ambientes armoniosos entre supervisor y subordinado;
- 6- Auto aprendizaje del trabajador;
- 7- Evaluación del potencial del recurso humano;
- 8- Incentivar la productividad;

9- La autoevaluación del personal para su mejora laboral; etc.

Cumpliendo los objetivos intermedios también puede lograrse a beneficio de ambos (empresa-trabajador), ya que la productividad se elevará y habrá mayores posibilidades de crecimiento, lo que da como resultado un alcance significativo para todos, tomando en consideración que se favorecen todos, hasta la sociedad en general.

#### **g) Dimensiones del desempeño laboral**

○ **Formación y desarrollo del puesto de trabajo:** El desarrollo institucional hoy en día debe considerarse como un proceso de mejora continua. La gestión del talento humano, se potencializa llevando a cabo la gestión por competencias.

Uno objetivo de la evaluación de competencias es identificar si el trabajador posee otras competencias (además de las que esta designada) con fines de identificar a que otro puesto de mayor responsabilidad se le podría asignar a futuro.

La visión que consideraba que el desarrollo organizacional se base en el fortalecimiento de competencias, hoy en día es gracias a las teorías se tiene una panorama más amplio al respecto.

Cuando se mide el potencial se mide el futuro, y muchas veces es el futuro es incierto. Para **desarrollar ese potencial** es fundamental detectarlo.

Todo lo anterior apunta a que se debe aprovechar las habilidades y competencias del personal, pero también indagar sobre otras más que lleguen a complementar y se aproveche en beneficio de todos. Asimismo, la formación es un elemento que va a servir para ayudar en la mejora continua de estos, y para

ello la empresa debe proporcionar la capacitación adecuada y apuntando siempre hacia el desarrollo de más habilidades y una excelente proyección futura de la organización.

### ○ **Identificación con la Organización Laboral**

Viene a ser la **identificación que tiene el personal con la organización**, para Morales & Topa, (2006), citando a Ashforth y Mael afirman que “la identificación con la organización y con sus objetivos es la variable y clave que brinda las bases para un aumento del rendimiento tanto en las tareas pautadas como en un amplio abanico de conductas deseables”.

Según Ponssa, (2008), “la identidad esencial de la empresa remite a los valores básicos y al propósito central de la empresa, por lo que establece el fundamento para el desarrollo de la visión” (p.1). Según otros autores, “la identidad es un factor o un componente que debe ser parte de la visión empresarial que permite una cohesión a la organización”.

Desarrollar estrechos lazos con la empresa va a contribuir en que el personal va a tener mejor desempeño en sus funciones y más allá. Se adquiere una responsabilidad, pero también se compromete a hacer de su trabajo algo más que lo que debe hacer, sino que está dispuesto a hacer lo necesario por dejar el nombre de la empresa en alto y cumplir sus funciones con eficiencia y eficacia.

Comprometerse con la actividad laboral en casi todos los casos va a contribuir en la superación profesional del trabajador. El compromiso es una de las claves del éxito de la empresa y del trabajador, ya que significa que se

contrae la obligación de hacer las cosas bien y dentro del marco de la lealtad y es algo que, si se hace por voluntad propia no se verá como una obligación, sino que se hará la labor con satisfacción, con valores y principios que serán el baluarte de la persona.

Los trabajadores comprometidos casi siempre tienen ofertas laborales, cumplen con su horario de trabajo y en ocasiones exceden de ello por cumplir sus obligaciones. (Márquez, 2003).

Y, es que el compromiso es igual a bienestar, agrado, identificación con la empresa. Se observa que en los contratos siempre se pide compromiso por parte de la persona que va a trabajar en la empresa, sin embargo, es cuestión personal si lo hace a fiel cumplimiento por gusto o voluntad propia o porque solo es una exigencia de dicho contrato. En el primer caso, el trabajador realiza las acciones con satisfacción, pero en el segundo realiza sus actividades o lo que le exijan solo por cumplir con las tareas, es decir, solo por una obligación.

### ● **Habilidades personales**

La 2<sup>da</sup> Escuela de Negocios EAE Business School (2017), en su artículo publicado ¿Cómo influyen las habilidades personales en una organización? Menciona que las habilidades personales son un activo de inestimable valor para las empresas. Siempre y cuando se sepa sacar partido de ellas mediante una gestión orientada a ello y un adecuado plan mejore sus competencias y su productividad laboral. Un aumento de productividad en la empresa produce



satisfacción laboral propiciando un ambiente donde el trabajador desarrolle su eficiencia y consolidar su expectativa salarial.

Entre las habilidades que orienta al desempeño personal tenemos; La confianza en sí mismo, el trabajo en equipo, la comunicación y la tolerancia a la presión.

### 2.3. Definición de términos básicos

- ✦ **Puesto Laboral.** - Es un espacio donde un trabajador desarrolla su actividad labor, conocido como lugar de trabajo. (Conceptos y Definiciones, 2014).
- ✦ **Competitividad.** - Es una cualidad que tiene el trabajador para alcanzar objetivos y metas. (Conceptos y Definiciones, 2014).
- ✦ **Habilidad.** - Es la aptitud innata, talento, capacidad que tiene el trabajador para desarrollar su puesto laboral. (DefiniciónABC, 2017).
- ✦ **Contrato.** - Es un documento legal con acuerdo voluntario entre una persona natural y una persona jurídica o natural, para desarrollar un oficio a cambio de una remuneración. (Carrillo González, 2015).

## Capítulo III

### Hipótesis y variables

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

La Estabilidad Laboral influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La estabilidad laboral del personal influye significativamente en su desempeño del desarrollo del puesto en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.
- b) La estabilidad laboral del personal influye significativamente en la Identificación con la Organización en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.
- c) La estabilidad laboral del personal influye significativamente en el desarrollo de sus Habilidades personales en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

#### 3.2. Variables

##### 3.2.1. Identificación y clasificación de las variables

- a) **Variable Independiente (x):** Estabilidad laboral.
- b) **Variable Dependiente (y):** Desempeño laboral.

### 3.2.2. Operacionalización de las variables

#### a) Variable Independiente (X): Estabilidad laboral. (OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Según (Paredes Infanzón, 2007). La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo.	Operacionalmente se define como una estabilidad dividida en dos dimensiones. Una estabilidad laboral con contrato de trabajo a plazo indeterminado, este tipo de contrato da mayor seguridad y estabilidad al trabajador. La otra es la estabilidad laboral con contrato de trabajo a plazo determinado, este tipo de contrato da poca estabilidad al trabajador, hace que el trabajador pase por un proceso de evaluación para ser ratificado por un periodo más.	<p>+ Contrato de trabajo a plazo indeterminado.</p> <p>+ Contrato de trabajo a plazo determinado</p>	<p>- No firma contrato</p> <p>- Tiempo ilimitado</p> <p>- Puesto permanente</p> <p>-</p> <p>Firma contrato</p> <p>- Renovación sujeta a evaluación.</p> <p>- Tiempo limitado</p> <p>- Puestos temporales</p> <p>-</p> <p>-</p>

Técnicas e instrumentos	Procedimientos	Naturaleza	Escala de medición	Forma de medir
<p><b>TÉCNICAS:</b></p> <p>✦ Análisis documental</p> <p>✦ Encuesta por cuestionario</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>✦ Ficha de Observación ✦ Ficha de Encuesta</p>	<p>Las técnicas e instrumentos de la investigación se utilizarán para la recolección de información respecto a las variables: Estabilidad laboral y Desempeño laboral, para analizar la relación de estas en el personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima.</p>	<p>Variable:</p> <p>Cuantitativa</p>	<p>Continua</p>	<p>Orden relativo</p>

**b) Variable Dependiente (y): Desempeño Laboral. (OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE)**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor que adopta la variable
<p>Según, (Robbins Stephen &amp; Coulter, 2013) lo define como un proceso para determinar qué tan</p>	<p>exitosa ha sido una organización (o un Se define operacionalmente como el rendimiento del</p>	<p>Formación y desarrollo del</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>	<p><b>Criterios de calificación</b></p>

puesto de cuestionario	Por Ítem del	trabajador frente al funciones y responsabilidades	• Perseverancia cumplimiento de sus trabajos.	✦ Insatisfactorio (I) 2
individuo o un proceso) en		responsabilidades	Identificación con la	✦ Insatisfactorio (I) 2
			Organización Laboral	✦ Mejorable (M) 4
objetivos laborales. En		tres dimensiones que son:	Laboral	✦ Satisfactorio (Sa) 6
general a nivel		El Desarrollo del puesto,		✦ Notable (N) 8
organizacional la medición		Identificación con la		✦ Sobresaliente (So) 10
del desempeño laboral		Organización y las	• Confianza en sí mismo	
brinda una evaluación		Habilidades personales que	• Trabajo en Equipo	
acerca del cumplimiento de		el personal desarrolla en el	• Comunicación	
las metas estratégicas a nivel		puesto.	• Tolerancia a la presión	
individual.				
el logro de sus actividades y		asignadas, se divide en		Resultado = Puntaje total *
				20/12
				<b>Grado obtenido Escala</b>
				<b>Grado/ Resultados</b>
				Sobresaliente 19 a 20
				Notable 17 a 18
				Satisfactorio 14 a 16
				Aprobado 11 a 13
				Suspenso <= 10

Técnicas e instrumentos	Procedimientos	Naturaleza	Escala de medición	Forma de medir
<b>TÉCNICAS:</b>	Las técnicas e instrumentos de la	Variable: Cuantitativa	Continua	Directa poligotómica
✦ Análisis documental	investigación se utilizarán para la			
✦ Encuesta por cuestionario	recolección de información respecto a las variables: Estabilidad laboral y Desempeño laboral, para analizar la relación de estas en el personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima.	✦		

## Capítulo IV

### Metodología

#### 4.1. Enfoque de investigación

Una posición de investigación se nutre de acuerdo a los objetivos o fin que se tiene previsto realizar y lograr a través de la misma, por lo que, el investigador está en toda la posibilidad de decidir cuál es el camino que debe seguir para llegar a lo que se ha planteado. Todos los aspectos que abarca la metodología para orientar el proceso investigativo son considerados por el investigador según lo que considere necesario para resolver el problema planteado, por tanto, conviene a partir de aquí seleccionar los métodos y técnicas necesarias para realizar la investigación.

Cabe agregar, que el enfoque cuantitativo, según Hernández, R. (2014) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la numeración numérica y el análisis estadístico” (p. 4). Este enfoque fue seleccionado por las tesis para el presente trabajo de investigación. De acuerdo a la naturaleza del mismo, consideramos que es el ideal para abordar la realidad observada en la institución bancaria MiBanco, para conocer los métodos a seguir y las técnicas a utilizar en la sistematización de las actividades observacionales que se realizaron, por los cuales se jerarquizó la necesidad sentida de la influencia que tiene la estabilidad laboral en el desempeño de sus trabajadores.

## 4.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación varía de acuerdo a la naturaleza de estudio, ya que todos son diferentes por el objetivo que se pretende lograr. La presente investigación se sustenta dentro de la siguiente clasificación que nos proporciona (Sierra, 2003), la cual:

- **Por su finalidad**, es básica, porque está orientada hacia a la búsqueda de nuevos conocimientos y generación de nuevas investigaciones.
- **También es descriptiva**, porque se trabaja sobre la realidad de los hechos y sobre su correcta interpretación.
- **Por su alcance temporal**, es transversal o seccional, pues los datos fueron obtenidos en un grupo social, un solo momento de tiempo, con una sola observación de cada una de las variables.
- **Por su carácter de medida**, es cuantitativa, pues está centrada en la observación cuyos datos son susceptibles y cuantificables.
- **Por su naturaleza** es no experimental, porque no hay ninguna manipulación de las variables.

## 4.3. Diseño de Investigación

El diseño específico de la investigación viene a ser del tipo de diseño transaccionales descriptivos y el nivel de la investigación es descriptivo correlacional simple. Según Sánchez & Reyes (2017), “Esta investigación se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”

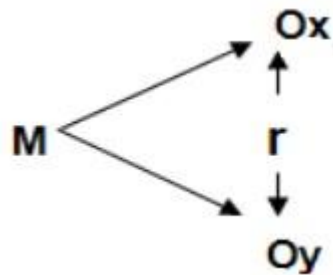


En este diseño se presenta la relación entre las variables en estudio que son:

a) Variable Dependiente (y): Desempeño laboral y b) Variable

Independiente (x): Estabilidad laboral.

**El esquema es el siguiente:**



**Donde:**

M. Representa a la muestra de trabajadores de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima.

Ox. Observación de la variable Estabilidad laboral.

Oy. Evaluación de la variable Desempeño laboral. r

. Relación entre ambas variables de estudio.

#### **4.4. Método de la Investigación**

##### **4.4.1. Método general**

La investigación se enmarca en torno al método científico como método general, porque partimos de la realidad de la agencia centro de Mibanco en temas administrativos, el cual nos llevara desde el planteamiento y formulación del problema respecto a la estabilidad laboral y su relación con el desempeño laboral. Al respecto Tamayo M. (2003). “El método científico es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo”.

##### **4.4.2. Método Específico**

Se utilizó el método hipotético deductivo, al respecto Sánchez, H. & Reyes C. (2017) refiere: “EL Método hipotético deductivo parte de inferencias lógicas deductivas para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se puedan comprobar” (p. 59). Se utilizó este método debido a que las hipótesis específicas buscan medir la influencia de la estabilidad laboral en las dimensiones del desempeño laboral. Los datos obtenidos producto de la aplicación del cuestionario, se someterán a análisis estadísticos.

#### **4.5. Población y Muestra**

##### **4.5.1. Población**

Para la investigación, la población de estudio estará conformada por 89 personas, que son trabajadores de la organización Mibanco Agencia Centro Histórico

– Lima.

#### 4.5.2. Muestra

Para determinar el número de trabajadores de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima, considerados para la muestra se utilizó la fórmula de Gabaldón (1980), que se utiliza para poblaciones finitas menores de 100.000, cuyo estadístico es:

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

Dónde:

N: Tamaño de la población n=Tamaño de la muestra representativa a obtener.

Z: Valor correspondiente a la distribución de Gauss, para un valor de significancia del 95% el valor de  $z = 1.96$

E: Error de la muestra o error permitido. (5%)

P: Probabilidad de aceptación o proporción a favor. Se asume 50% q: Probabilidad de rechazo o proporción en contra. Se asume 50%

Para un nivel de significancia del 95% el valor de  $z = 1.96$

<b>E =</b>	<b>0.01</b>
<b>Z =</b>	<b>1.96</b>
<b>p =</b>	<b>0.5</b>
<b>q =</b>	<b>0.5</b>

<b>N =</b>	<b>89</b>
------------	-----------

$$n = \frac{85.4756}{1.1804}$$

$$n = 72$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra es de 72 trabajadores. Que se encuentran distribuidos en: 8 Indeterminados y 64 Determinados.

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

##### **4.6.1 técnicas**

En el campo de la metodología de la investigación científica el concepto de técnicas de recolección de información alude según Yuni, J (2006) a “*los procedimientos mediante los cuales se generan informaciones válidas y confiables, para ser utilizadas como datos científicos*” (p. 29). Para seleccionar una técnica adecuada para el estudio, se han de tomar en cuenta varios aspectos, como el enfoque de la investigación y la realidad estudiada, por cuanto repercute en la obtención de los datos. Es por ello que el investigador ha de conocer lo que le permita hacer esa selección. En este estudio, se utilizaron las técnicas de observación y la encuesta, como una forma más objetiva de recoger la información necesaria, y por ser de carácter cuantitativo, son las técnicas que más se adaptan al tipo de investigación. El referido autor, expresa también que

La función principal de las técnicas de recolección de información es la observación y registro de los fenómenos empíricos; registros a partir de los cuales se elabora información que permite generar

modelos conceptuales (en la lógica cualitativa) o contrastarla con el modelo teórico adoptado (en la lógica cuantitativa) (ídem)

El método de recolección de información es un procedimiento amplio que se especifica en ciertas técnicas de alcance general. Estas técnicas han de estar muy bien seleccionadas de acuerdo al enfoque y realidad. Sin embargo, la observación es una de las técnicas que se adapta fácilmente a cualquier tipo o enfoque metodológico por lo que es considerada como el complemento perfecto a la recolección de los datos.

Entre las técnicas de recolección de datos utilizados, tenemos:

- a) **Análisis documentario.** - Se utilizó para recabar la base teórica de la investigación, lo que nos permitirá obtener datos de las citas bibliográficas de autores relevantes. La recolección de información se realizó en las bibliotecas de algunas Universidades, textos adquiridos, y la información disponible en internet.
- b) **Encuestas por cuestionario.** - En cuanto a la recolección de datos se utilizó la observación mediante encuestas, que es una técnica a través del cual se recogen datos por medio de cuestionarios estructurados, en una muestra determinada.

#### **4.6.2 Instrumentos**

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó como instrumento, **el cuestionario**. Según lo expresa Kotler, P y Lane, K (2009) el cuestionario “*es un conjunto de preguntas que se presenta a las personas seleccionadas para obtener una*

*respuesta. Como se trata de un instrumento muy flexible, los cuestionarios son, sin duda, el instrumento más común para recopilar información primaria” (p. 104).*

Los ítems que conforman el cuestionario han de estar formulados de manera que abarquen los objetivos de estudio y lleguen a la problemática, así como a la posible solución. De esta forma, es el investigador quien se encarga de depurarlo antes de utilizarlo.

El cuestionario utilizado en esta investigación se diseñó de acuerdo a cada dimensión que abarcan las variables de estudio, a fin de tocar toda la temática y encontrar la posible solución o dar respuesta a la necesidad planteada en el estudio.

#### **4.6.3 Cuestionario sobre Desempeño Laboral**

##### ***Objetivo del Instrumento***

El cuestionario es parte de este estudio con la finalidad de obtener información de la estabilidad laboral de los trabajadores de la entidad Mibanco en la agencia del centro histórico de Lima.

##### ***Carácter de aplicación***

Por ser el cuestionario un instrumento utilizado en la técnica de la encuesta, su carácter es anónimo, por lo cual los trabajadores del banco proporcionar respuestas claras y fidedignas.

##### ***Descripción***

El cuestionario consta de 15 ítems, cada uno tiene cinco posibilidades de respuesta. Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5). Donde el personal encuestado solo marca una alternativa, con una (X), si fuera el

caso en que el trabajador marcarse más de una alternativa, entonces se invalida el ítem.

### ***Estructura***

La variable Desempeño evalúa las siguientes dimensiones:

- **Formación y Desarrollo del puesto de Trabajo**

- Orientación a resultados

- Calidad de trabajo

- Mejora continua

- Perseverancia

- **Identificación con la Organización Laboral**

- Compromiso

- Proactividad

- Iniciativa

- Flexibilidad

- **Habilidades personales**

- Confianza en sí mismo

- Trabajo en Equipo

- Comunicación

- Tolerancia a la presión

***Tabla 1.*** Cuestionario sobre Desempeño Laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>Estructura del cuestionario</b>		<b>Porcentaje</b>
	<b>Ítems</b>	<b>Total</b>	
Desarrollo del puesto	1,2,3,4, 5,6	6	40%
Identificación con la organización	7,8,9,10	4	26,6%
Habilidades personales	11,12,13,14,15	5	33,4%
Total de ítems		15	100%

Fuente: Apéndice x: Instrumentos de investigación

**Tabla 2.** Niveles y rangos sobre Desempeño Laboral

<b>Niveles</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
Desarrollo del puesto	1-6	7-13	14-20	21-27	28-34
Identificación con la organización	1-4	5-9	10-14	15-19	20-24
Habilidades personales	1-5	6-11	12-17	18-23	24-29
Desempeño laboral	1-15	16-31	32-47	48-63	64-79

Fuente: Apéndice x: Instrumentos de investigación

#### **4.6.4 Cuestionario sobre Estabilidad Laboral**

##### ***Objetivo del Instrumento***

El cuestionario es parte de este estudio ya que, tiene por finalidad la obtención de información sobre la Desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Mibanco en la agencia del centro histórico de Lima.



### ***Carácter de Aplicación***

Por ser el cuestionario un instrumento utilizado en la técnica de la encuesta, su carácter es anónimo, por lo cual los trabajadores del banco proporcionar respuestas claras y fidedignas.

### ***Descripción***

El cuestionario consta de 9 ítems, cada uno tiene cinco posibilidades de respuesta. Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5). Donde el personal encuestado solo marca una alternativa, con una (X), si fuera el caso en que el trabajador marcara más de una alternativa, entonces se invalida el ítem.

### ***Estructura***

La variable Estabilidad Labora evalúa las siguientes dimensiones:

- **Contrato de trabajo a plazo indeterminado**

- No firma contrato

- Tiempo ilimitado.

- Puesto permanente

- **Contrato de trabajo a plazo determinado**

- Renovación sujeta a evaluación.

- Tiempo limitado

- Puestos temporales

**Tabla 3.** Cuestionario sobre Estabilidad laboral

Dimensiones	Estructura del cuestionario		Porcentaje
	Ítems	Total	
Contrato de trabajo a plazo indeterminado	1,2,3,4	4	44.4%
Contrato de trabajo a plazo determinado	5,6,7,8,9	5	55.6%
Total de ítems		9	100%

Fuente: Apéndice x: Instrumentos de investigación

#### 4.7. Validez y Confiabilidad de Instrumentos

##### 4.7.1. Validez

En palabras de Ubaldo, J (2011), la investigación tendrá un alto nivel de “validez” en la medida en que sus resultados “reflejen” una imagen lo más completa **9** posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada”. En este estudio, es importante acotar que la validez estuvo a cargo del juicio de experto. Por otro lado, Sabino (1992, citado por Ahuanari, 2015) sostiene: “...*Para que una escala pueda considerarse como capaz de aportar información objetiva debe reunir los siguientes requisitos básicos: Validez y confiabilidad*” (p.132).

La tabla 4, muestra los resultantes de la calificación emitida por los expertos:

**Tabla 4.** Nivel de validez de las encuestas, según juicio de expertos

<b>Expertos</b>	<b>Grado de validación</b>
Mg. Fernando Viterbo Sinche Crispín	Excelente
Mg. Rafael Wilfredo Rojas Bujaico	Excelente
Mg. John Fredy Rojas Bujaico	Muy Bueno
MBA, Karina Pascuala Chávez Durand	Excelente
<b>Promedio de valoración</b>	Excelente

Fuente. Ficha de opinión de expertos (Apéndices)

**Tabla 5.** Nivel de validez

<b>Valores</b>	<b>Niveles de validez</b>
91-100	Excelente
81-90	Muy bueno
71-80	Bueno
61-70	Regular
51-60	Deficiente

Fuente: Tomado de Hernández-Nieto (2002,p.8)

Criterios de valoración por parte de los expertos: no hay un estándar al respecto, pero Hernández-Nieto (2002) recomienda los siguientes:

- Escala y Codificación: Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.
- Escala para la valoración de cada ítem: se recomienda una escala tipo Likert con 3 o 5 niveles, tal como se observa en la tabla 6.

Después de la validación de los instrumentos a juicio de expertos, en el que los cuestionarios; de Desempeño laboral y Estabilidad laboral se sometió a juicio de experto obteniéndose el grado de validación de Excelente tal como se muestra en la

tabla 5, ubicando el valor de validez del instrumento en el rango de 91 a 100%, se puede decir, que instrumento cuestionarios (Ver apéndice 5), tienen un nivel de validez excelente y necesaria para contribuir de manera amplia y fidedigna a la recolección de los datos y posteriores hallazgos.

#### **4.7.2. Confiabilidad**

La confiabilidad permite certificar que un investigador, pueda llegar al mismo resultado y conclusiones por otro investigador anterior siguiendo el mismo procedimiento y conduciendo el mismo estudio.” *La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales*” (Hernández et al., 2010, p. 200). La confiabilidad fue producida por la aplicación del instrumento en varias oportunidades dentro del mismo ámbito.

Existen varios procedimientos para deducir la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría de estos pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (ídem, p. 207).

Para la investigación la confiabilidad del instrumento se efectuó mediante el Coeficiente de alfa de Crombach, se partió de la premisa de que, si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, como en este caso; se utiliza el coeficiente de confiabilidad de alfa de Crombach. El cual se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde  $\alpha$  = Coeficiente de alfa de Crombach.

K = Número de ítems del instrumento.

$\sum S_i^2$

= Sumatoria de varianzas de los ítems.

$S_t^2$

= Varianza de la suma de los ítems.

Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario Desempeño laboral y Estabilidad laboral, por el método de consistencia interna. Primero se determinó una muestra piloto de 10 personas. Posteriormente se aplicó el instrumento, para determinar el grado de confiabilidad. Cuyos resultados de muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 6.** Nivel de confiabilidad de la encuesta según el método de consistencia interna para el **cuestionario de Desempeño laboral**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de ítems
,900	,911	15

Fuente: Resultados SPSS.

**Tabla 7.** Nivel de confiabilidad de la encuesta según el método de consistencia interna para el **cuestionario de Estabilidad laboral**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de items
,876	,878	9

Fuente: Resultados SPSS.

Los valores encontrados después de la aplicación de las encuestas a los grupos pilotos, para determinar el nivel de confiabilidad, pueden ser comprendidos mediante la siguiente tabla:

Tabla 8. Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Dado que en la aplicación de la encuesta sobre Desempeño Laboral se obtuvo el valor de 0,900 y en la aplicación de la encuesta sobre el logro de Estabilidad Laboral se obtuvo el valor de 0,878, se puede deducir que ambas encuestas tienen una excelente confiabilidad.

## 4.8. Contrastación de Hipótesis

### 4.8.1. Prueba de Hipótesis General

La Estabilidad Laboral influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018.

$H_0$  = La Estabilidad Laboral no influye significativamente en el Desempeño

Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018.

$H_1$  = La Estabilidad Laboral influye significativamente en el Desempeño

Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018.

**Tabla 9.** Tabla cruzada **Desempeño Laboral\*Estabilidad Laboral**

			Estabilidad laboral					
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
<b>Desempeño Laboral</b>	Casi nunca	Recuento	0	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	0	0	,6	,4	0	1,0
		% del total	0	0	0,0%	1,4%	0	1,4%
	A veces	Recuento	0	0	44	27	0	71
		Recuento esperado	0	0	43,4	27,6	0	71,0
		% del total	0	0	61,1%	37,5%	0	98,6%
	<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	0	0	44	28	0	72
		Recuento esperado	0	0	44,0	28,0	0	72,0
		% del total	0	0	61,1%	38,9%	0	100,0%

Fuente: Investigación propia (SPSS)

La tabla 9, de contingencia demuestra la relación entre las variables en estudio.

**Regla de decisión:**

Se rechaza  $H_0$  si:  $p < 0.05$

Los resultados se pueden observar en la tabla 10.

**Tabla 10.** Prueba de chi-cuadrado **Desempeño laboral\*estabilidad laboral**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación Exacta (bilateral)	Significación Exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,594 <sup>a</sup>	1	.207		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,053	1	,818		
Razón de verosimilitud	1,911	1	.167		
Prueba exacta de Fisher				,389	,389
Asociación lineal por lineal	1,571	1	.210		
N de casos válidos	72				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 39.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

Fuente: Investigación propia  $X^2=50\%$ ;  $p=0.207$

**Decisión:**

Si  $P < 0.05$  entonces, se rechaza  $H_0$

$P > 0.05$  entonces, se acepta  $H_0$

Resultando:  $P < 0.05$

**Interpretación:**



Se acepta la  $H_0$ : La Estabilidad Laboral no influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima 2018 con una significancia de  $p=0,207$  que es  $> 0,05$ .

#### 4.8.2. Hipótesis Específicas

##### 4.8.2.1. Hipótesis Específica 1

a) La estabilidad laboral del personal influye significativamente en su desempeño del **formación y desarrollo del puesto de trabajo** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

$H_0$  = La Estabilidad Laboral no influye significativamente en el desempeño del **formación y desarrollo del puesto de trabajo** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

$H_1$  = La Estabilidad Laboral influye significativamente en el desempeño del **formación y desarrollo del puesto de trabajo** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

**Tabla 11.** Tabla cruzada **Formación y Desarrollo del puesto de Trabajo**

#### \*Estabilidad Laboral

			Estabilidad Laboral				Total	
			Nu nca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempr e	
Formación y	Casi	Recuento	0	0	2	2	0	4
Desarrollo	nunca	Recuento esperado	0	0	2,4	1,6	0	4,0
		% del total	0	0	2,8%	2,8%	0	5,6%

del Puesto de Trabajo	A veces	Recuento	0	0	31	26	0	57
		Recuento esperado	0	0	34,8	22,2	0	57,0
		% del total	0	0	43,1%	36,1%	0	79,2%
	Casi siempre	Recuento	0	0	11	0	0	11
		Recuento esperado	0	0	6,7	4,3	0	11,0
		% del total	0	0	15,3%	0,0%	0	15,3%
Total	Recuento	0	0	44	28	0	72	
	Recuento esperado	0	0	44,0	28,0	0	72,0%	
	% del total	0	0	61,1%	38,9%	0	100,0%	

Fuente: Investigación propia (SPSS)

La anterior tabla de contingencia denota la relación que existe entre el desarrollo del puesto y la estabilidad laboral.

**Regla de decisión:**

Se rechaza  $H_0$  si:  $p < 0.05$

Los resultados se pueden observar en la tabla 12.

**Tabla 12.** Prueba de chi-cuadrado **Formación y Desarrollo del puesto de Trabajo**

**\*Estabilidad Laboral**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,293 <sup>a</sup>	2	.016
Razón de verosimilitud	12.103	2	.002
Asociación lineal por lineal	6,462	1	.011
N de casos válidos	72		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es, 1,56.

Fuente: Investigación propia  $X^2=50,0\%$ ;  $p=0.016$

Decisión:

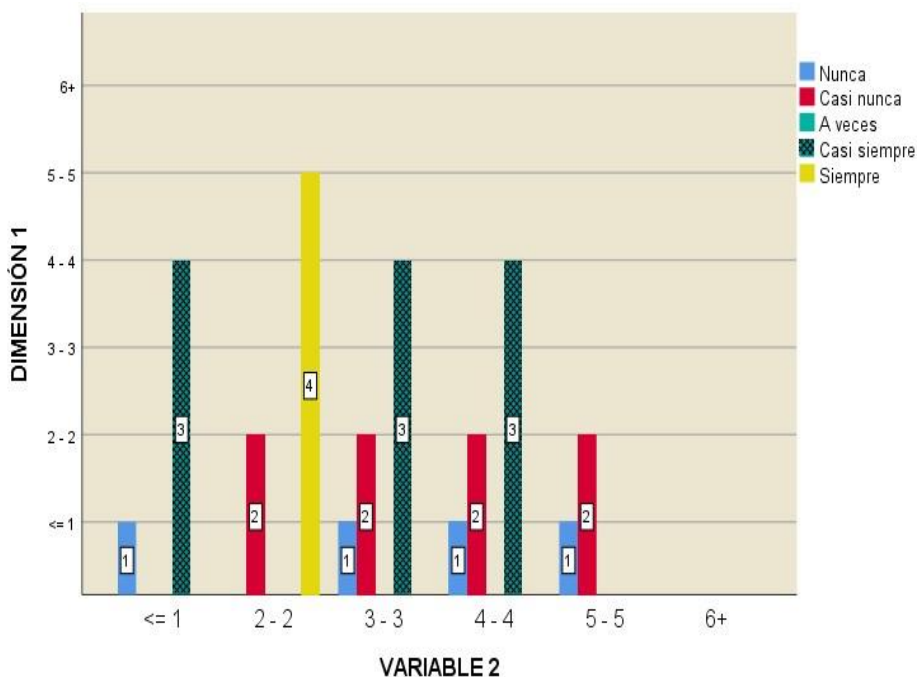
Si  $P < 0.05$  entonces, se rechaza  $H_0$

$P > 0.05$  entonces, se acepta  $H_0$

Resultando:  $P < 0.05$

**Interpretación:**

Se acepta la  $H_1$ : La Estabilidad Laboral influye significativamente en el desempeño del **formación y desarrollo del puesto de trabajo** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018 con una significancia de  $p=0,016$  que es  $< 0,05$ . La agrupación de variable y dimensiones que a continuación se presenta, es con el fin de poder observar en detalles cómo se relacionaron las mismas y se buscó la obtención de las pruebas de hipótesis, desde donde se pudo evidenciar, que la Estabilidad Laboral influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. Esto, por cuanto los datos recolectados refieren que en el desarrollo de su puesto no todos están dispuestos a colaborar con otro tipo de trabajo que no sea el que le corresponde realizar, aunque también se evidenció que muestran eficacia y eficiencia en la función de sus actividades.



*Figura 1. Agrupación de la Variable 2: Estabilidad Laboral y Dimensión 1: Formación y Desarrollo del puesto de trabajo.*

#### 4.8.2.2. Hipótesis Específica 2

b) La estabilidad laboral del personal influye significativamente en la

**Identificación con la Organización Laboral** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

$H_0$  = La Estabilidad Laboral no influye significativamente en la

**Identificación con la Organización Laboral** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

$H_1$  = La Estabilidad Laboral influye significativamente en la **Identificación**

**con la Organización Laboral** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

**Tabla 13.** Tabla cruzada Identificación con la **Identificación con la Organización**

**Laboral \* Estabilidad Laboral**

			Estabilidad Laboral					
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Identificación con la Organización Laboral	Casi nunca	Recuento	0	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	0	0	,6	,4	0	1,0
		% del total	0	0	0,0%	1,4%	0	1,4%
	A veces	Recuento	0	0	23	12	0	35
		Recuento esperado	0	0	21,4	13,6	0	35,0
		% del total	0	0	31,9%	16,7%	0	48,6%
	Casi siempre	Recuento	0	0	21	15	0	36
		Recuento esperado	0	0	22,0	14,0	0	36,0
		% del total	0	0	29,2%	20,8%	0	50,0%
Total	Recuento	0	0	0	28	0	0	
	Recuento esperado	0	0	0	28,0	0	0	
	% del total	0	0	0	38,9%	0	0	

Fuente: Investigación propia (SPSS)

La anterior tabla de contingencia denota la relación que existe entre la

**Identificación con la organización laboral y la estabilidad laboral****Regla de decisión:**

Se rechaza  $H_0$  si:  $p < 0.05$

Los resultados se pueden observar en la tabla 14.

**Tabla 14.** Prueba de chi-cuadrado **Identificación con la Organización**

**Laboral \* Estabilidad Laboral**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,000 <sup>a</sup>	2	.368
Razón de verosimilitud	2.322	2	.313
Asociación lineal por lineal	,031	1	.859

N de casos válidos

72

- b. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es, 39.  
Fuente: Investigación propia  $\chi^2=33.3\%$ ;  $p=0.368$

**Decisión:**

Si  $P < 0.05$  entonces, se rechaza  $H_0$

$P > 0.05$  entonces, se acepta  $H_0$

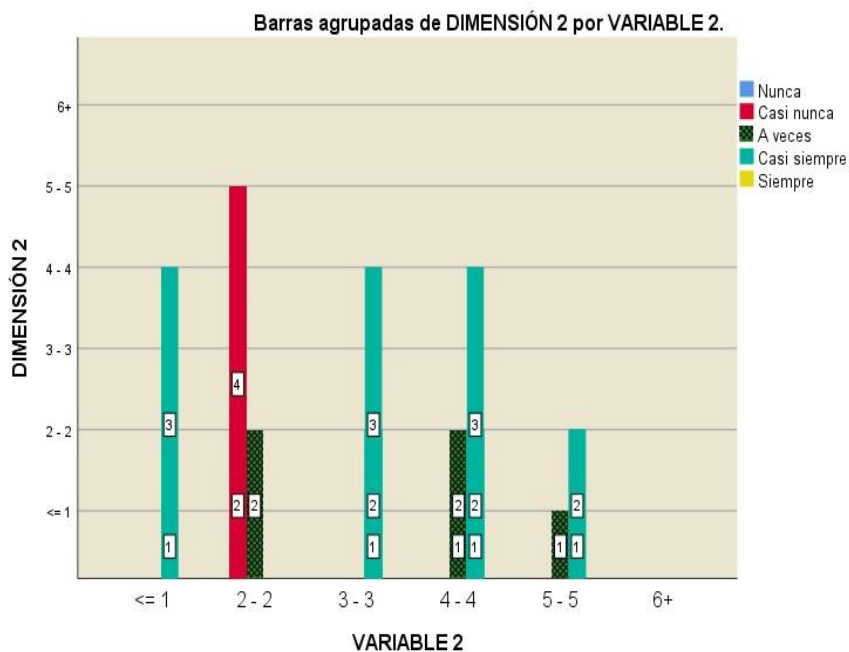
**Resultando.**  $P > 0.05$

**Interpretación:**

Se acepta la  $H_0$ : La Estabilidad Laboral no influye significativamente en la

**Identificación con la Organización Laboral** en la agencia Centro Histórico de

Mibanco – Lima. 2018 con una significancia de  $p=0,368$  que es  $> 0.05$ .



**Figura 2.** Agrupación de la Variable 2: Estabilidad Laboral y Dimensión 2: Identificación con la organización laboral

### 4.8.2.3. Hipótesis Específica 3

c) La estabilidad laboral del personal influye significativamente en el desarrollo de sus **Habilidades personales** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

$H_0$  = La Estabilidad Laboral no influye significativamente en el desarrollo de sus **Habilidades personales** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

$H_1$  = La Estabilidad Laboral influye significativamente en el desarrollo de sus **Habilidades personales** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.

**Tabla 15.** Tabla cruzada **Habilidades personales \* Estabilidad Laboral**

			Estabilidad Laboral					
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Habilidades personales	A veces	Recuento	0	0	44	20	0	64
		Recuento esperado	0	0	39,1	24,9	0	64,0
		% del total	0	0	61,1%	27,8%	0	88,9%
	Casi siempre	Recuento	0	0	0	8	0	8
		Recuento esperado	0	0	4,9	3,1	0	8,0
		% del total	0	0	0,0%	11,1%	0	11,1%
Total	Recuento	0	0	44	28	0	72	
	Recuento esperado	0	0	44,0	28,0	0	72,0	
	% del total	0	0	61,1%	38,9%	0	100,0%	

Fuente: Investigación propia (SPSS)

La anterior tabla de contingencia denota la relación que existe entre **Habilidades personales** y la estabilidad laboral

**Regla de decisión:**

Se rechaza  $H_0$  si:  $p < 0.05$

Los resultados se pueden observar en la tabla 16.

**Tabla 16.** Prueba de chi-cuadrado **Habilidades personales \* estabilidad laboral.**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación Exacta (bilateral)	Significación Exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,143 <sup>a</sup>	1	.000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	11,398	1	,001		
Razón de verosimilitud	16,729	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	13,946	1	.000		
N de casos válidos	72				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es 3.11

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2. Fuente:  
Investigación propia  $X^2=50\%$ ;  $p=0.000$

**Decisión:**

Si  $P < 0.05$  entonces, se rechaza  $H_0$

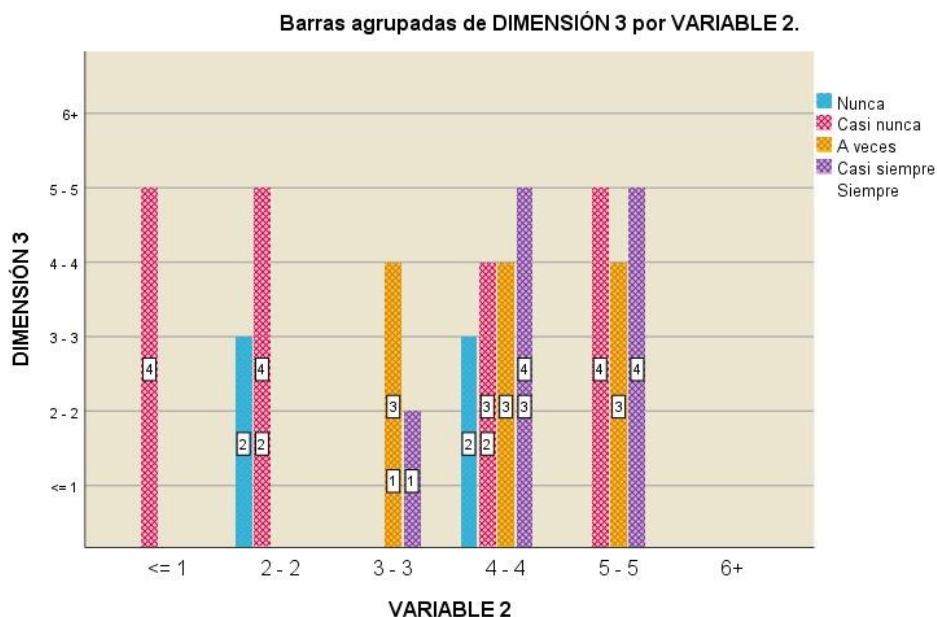
$P > 0.05$  entonces, se acepta  $H_0$

**Resultando:**  $P < 0.05$

**Interpretación:**

Se acepta la  $H_1$ : La Estabilidad Laboral influye significativamente en el desarrollo de sus Habilidades personales en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018 con una significancia de  $p = 0,000$  que es  $< 0.05$ .





*Figura 3. Agrupación de la Variable 2: Estabilidad Laboral y Dimensión 3: Habilidades personales.*

## CAPÍTULO V

### RESULTADO

#### 5.1. Presentación y Análisis de los Resultados

Los resultados se encuentran ligados al descubrimiento de la naturaleza de estudio, lo que se llevó a cabo y de qué forma se hizo, por lo que conviene referir lo realizado en el capítulo III. Esta información tiene lugar en un análisis estadístico en el cual se describen los datos obtenidos a través de las técnicas e instrumento aplicado a la muestra. En ese sentido, se interpretan los aciertos del fenómeno abordado a fin de hacer una evaluación que relacione las teorías seleccionadas con los resultados de la investigación. Bernal, C (2012) expresa que el análisis de los resultados consiste en:

Interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos las preguntas formuladas, y las teorías o propuestos planteados en el marco teórico, con la finalidad de evaluar si confirman las teorías o no, y se generan debates con la teoría existente (p. 204)

Este aspecto sugiere uno de los hechos importantes para el estudio propuesto, porque le confiere la importancia de saber si se corresponde a las preguntas planteadas para desarrollar cada objetivo, con el propósito de darles las o la respuesta que tenga implicación para el estudio. Para esta investigación, el análisis de los datos se realizó mediante una descripción de cada ítem del cuestionario aplicado a los elementos de la muestra, lo que se encuentra representado por cuadros y gráficos que suponen mayor comprensión de los hallazgos encontrados.

### 5.1.1. Características de los Encuestados

Las encuestas se llevaron a cabo entre el 07 de agosto 2018 y el 17 de setiembre del mismo año. La población que de estudio corresponde a 72 individuos. A 8 con un contrato de trabajo a plazo indeterminado y los otras 64 con contrato laboral a plazo determinado.

**Tabla 17.** Tabla de frecuencias: **género del encuestado.**

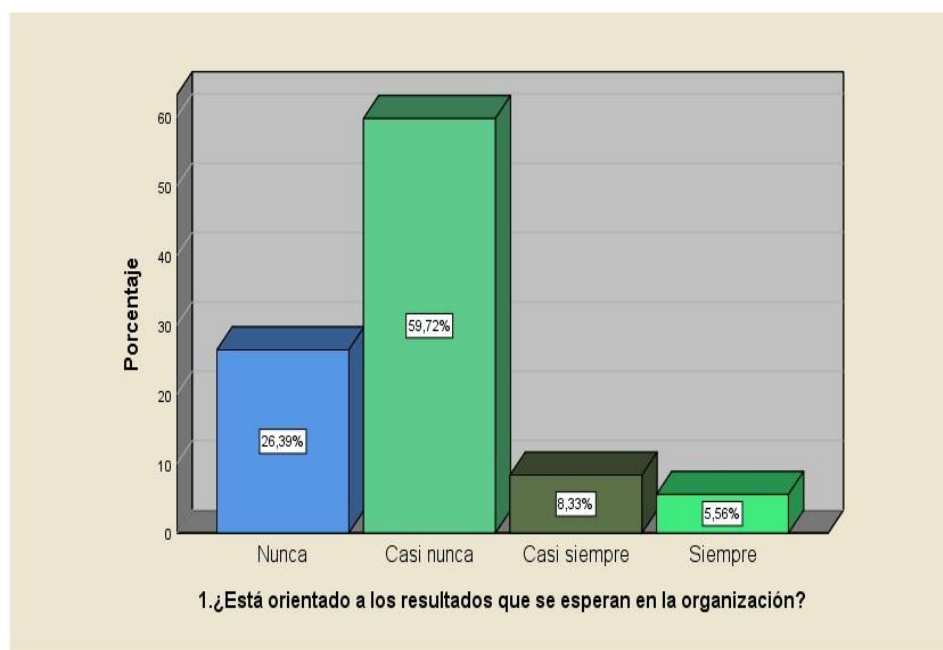
		Condición del empleado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeterminados	8	11,1	11,1	11,1
	Determinados	64	88,9	88,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Investigación propia (SPSS)

### 5.1.2. Presentación de los Resultados de la Encuesta

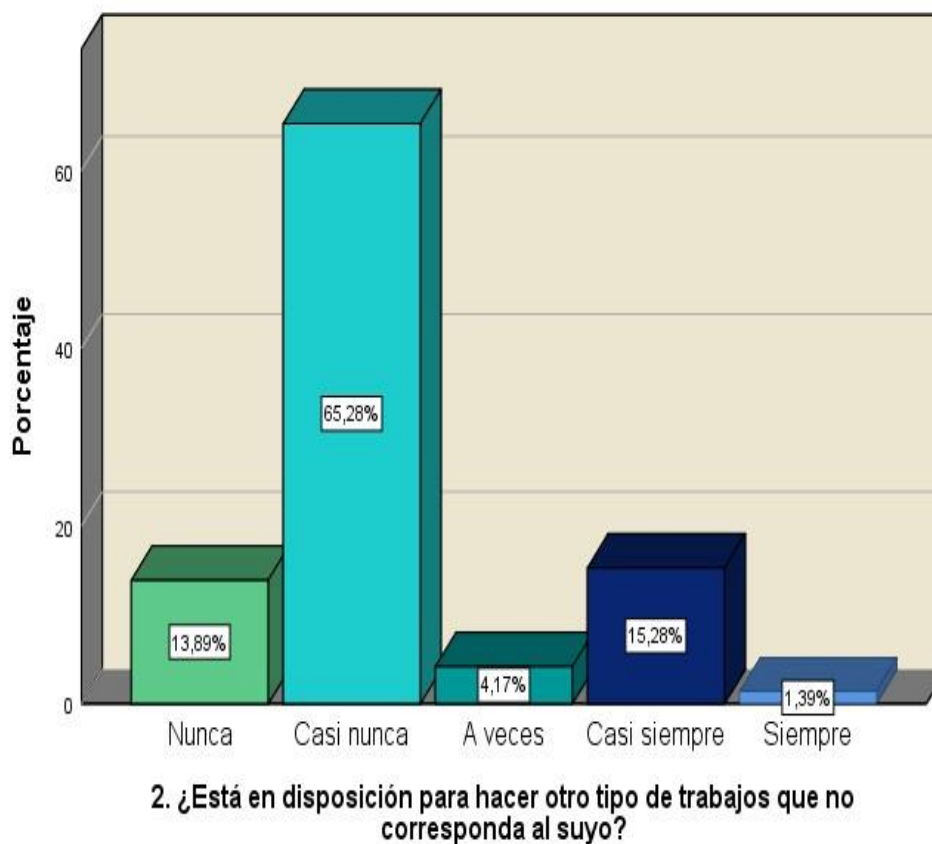
**Variable:** Desempeño Laboral

**Dimensión:** Formación y Desarrollo del puesto de trabajo



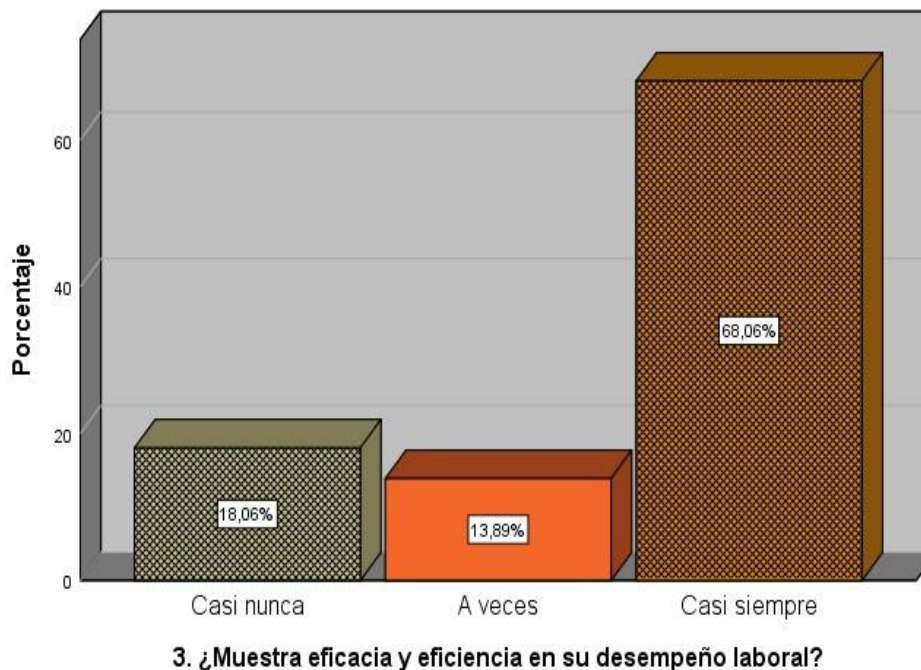
**Figura 4.** Orientación a resultados

La figura 4 indica que el 59,72% de los encuestados consideran casi nunca se encuentran orientados hacia los resultados que espera la organización, por cuanto se consideran que con el desempeño laboral que puedan tener, están reivindicándose con su trabajo, el 26,39% consideran que nunca, haciendo entre ambos porcentajes la mayor frecuencia que, siendo interpretados de alguna manera, solo acuden a su labor a realizar lo que tienen que hacer no más para cumplir con la responsabilidad que asumieron.



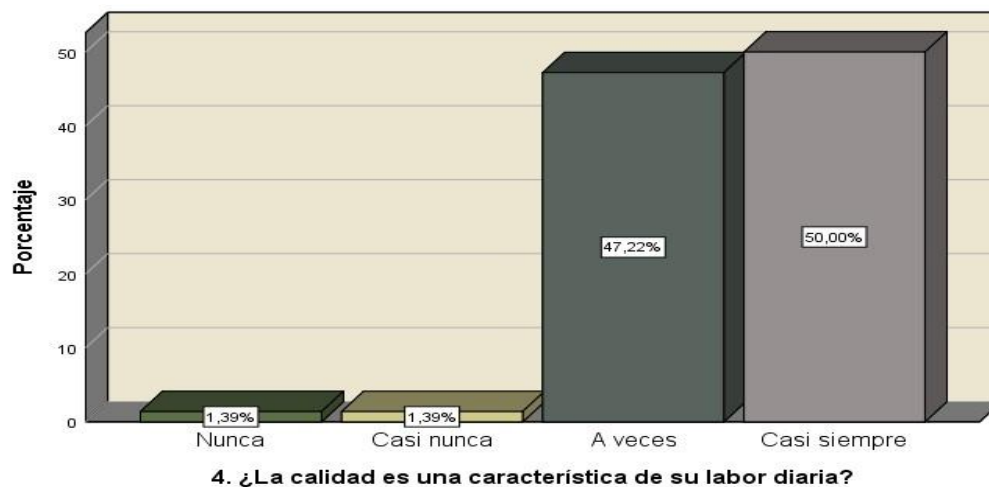
**Figura 5.** Disposición

En la figura 5 se puede evidenciar que la disposición de los empleados no se encuentra la mayoría representada por un 65,26% en disposición de realizar otros trabajos diferentes de los suyos, mientras que un 15,28% casi siempre lo hacen. A lo que se le puede atribuir un porcentaje del 13,89% que nunca están dispuestos a contribuir con la organización colaborando en lo que se les pueda solicitar.



*Figura 6. Eficacia y Eficiencia*

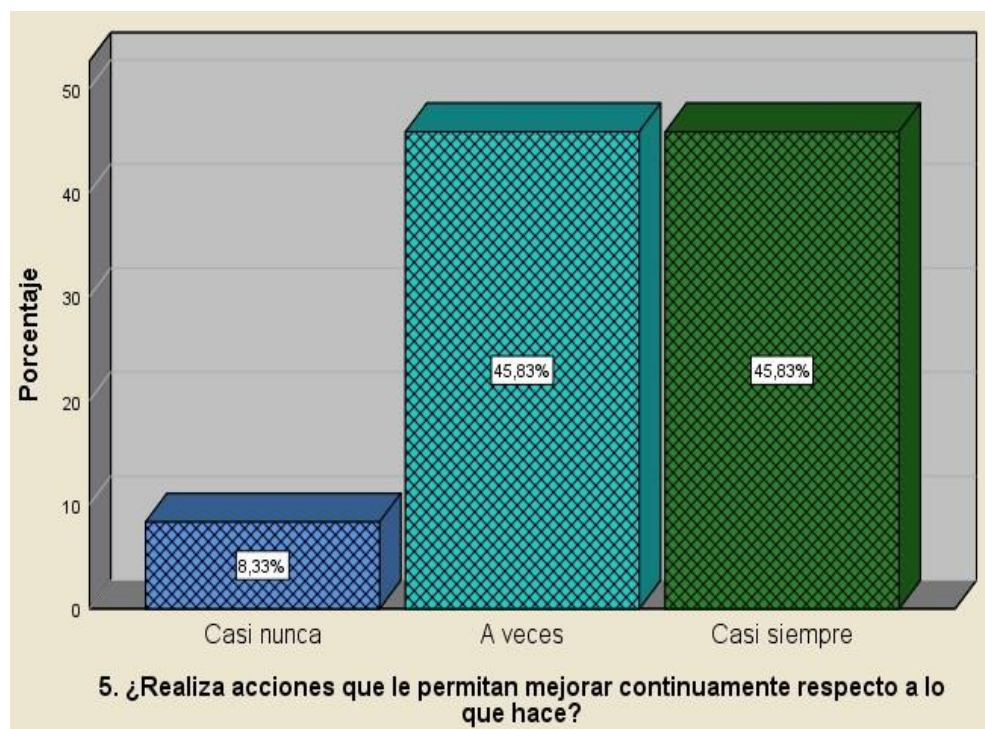
La figura 6 hace referencia a la eficiencia y eficacia, dos elementos que han de estar presentes en el desempeño de las actividades laborales, ya que, con esto se está al nivel que se requiere para ejecutar actividades que contribuyen con el beneficio tanto de la empresa como del empleado, por cuanto puede asomar la posibilidad de bienestar laboral, así como la estabilidad que se busca para mejorar la calidad de vida. En este sentido, los encuestados en su mayoría representada por un 68,06% refirieron que muestran tanto eficiencia como eficacia para el desempeño de sus funciones; tomando en consideración, que estas dos palabras no son sinónimos, sino que la primera se refiere a la realización de una acción con el menor número de recursos posibles, y la eficacia se puede lograr con los resultados esperados de manera satisfactoria independientemente de los recursos utilizados.



*Figura 7. Calidad de trabajo*

Cuando hablamos de calidad, nos referimos a aquello que realizamos en función de la buena aptitud para lograr resultados excelentes. En ese sentido, se puede observar que en la figura 7, referida a si el encuestado realiza sus acciones laborales a través de las prácticas de la calidad, y la mitad, es decir, el 50% opinaron que casi siempre lo hacen, mientras que otro 42,22% expresó que casi siempre, solo un mínimo porcentaje de 1,39% dijo que casi nunca y nunca, respectivamente. Esto último puede tener repercusiones tanto para el empleado como para la organización, por cuanto la calidad es un elemento particular de las personas que se identifican con la organización y desean conservar su trabajo o en su defecto pasar a formar parte de los contratos a plazo indeterminado y gozar de otros beneficios laborales. En torno a esto, Varo (1993) expresa que “las bases de la calidad son el compromiso de todos y cada uno de los integrantes de la organización y la comunicación, colaboración y coordinación eficaces en toda la empresa” (p. 11). De esto se trata prácticamente, de

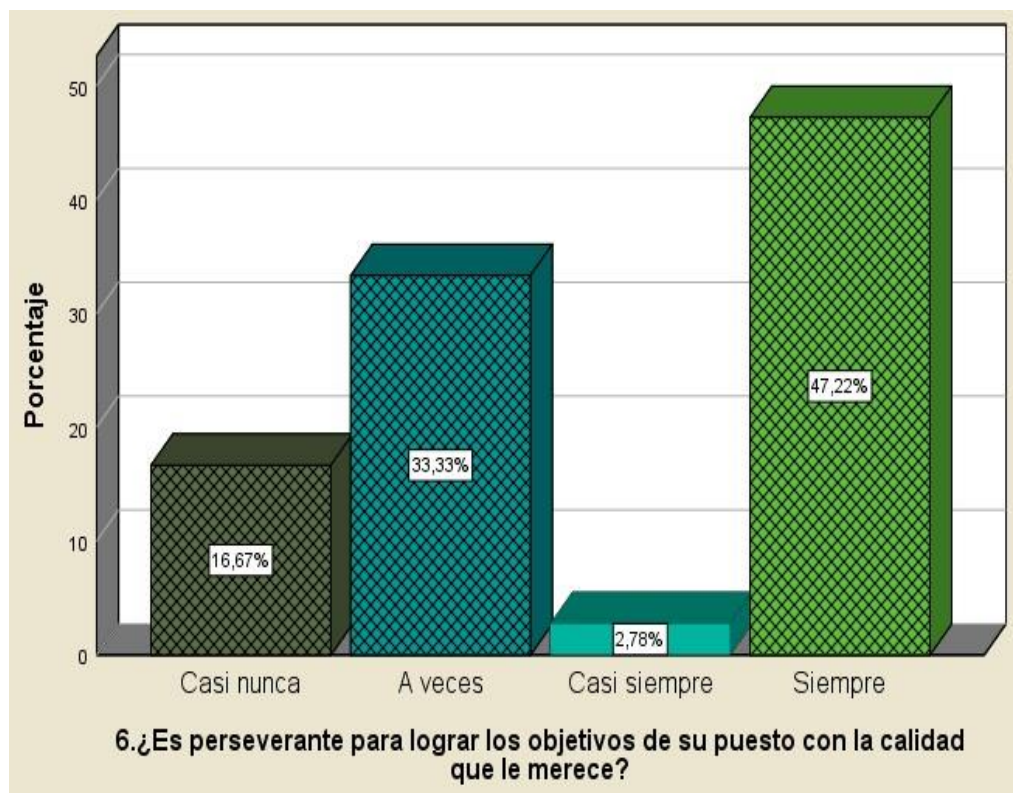
que todos los trabajadores estén enfocados en realizar sus actividades conforme a la calidad que le merece la organización y los servicios que ofrece.



*Figura 8. Mejora continua*

En la figura se observa claramente, que los encuestados en su mayoría casi siempre y a veces realizan acciones que le permiten mejorar continuamente respecto a sus actividades laborales, esto se representa con un 45,83% en sus respuestas de cada uno. Es necesario que el personal, llámese de tiempo determinado o indeterminado asegure un mejoramiento continuo que le permita avanzar y hacer que la organización avance mediante logros significativos, por lo que podemos citar a Gutiérrez (1989) cuando hace referencia a que el “mejoramiento continuo es el resultado, de la aplicación de la calidad por parte de cada trabajador en su propia actividad laboral” (p.

108). Lo que refiere el autor tiene que ver con el anterior ítem, haciendo una sinergia entre ambos elementos, los cuales como podemos observar van de la mano para proyectar lo mejor de sí y de la organización.



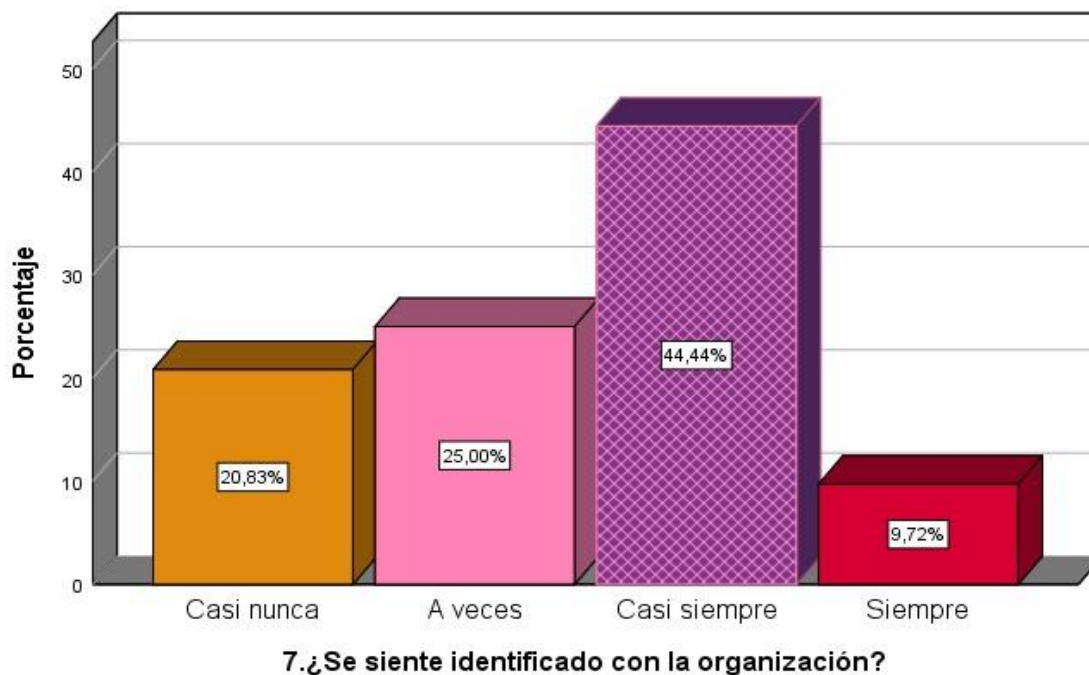
*Figura 9. Perseverancia*

Uno de los requisitos para poder coadyuvar en torno a las proyecciones de la organización es la perseverancia, por lo que se estima que los trabajadores que se dedican y son constantes en sus actividades laborales son los que tienen un mejor desenvolvimiento ante sus superiores y ante la organización como tal. En ese sentido, se les preguntó a los encuestados sobre su perseverancia para lograr los objetivos de sus funciones con calidad, a lo que el 47,22% expreso que siempre son perseverantes, un 33,33% dijo que a veces, y un 2,78% expreso que siempre. Por otro lado, están los



que dijeron que casi nunca tienen perseverancia para lograr lo que se proponen, siendo esto interpretado como un estado de inhibición sobre lo que realiza.

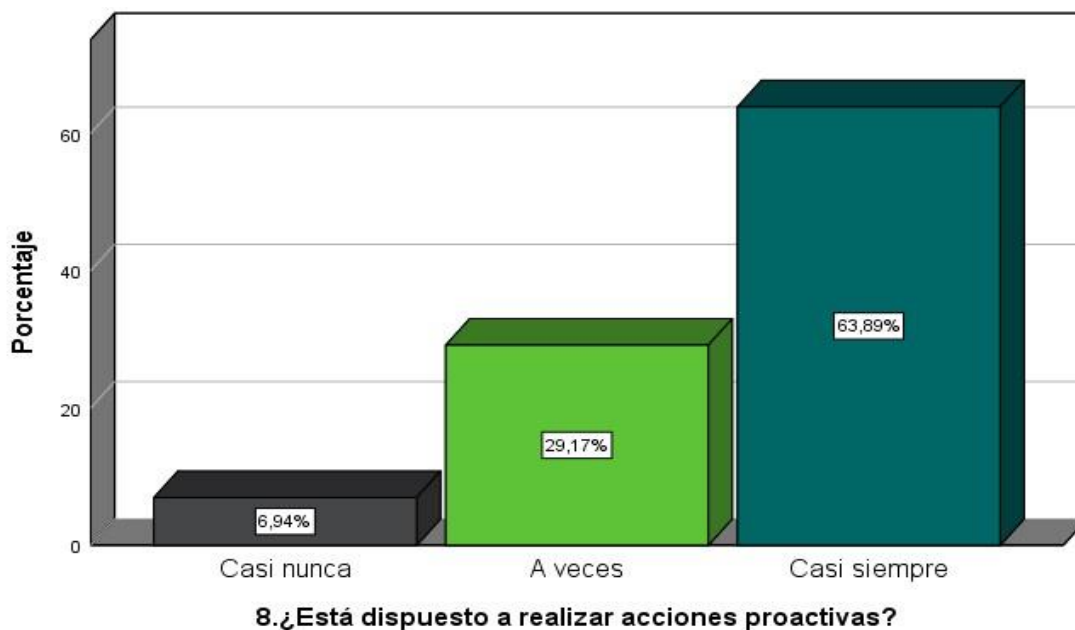
**Dimensión:** Identificación con la Organización



*Figura 10. Identificación con la organización*

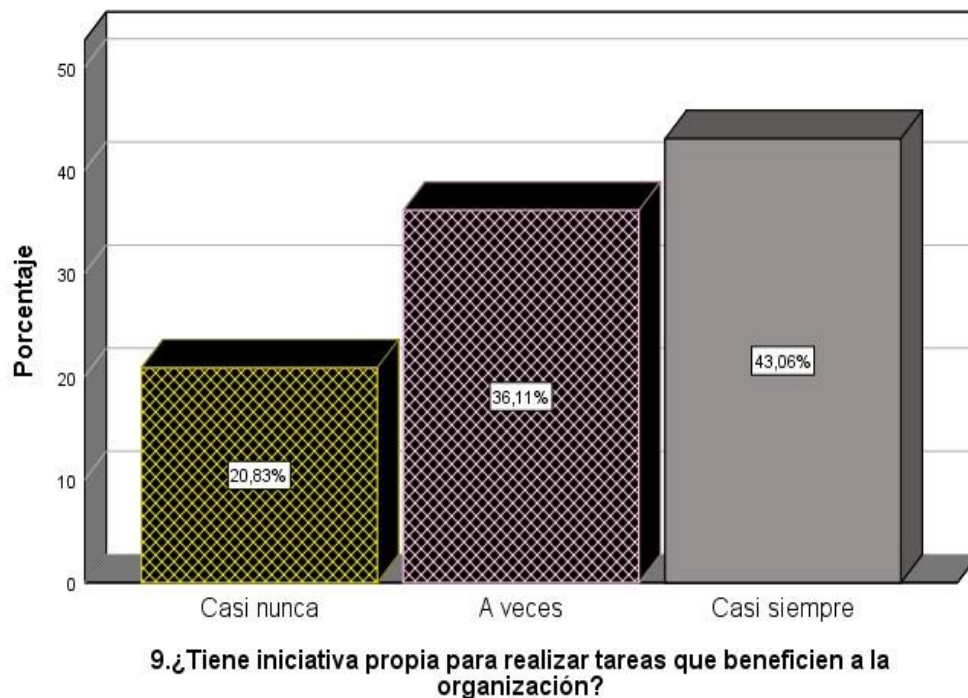
En la dimensión 2 de la variable desempeño laboral, se encuentra el ítem anterior que se refleja en la figura, la cual hace referencia sobre la identificación con la organización, para lo que el 44,44% de los encuestados expresó que se siente identificado con la organización, otro 25% dijo que casi siempre y un 9,72% siempre; sin embargo, hay un porcentaje representado por el 20,83% que refirió casi nunca, lo que puede estar relacionado con algún factor determinante que les hace pensar de esa forma. Es por ello, que hay que tomar en consideración el clima organizacional y ubicar esos elementos que puedan afectar la motivación del trabajador, ya que un trabajador motivado produce y es más eficiente y eficaz que uno desmotivado. Esto

se puede lograr a través de evaluaciones y encuestas o entrevistas que expongan el sentir de cada uno de ellos.



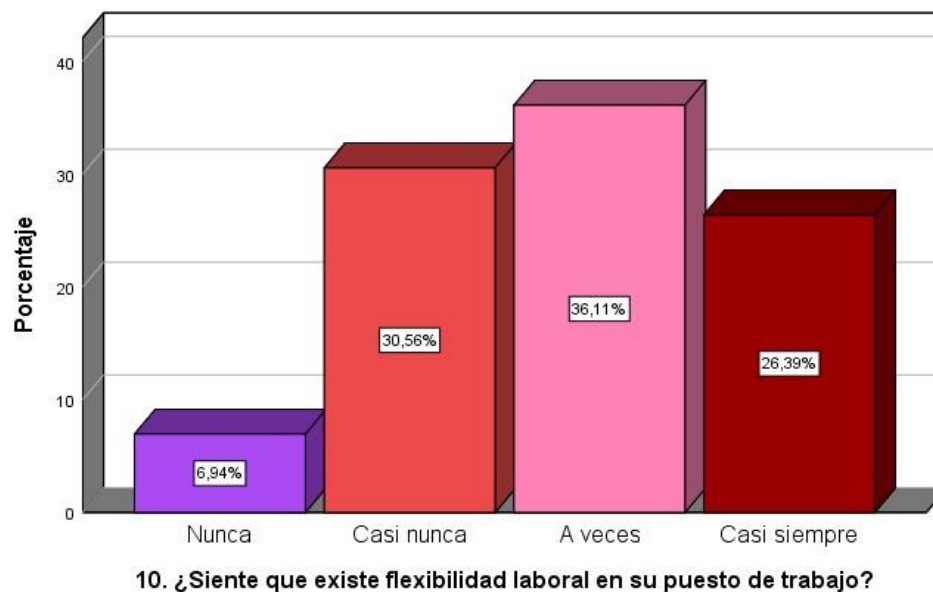
*Figura 11. Proactividad*

Sobre la figura anterior se pueden observar los detalles del ítem 8, correspondiente a la dimensión 2 del instrumento, que se encuentra relacionado con la proactividad, componente importante cuando se desea ser eficiente al obrar, tal como se puede entender la etimología de la palabra al realizar su descomposición. Es necesario que la proactividad sea parte del componente o perfil de un trabajador, por lo que se les preguntó a los encuestados si estaban dispuestos a realizar acciones proactivas, a lo que la mayoría de un 63,89% expresaron que casi siempre y otro 29,17% a veces, y, un 6,94% expresó que casi nunca se disponen a hacer actividades proactivas. Dentro de un estándar de calidad se puede decir, que las personas proactivas son las que ayudan más a la organización.



*Figura 12. Compromiso*

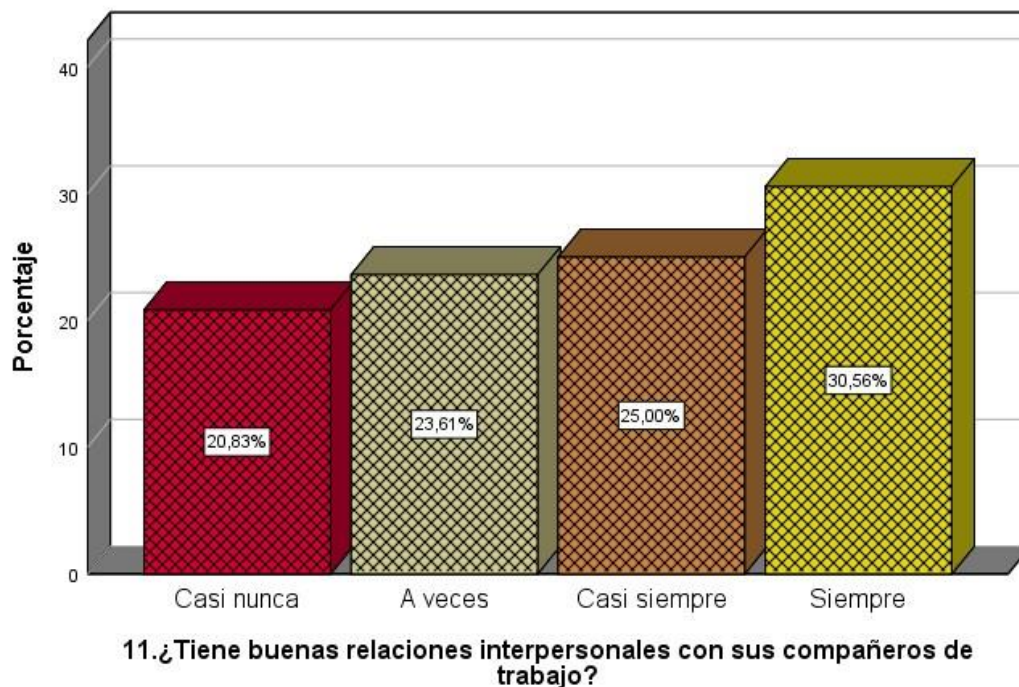
La figura 12 del ítem 9, trata sobre la iniciativa del trabajador para beneficio de la organización, a lo que los elementos encuestados expresaron que casi siempre tienen iniciativa, esto se puede observar con el porcentaje de 43,06% que respondieron a través de esa alternativa, otro 36,11% dijo que a veces y el resto de 20,83% casi nunca. Esto se puede interpretar haciendo énfasis en que, la iniciativa es un factor elemental para ejercer cualquier función, ya que muchas veces puede depender de ello que se realicen acciones que beneficien tanto a la persona como a la organización. Es importante destacar, que en las respuestas se puede evidenciar que un porcentaje mayor tiene la iniciativa, pero que a su vez hay otro que no y eso perjudica su condición de puesto.



*Figura 13. Flexibilidad*

La flexibilidad laboral está constituida por diversos aspectos que las empresas deben cumplir con sus trabajadores. Podría resumirse en: que facilita la capacidad de adaptación de las empresas a las necesidades de contratación del momento. En este sentido, en cuanto a la flexibilidad, los encuestados en un 36,11% dijeron que a veces, un 26,39% siempre sienten flexibilidad en su puesto de trabajo, pero un 30,56% y 6,94% expresaron que casi nunca y nunca respectivamente. Es así como podemos decir, que ese porcentaje que no encuentra la flexibilidad laboral que se requiere en algunos aspectos en sus actividades diarias en el trabajo.

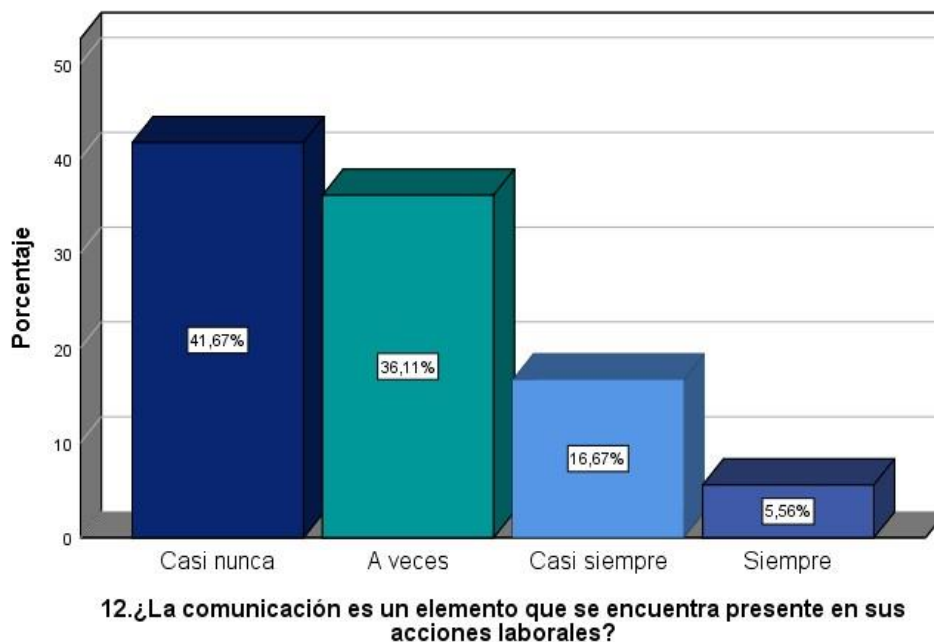
**Dimensión:** Habilidades personales



*Figura 14. Relaciones Interpersonales*

Las relaciones interpersonales en el entorno laboral son definitivamente importantes y deben estar presentes en los intercambios que se propician diariamente entre unos y otros. En ese caso, es de total relevancia que se tomen en consideración para llevar un entorno o clima organizacional más placentero, todo lo cual confluye en un trabajo agradable. Se puede observar en la figura que el 30,56% de los trabajadores de la entidad Mibanco que fueron encuestados dijeron que siempre tienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, y un 25% dijo que casi siempre, otro 23,61% a veces y un 20,83% dijo que casi nunca.

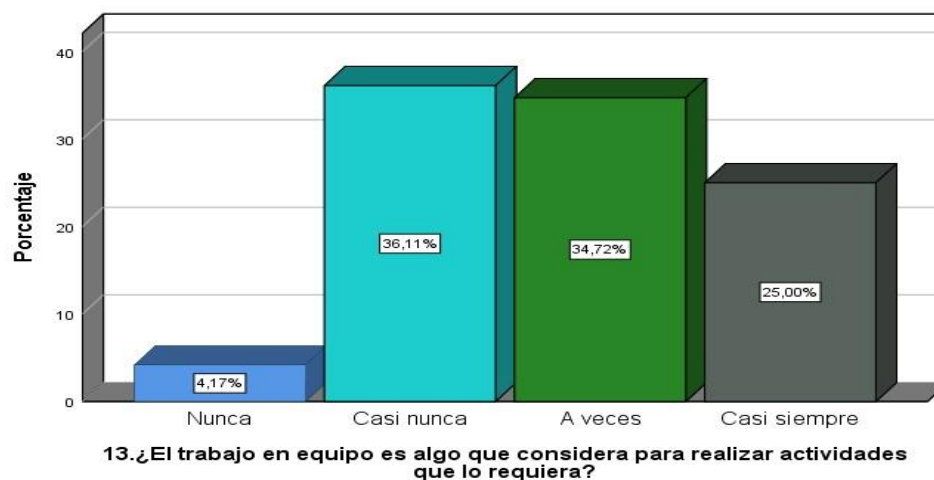
Interpretando los resultados anteriores, se puede decir, que la mayoría significativa se inclina hacia lo positivo, es decir, que no existe un ambiente hostil en la organización y hay buenas relaciones entre los compañeros.



*Figura 15. Comunicación*

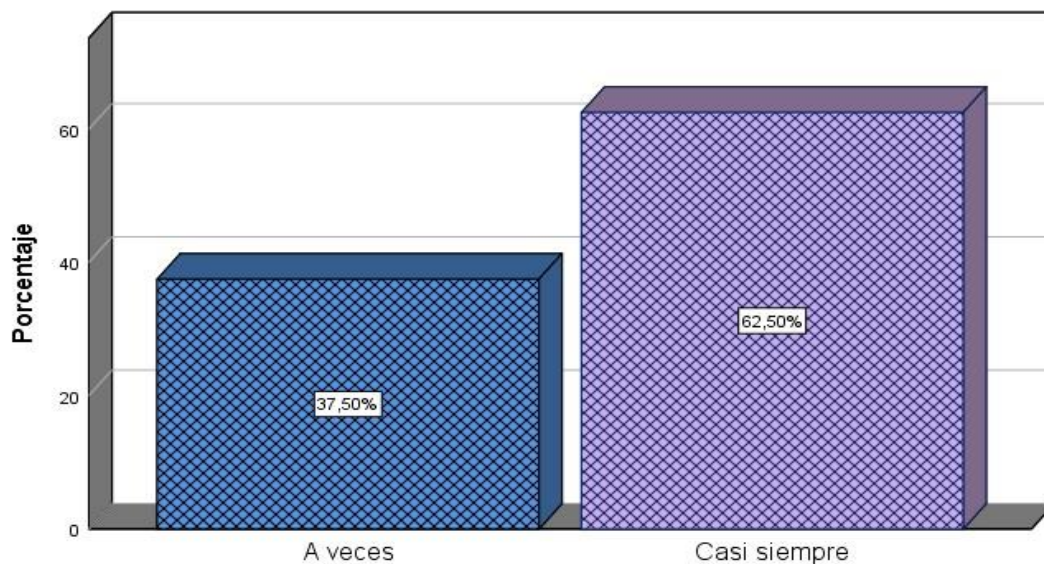
Tomando en consideración que la comunicación, tal como lo expresa Pascual (2010) “tiene su interés central en las situaciones en las que un emisor transmite un mensaje con intención consciente, y comunicación como tal es la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etc., mediante el uso de símbolos (palabras, imágenes, figuras, gráficos, etc.)” (p. 43). Es posible que el acto de comunicarse se encuentre en un proceso complejo de realizar, por cuanto es un hecho que se suscita bajo emociones y además muchas veces no respetamos las opiniones de los otros. En base a ello se les preguntó a los encuestados si la comunicación se encuentra presente en sus acciones laborales, a lo que estos respondieron con el mayor porcentaje que casi nunca con un 41,67%, otro 36,11% a veces, el 16,67% casi siempre, y el mínimo porcentaje de 5,56% dijo que siempre. Es preocupante el hecho de que casi no exista la comunicación, sin embargo, esto dista un poco de las

respuestas del ítem anterior, considerando que donde hay buenas relaciones interpersonales, debe existir una buena comunicación.



*Figura 16. Trabajo en equipo*

La figura anterior evidencia en un 36,11% que los encuestados casi nunca trabajan en equipo, mientras que un 34,72% a veces lo hace, un 25% casi siempre y un 4,17 nunca. Sabiendo, que el trabajo en equipo está considerado como uno de los elementos que conforman la alta administración para una organización efectiva y eficiente, es necesario que los empleados tengan conocimiento de ello y realicen las actividades en equipo siempre y cuando sea necesario. Es preocupante el hecho de que el más alto porcentaje sea derivado a una negativa en las alternativas de respuesta por parte de los encuestados, lo que evidencia que puede estar afectando el desempeño laboral de los mismos y esto a su vez puede tener influencia en su estabilidad laboral.

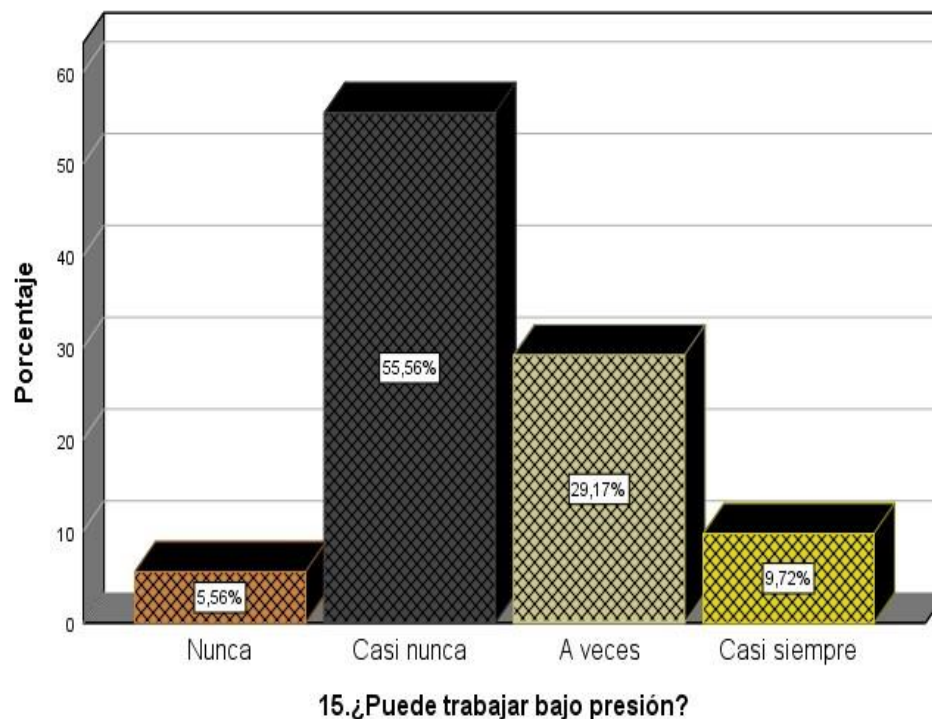


**14. ¿La confianza en lo que hace se encuentra presente en usted?**

*Figura 17. Confianza*

En relación a la confianza que sienten los trabajadores de la entidad, se puede observar en la figura que un 62,50% de ellos casi siempre tienen confianza de lo que realizan y los demás a veces 37,50%, lo que quiere decir, que conocen lo que hacen y se sienten seguros de realizar sus actividades laborales diarias, y esto es un punto a favor de la organización, por cuanto se evidencia que los empleados están bien preparados en cuanto a sus respectivos puestos. En este sentido, su desempeño laboral no se ve influenciado por la estabilidad, ya que es algo que no se afecta si se tiene la pericia de sus acciones.



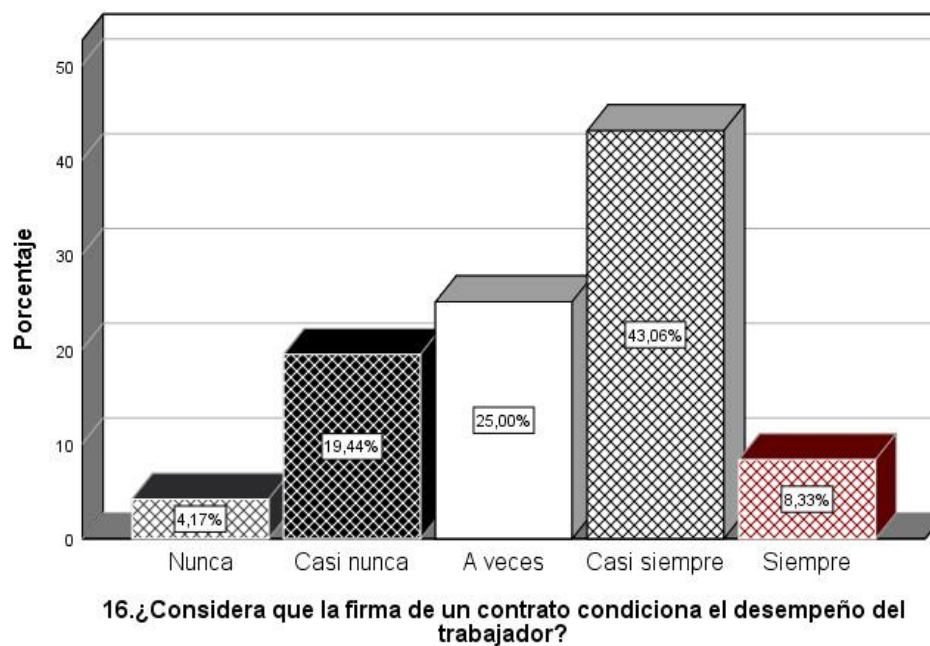


*Figura 18. Trabajo bajo presión*

En la actualidad se observa la dinamicidad de en la cual se desempeñan las actividades laborales, y es que el proceso de globalización ha alcanzado niveles altos que han afectado de alguna manera lo que se pueda llevar a cabo de una manera más liberada, o sin tanta premura, aunque, si bien es cierto que la tecnología llegó para apoyar, también es cierto que hay más carga de trabajo para los empleados y muchos trabajan bajo presión. En ese sentido, los encuestados, tal como se evidencia en la figura, el 55,56% expresó que casi nunca puede trabajar bajo presión, un 29,17% dijo que a veces y casi siempre un 9,72%, poniendo al resto en la alternativa de respuesta de nunca con un 5,56%. De esto se puede decir, que su desempeño laboral puede verse influenciado por la presión de la carga laboral, que también puede afectar en su estabilidad.

**Variable:** Estabilidad Laboral

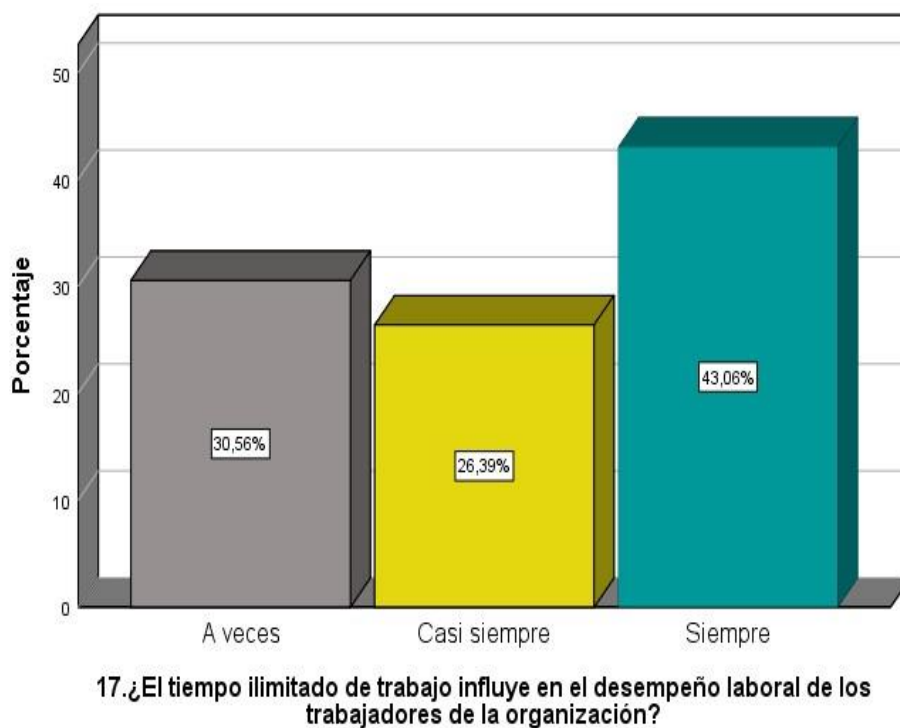
**Dimensión:** Contrato de trabajo a plazo indeterminado



*Figura 19. Firma de contrato*

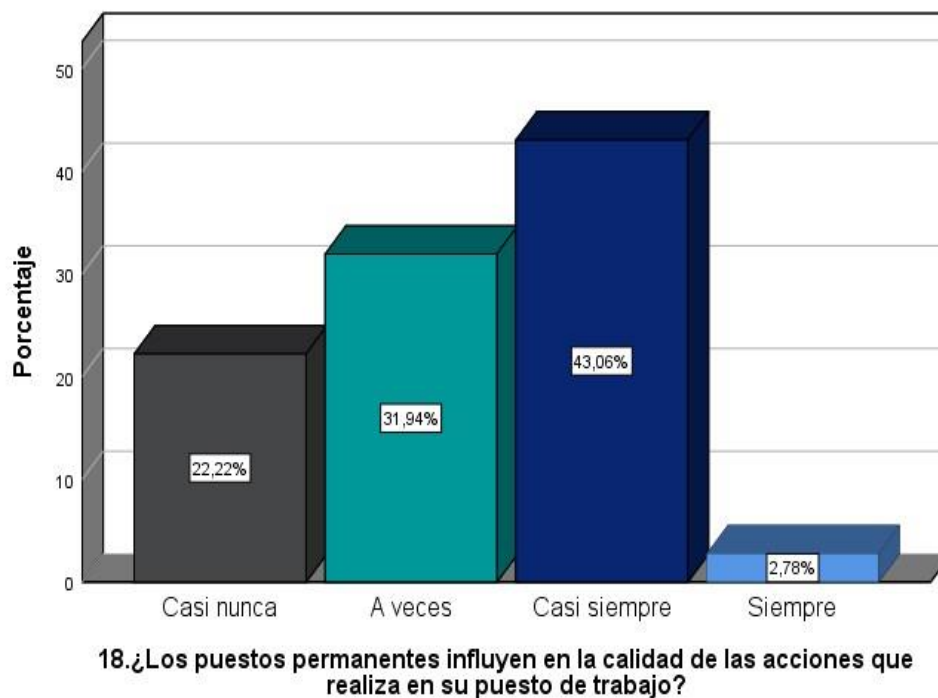
Un contrato es el primer paso para consolidar un cargo de trabajo; pero es bien sabido que en el país existen dos tipos de contratos: los que tienen un tiempo o plazo indeterminado y los que tienen un plazo determinado. Entre ambos existen marcadas diferencias, que muy bien pueden afectar el desempeño laboral de los trabajadores. En relación a esto se les preguntó a los empleados de la organización Mibanco sobre si la firma de un contrato condiciona su desempeño, a lo que estos respondieron en un 43,06% que casi siempre, un 25% a veces, un 19,44% casi nunca y un 8,33% siempre; solo un 4,17% expresó que nunca lo condiciona. Pero esto puede estar influyendo en los casos en donde se obtuvo el mayor porcentaje, es decir, que en la mayoría que tienen un contrato con plazo determinado se pueden ver afectados por éste

tipo de situaciones, en donde lo que más se desea es alcanzar el estatus de fijo o indeterminado.



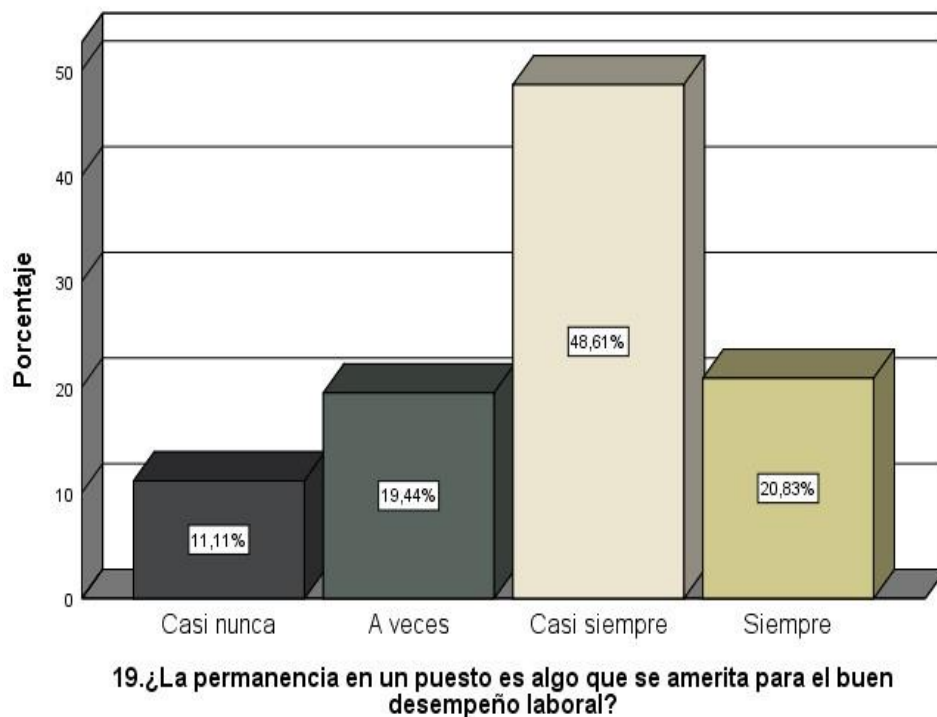
*Figura 20. Tiempo ilimitado*

En la figura se puede observar que el 43,06% de los encuestados refirió que siempre el tiempo ilimitado en el desempeño puede tener influencia en ellos, por cuanto ya se sienten con seguridad de tener el empleo y su desempeño no es igual que aquel que lo quiere alcanzar. Por otro lado, también están los que dijeron que casi siempre el, refiriéndose al contrato a plazo determinado con un 26,39%, y finalmente aquellos que respondieron a veces con un 30,56%. Se infiere desde esta perspectiva, que los trabajadores que se ven afectados son aquellos que no gozan del beneficio de un plazo indeterminado.



*Figura 21. Puestos permanentes*

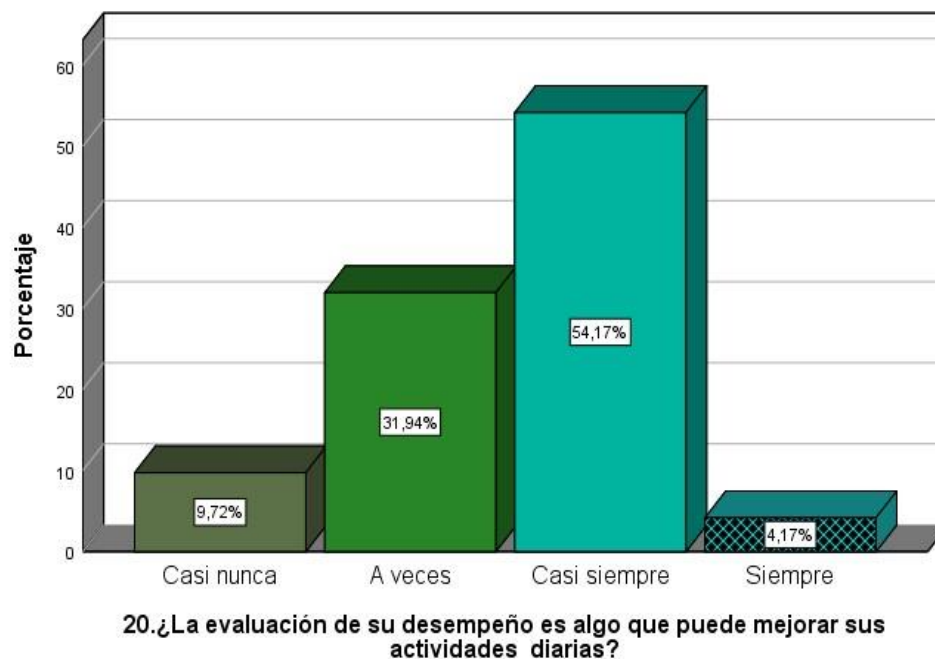
Muchas veces se puede considerar que la calidad de nuestro desempeño no se va a ver afectado porque un puesto o cargo sea o no determinado o indeterminado, sin embargo, las respuestas de los encuestados, que se pueden observar en la figura anterior que en un 43,06% casi siempre piensan que los puestos con contrato indeterminado influyen en la calidad del trabajo que realizan, un 31,94% dijo que a veces, el 22,22% casi nunca y solo un pequeño porcentaje del 2,78% refirió que siempre ejerce influencia, lo que pudiera estar asociado a elementos tales como: inseguridad del puesto de trabajo, o en su defecto mucha seguridad (que acrecienta la dejadez de algunos trabajadores), el entorno y su forma de trabajo, entre otros.



*Figura 22. Buen desempeño*

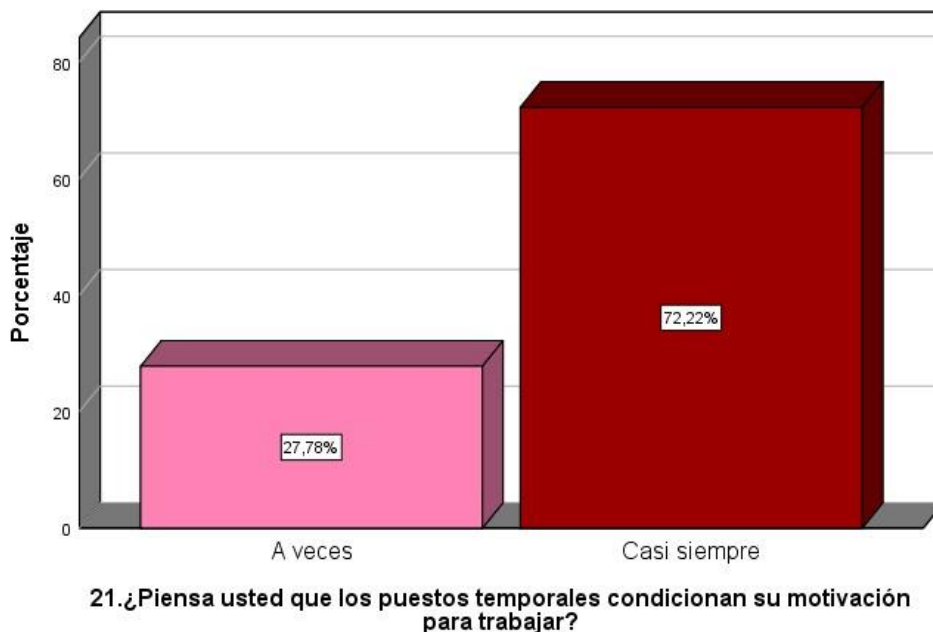
El desempeño es una variable que puede verse afectada o no de acuerdo a las circunstancias, es decir, que puede tener cargas de influencias cuando el trabajador tiene un contrato de plazo indeterminado. En la figura anterior se puede evidenciar que un 48,61% casi siempre realizan un buen desempeño laboral cuando gozan de una estabilidad en su trabajo, asimismo, un 20,83% se expresó hacia la alternativa de siempre, otro 19,44% dijo que a veces y un 11,11% dijo que casi nunca; esto último nos da a entender que la estabilidad no es una condición sine qua non para realizar un buen desempeño de las funciones, siempre y cuando se den las condiciones para ello.

**Dimensión:** Contrato de trabajo a plazo determinado



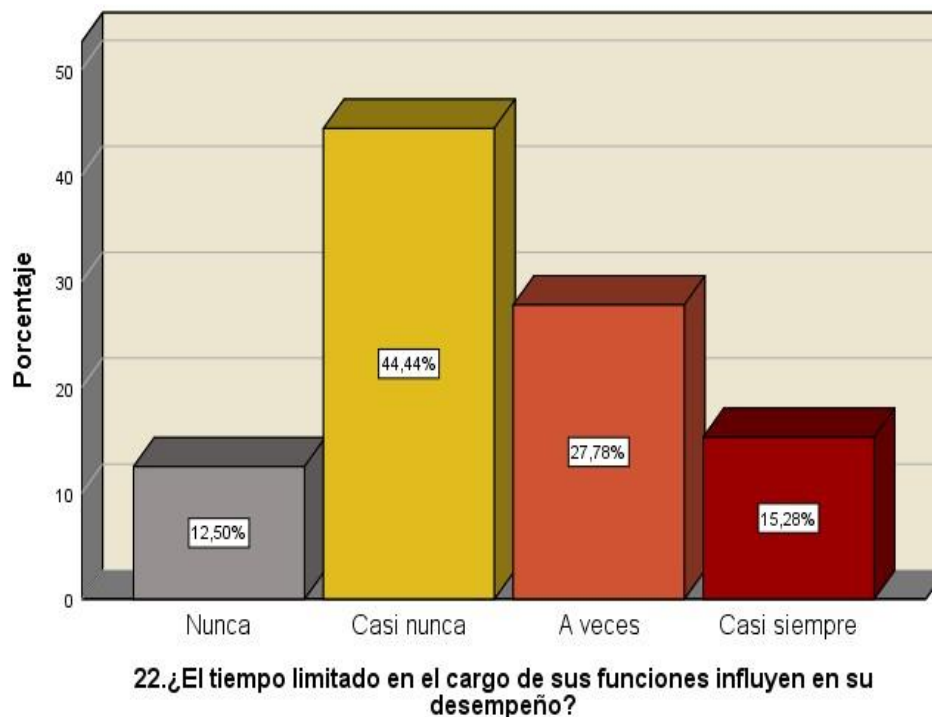
*Figura 23. Evaluación del desempeño*

Evaluar el desempeño implica, en opinión de Alles (2002) “una tarea diaria entre directivos y empleados, entre jefes y supervisados, entrevistas de análisis con retroalimentación y la retroalimentación cotidiana derivada de una buena y fructífera relación laboral” (p. 21). Esto puede dar cuenta de lo importante que se ha tornado en los últimos años evaluar las competencias de los trabajadores, ya sean técnicas, humanas o conceptuales. En torno a ello, los encuestados, tal como se observa en la anterior figura, refirieron en un 54,17% que la evaluación del desempeño casi siempre mejora las actividades que realizan a diario, asimismo un 31,94% de estos dijeron que a veces lo hace, y un 4,17% dijo que siempre, aludiendo con esto que ciertamente se mejoran las acciones a través de las evaluaciones, sin embargo, un 9,72% refirió que casi nunca, y esto se pudiera interpretar como un miedo o recelo a ser evaluados.



*Figura 24. Motivación*

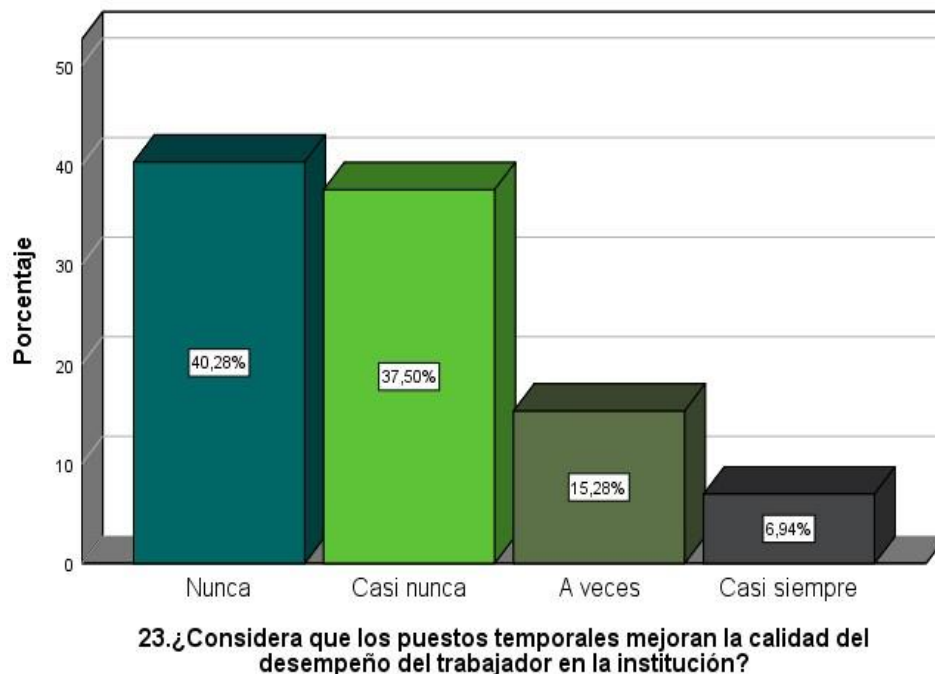
En la anterior figura se puede evidenciar el comportamiento de las respuestas proporcionadas por los 72 elementos encuestados pertenecientes a la entidad bancaria MiBanco, de las cuales un 72,22% expresaron que un puesto a plazo determinado casi siempre condiciona su motivación para el trabajo, y el otro porcentaje restante del 27,78% dijo que a veces; esto puede deberse a las pretensiones de querer alcanzar la estabilidad que todo empleado desea. Aunque, por otro lado, se puede decir, que muchas veces de la motivación pueden surgir las condiciones necesarias para evaluar posibilidades de ser elevados a un mejor cargo o si se quiere a una estabilidad laboral.



*Figura 25. Tiempo determinado*

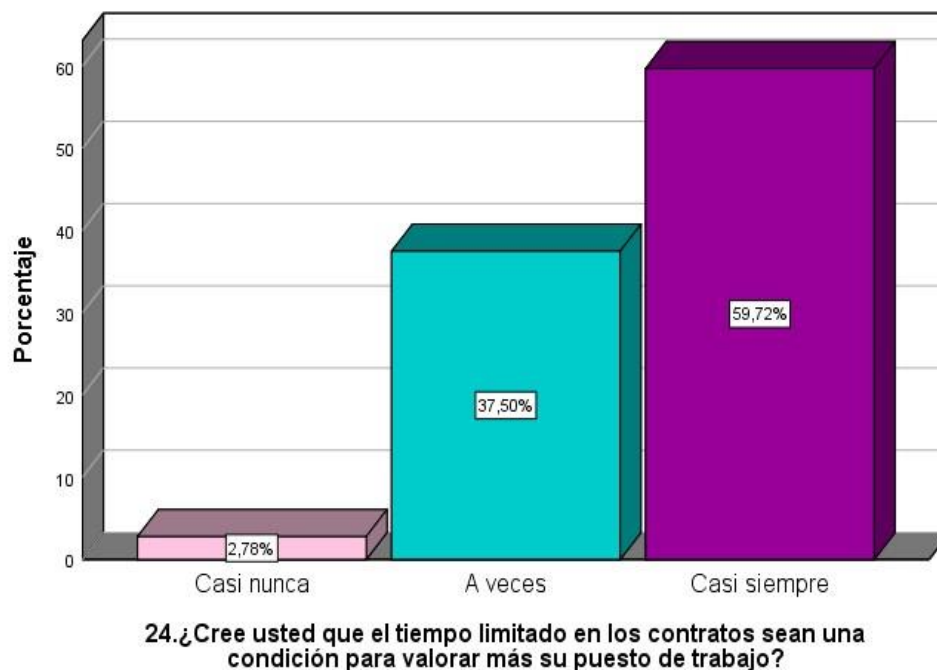
Un plazo determinado no debería condicionar al trabajador ni influenciarlo en su desempeño; en la figura anterior podemos visualizar que el 44,44% expresaron que casi nunca el llamado contrato de trabajo a plazo determinado, que pertenece a la variable independiente en su dimensión 2, influye en su desempeño laboral, y otro porcentaje importante del 27,78% dijo que a veces influye, también un 12,50% dijo que nunca ejerce influencia, por lo que se puede aceptar la hipótesis  $H_0$  que demuestra que la estabilidad laboral no influye en el desempeño laboral. De esto podemos inferir que, existe un porcentaje que se sienten condicionados al no tener un contrato a plazo indeterminado, sin embargo, esta no es una condición para que no tengan un buen desempeño, por el contrario, los que están contratados a plazo determinado al parecer se desenvuelven mejor y con mayor eficiencia y eficacia.





**Figura 26.** Calidad de desempeño

La calidad en el desempeño de lo que se realiza a diario en el trabajo va a depender de lo que se desea proyectar para mejorar en función de la convicción y propósitos laborales y/o profesionales de la persona. Es por ello que se puede decir que, para alcanzar el éxito en la organización, se requiere de trabajo constante y dedicado a desarrollar competencias que le permitan hacerlo trascendiendo más allá de lo solicitado. Los puestos de trabajos temporales o por plazo determinado pueden influir o no en la calidad del desempeño. En la figura 26 se observa que los empleados que fueron encuestados respondieron diciendo que nunca les afecta que tengan o no estabilidad laboral, lo que se visualiza con el 40,28% que respondieron bajo esa opción, siguiéndole muy de cerca los que contestaron que casi nunca, un 15,28% que opinaron de forma intermedia y casi siempre solo respondieron 6,94%.



*Figura 27. Valorar el puesto de trabajo*

Muchas veces quienes tienen un puesto de trabajo con contrato a plazo determinado son los que valoran más su cargo y se observan más eficientes y eficaces en comparación con aquellos que ya se sienten seguros de su trabajo y no demuestran con acciones la labor que deben realizar. En torno a esto, se les preguntó a los encuestados que, si el tiempo limitado de trabajo son una condición para valorar mejor esa condición, a lo que respondieron en un 59,72% que casi siempre, un 37,50% a veces y un mínimo porcentaje representado por 2,78% expresó que casi nunca. De esto se puede interpretar que los que cumplen contratos por tiempo determinado pueden llegar a valorar mejor su condición, para lograr alcanzar la posición de contrato indeterminado.

## 5.2. Discusión de Resultados

En cuanto a la discusión de los resultados, se puede decir, que la Estabilidad Laboral influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018. Además, se puede decir también que existe relación directa y significativa entre la estabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad bancaria Mibanco 2018. Al respecto, CRUZ CÓRDOVA, Ivonne Paola (2015), en su tesis Relación entre la estabilidad laboral y el desempeño del personal de la Dirección Unidad de Coordinación de Préstamos Sectoriales del Ministerio de Economía y Finanzas – 2015, encuentra que existe un nivel de correlación moderada ( $r_s=0.589$ ) entre ambas variables y existe una relación significativa ( $p=0.000$ ) entre estabilidad laboral y desempeño de los trabajadores. Por otro lado, MAMANI MERMA, Leandro (2016), en la tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral en la institución financiera MIBANCO de la Ciudad de Puno, del año 2016” reporta que para la motivación y desempeño laboral del 81.10% el objetivo final es ofrecer mejoras. En consecuencia, la mayoría de los trabajadores de Mibanco estudiados en la presente investigación suponen que la Estabilidad Laboral no influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima 2018, ya que han expresado en sus respuestas a los ítems planteados, que el contrato con un plazo determinado no debería condicionar al trabajador ni influenciarlo en su desempeño; ya que por ejemplo en el ítem 22 de la figura 25 se observa que el 44,44% expresaron que casi nunca el llamado contrato de trabajo a plazo determinado, que pertenece a la variable independiente en su dimensión 2, influye en su desempeño laboral, y otro porcentaje importante del 27,78% dijo que a veces influye, también un 12,50% dijo que nunca ejerce influencia, por lo que se puede aceptar la

hipótesis Ho que demuestra que la estabilidad laboral no influye en el desempeño laboral. De esto podemos inferir que, existe un porcentaje que se sienten condicionados al no tener un contrato a plazo indeterminado, sin embargo, esta no es una condición para que no tengan un buen desempeño, por el contrario, los que están contratados a plazo determinado al parecer se desenvuelven mejor y con mayor eficiencia y eficacia, con una motivación que impulsa a la calidad en el servicio. Al respecto SERRANO MENDOZA, Karla Aída (2016), en su tesis Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo, afirmó que los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, lo que confirma que un trabajador motivado demuestra mejor desempeño laboral, pero que no depende de la estabilidad como tal.

Es importante mencionar, que los trabajadores mencionaron entre sus respuestas que su desempeño puede verse influenciado por factores tales como: la comunicación, el trabajo en equipo, y algunos hacen referencia a la presión laboral. Este punto es importante, ya que se puede ver afectado el desenvolvimiento en las funciones o actividades que se realicen diariamente. Por otro lado, la variable estabilidad laboral puede llegar a ser otro elemento que influya, pero se ha demostrado que el trabajador atiende mejor su puesto de trabajo cuando su contrato es a plazo determinado y esto se puede observar en el ítem 21 de la figura 24, ya que las respuestas proporcionadas por los 72 elementos encuestados pertenecientes a la entidad bancaria MiBanco, un 72,22% expresaron que un puesto a plazo determinado casi siempre condiciona su motivación para el trabajo, y el otro porcentaje restante del 27,78% dijo que a veces; esto puede deberse a las pretensiones de querer alcanzar la estabilidad que

todo empleado desea. Aunque, por otro lado, se puede decir, que muchas veces de la motivación pueden surgir las condiciones necesarias para evaluar posibilidades de ser elevados a un mejor cargo o si se quiere a una estabilidad laboral.

Consecuentemente, en el recorrido investigativo se pudo observar que se han logrado los objetivos planteados de la investigación, los cuales se demuestran a continuación a través de sus hipótesis:

### **Hipótesis general**

La Estabilidad Laboral no influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima 2018. Ello demuestra que los trabajadores contratados también tienen un nivel significativo de desempeño laboral, pese a su condición de trabajo. Los resultados de correlación son  $p=0,207$  que es  $> 0,05$ . La tabla 11 confirma la hipótesis.

### **Hipótesis específica**

1. Se ha demostrado que la Estabilidad Laboral influye significativamente en el desempeño del **Formación y desarrollo del puesto de trabajo** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018 con una significancia de  $p=0,016$  que es  $< 0,05$  y que esto no tiene relación con el contrato de trabajo (tabla 13).
2. Se ha demostrado que la Estabilidad Laboral no influye significativamente en la **Identificación con la Organización Laboral** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018 con una significancia de  $p=0,368$  que es  $> 0,05$ . (Tabla 15).
3. Se ha demostrado que la estabilidad laboral la Estabilidad Laboral influye significativamente en el desarrollo de sus **Habilidades personales** en la agencia

Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018 con una significancia de  $p= 0,000$  que es  $< 0.05$ . (Tabla 17).

## Conclusiones

El desempeño laboral tiene un gran significado para una organización, en ese sentido la parte gerencial debe estar relacionado con todos y cada uno de sus trabajadores, por cuanto se debe hacer las evaluaciones pertinentes cuando se observa alguna baja significativa en la eficiencia y eficacia que se debe demostrar por cada trabajador ya sea que se encuentre contratado a plazo determinado o indeterminado. A través del recorrido investigativo se pudo concluir lo siguiente:

- 1) **En la dimensión de desempeño de formación del desarrollo del puesto de trabajo** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018 se acepta la H1: La Estabilidad Laboral influye significativamente en el desempeño del desarrollo del puesto en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018 con una significancia de  $p=0,016$  que es  $< 0,05$ , pero esto no tiene relación alguna con su condición de contratado a plazo determinado o indeterminado.
- 2) Para el objetivo numero dos que fue determinar la influencia de la estabilidad laboral del personal **en la Identificación con la Organización Laboral** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018, en su hipótesis planteada se acepta la H0: La Estabilidad Laboral no influye significativamente en la Identificación con la Organización en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018 con una significancia de  $p=0,368$  que es  $> 0.05$ .
- 3) En el tercer objetivo que estuvo orientado hacia determinar la influencia de la estabilidad laboral del personal **en el desarrollo de sus Habilidades personales** en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018, se acepta la H1: La Estabilidad Laboral influye significativamente en el desarrollo de sus Habilidades

personales en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018 con una significancia de  $p= 0,000$  que es  $< 0.05$ .

Cada una de las dimensiones que se establecieron en relación a las variables en estudio afirma que la estabilidad laboral puede llegar a ser un condicionante del desempeño, sin embargo, para algunos trabajadores es un elemento que no afecta. Tomando en cuenta que, el desempeño laboral depende varios factores, es necesario que se tomen en cuenta que cada uno se puede ir convirtiendo en una fortaleza más que una debilidad, ya que, a través de la evaluación del desempeño, la motivación al logro y otras acciones, esto puede quedar en el pasado. Se pudo evidenciar también, que los empleados que están contratados a plazo determinado pueden llegar a conservar mejor su puesto de trabajo, asumiendo la postura de que pueden llegar a mejorar su condición, mientras que algunos a plazo indeterminado pueden tener desmejora en su desempeño debido a que ya forman parte de aquellos que no pueden ser reemplazados fácilmente.



## Recomendaciones

- 1) Dadas las condiciones laborales de los empleados de la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima, la gerencia de la entidad debería diseñar y aplicar estrategias para que el desempeño en el desarrollo del puesto de trabajo no influya sobre las acciones que estos realizan diariamente. Pueden tomarse en cuenta las evaluaciones del personal contratado a plazo determinado para conocer su desenvolvimiento y darles la oportunidad de formar parte de los pocos a plazo fijo.
- 2) Sería pertinente tomar en cuenta al personal contratado a plazo determinado como personal calificado para ejercer algunas funciones, ya que se comprobó que estos consideran mejor su puesto de trabajo. Y motivar a todo el personal en general, desarrollando en ellos las habilidades técnicas y humanas que se requieren para que se identifiquen con la organización.
- 3) Preservar el clima organizacional positivo y cómodo, en donde el trabajador se sienta a gusto para desempeñar sus acciones laborales ya sean empleados contratados o fijos de la entidad bancaria. Esto permitirá a corto plazo tener una mayor productividad, además de mejorar las relaciones y habilidades personales que se mencionan en la dimensión tres, ya que, como se comprobó y se puede observar en la tabla 17 con un recuento mínimo esperado de 3,11, la estabilidad laboral influye significativamente en las habilidades personales, donde entra en juego las relaciones interpersonales, la comunicación y el trabajo en equipo.

## Referencias

- Ahuanari, A. (2015). Ejecución curricular y el perfil del egresado de la carrera de Telecomunicaciones e Informática en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Alles (2002). Desempeño por competencias: evaluación de 360. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9506413789>.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2004). Informe de Progreso Económico y Social. Se buscan buenos empleos. Los mercados laborales en América Latina. Washington, Dc. ISBN: 1-931003-57-2. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=1931003572>.
- Bernal, C (2012). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Segunda Edición. Pearson Educación. ISBN: 970-260645-4. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702606454>.
- Coello V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO). Tesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas, México.
- Gutiérrez (1989). Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad. 2da Edición. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681832477>.

- Hernández, R. (2002), *Contribuciones Al Análisis Estadístico de Datos*. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/321397866\\_Los\\_Instrumentos\\_de\\_Evaluacion\\_en\\_la\\_Investigacion\\_Educativa](https://www.researchgate.net/publication/321397866_Los_Instrumentos_de_Evaluacion_en_la_Investigacion_Educativa).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México.
- Kotler, P y Lane, K (2009). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. ISBN: 970-26-0763-9. DF México. Recuperado de <https://books.google.es/books?isbn=9702607639>.
- Mamani L. (2016). “Motivación y desempeño laboral en la institución financiera MIBANCO de la Ciudad de Puno, del año 2016”. Recuperado de [http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/534/T036\\_43392068\\_LICENCIADO%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKEING.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/534/T036_43392068_LICENCIADO%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKEING.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Martín M. (2015). *Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería*. estudio realizado en el hospital nacional de Chimaltenango, Guatemala. Enero-Mayo 2015. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/09/02/Martin-Maria.pdf>.
- Mertens L. (2001). *Sistemas de Competencias Laborales*. Surgimiento y Modelos. documento de referencia presentado en el seminario internacional *Formación basada en Competencia Laboral: situación actual y perspectivas*, Guanajuato, México, 23 al 25 de Mayo de 2001.

- Pascual (2010). Fundamentos de la comunicación humana. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8484548953>.
- Ramírez S. (2017). La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influencia.pdf>.
- Romero M. (2016). Metodología de la investigación. Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>.
- Russomano M (1981). La estabilidad del trabajador en las empresas, UNAM. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8476842031>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017), Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Quinta Edición. Editorial Business Support Aneth. Lima – Perú.
- Serrano K. (2016). Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo. Recuperado de: [http://200.62.146.31/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano\\_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.62.146.31/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ubaldo, J (2011). Validez y Confiabilidad en la investigación cuantitativa. Recuperado de <http://jhonubaldo.blogspot.com/2011/01/validez-y-confiabilidad-en-la.html>.
- Yuni, J & Urbano, C (2006). Mapas y herramientas para conocer la escuela: investigación etnográfica e investigación acción. Tercera Edición. Editorial Brujas. ISBN: 987-1142-97-8. Córdoba – Argentina. Recuperado de <https://books.google.es/books?isbn=9871142978>.

- Valdivia A. (2017). Desempeño docente y su relación con la satisfacción laboral de los profesores de la I.E. Emilio Soyer – 2017. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1753/TM%20CE-Du%203476%20V1%20-%20Valdivia%20Granda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Varo (1993). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479781181>.

## **Apéndices**

**Apéndice N° 01.** Matriz de Consistencia

**Apéndice N° 02.** Cuadro de Operacionalización de las Variables.

**Apéndice N° 03.** Vista de la pantalla de SPSS para la estadística de fiabilidad del instrumento (variable 1

**Apéndice N° 04.** Vista de la pantalla de SPSS para la estadística de fiabilidad del instrumento (variable 2)

**Apéndice N° 05.** Instrumentos (Cuestionarios).

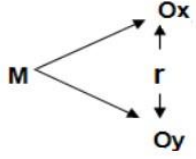
**Apéndice N° 06.** Validación de Instrumento de investigación Juicio de Expertos

**Apéndice N° 07.** Otros. (Opcional)

**Apéndice N.º 01. Matriz De Consistencia**

**TÍTULO: “INFLUENCIA DE LA ESTABILIDAD LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE MIBANCO AGENCIA CENTRO HISTÓRICO – LIMA. 2018”**

I. Problema	II. Objetivo	III. Hipótesis	IV. Variables e Indicadores	V. Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la Estabilidad Laboral influye en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la influencia de la estabilidad laboral del personal en su desempeño del desarrollo del puesto en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018?</p> <p>b) ¿Cuál es la influencia de la</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar de qué manera la Estabilidad Laboral influye en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Determinar la influencia de la estabilidad laboral del personal en su desempeño del desarrollo del puesto en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.</p> <p>b) Determinar la influencia de</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Estabilidad Laboral influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico – Lima. 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) La estabilidad laboral del personal influye significativamente en su desempeño del desarrollo del puesto en la agencia Centro Histórico de</p>	<p><b>Variable Dependiente (y):</b> DESEMPEÑO LABORAL</p> <p><b>variable independiente (x):</b> ESTABILIDAD LABORAL</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p><b>1. Desempeño laboral</b></p> <p><b>Y1. Formación y Desarrollo del puesto de Trabajo</b></p> <p>Orientación a resultados Calidad de trabajo Mejora continua Perseverancia</p> <p><b>Y2. Identificación con la</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por su finalidad, es básica y también descriptiva.</li> <li>• Por su alcance temporal, es transversal</li> <li>• Por su carácter de medida, es cuantitativa</li> <li>• Por su naturaleza, es no experimental</li> </ul> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>No Experimental, y pertenece al tipo de diseños transeccionales descriptivos.</p>

<p>estabilidad laboral del personal en la Identificación con la Organización en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018?</p> <p>c) ¿Cuál es la influencia de la estabilidad laboral del personal en el desarrollo de sus Habilidades personales en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018?</p>	<p>la estabilidad laboral del personal en la Identificación con la Organización en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.</p> <p>c) Determinar la influencia de la estabilidad laboral del personal en el desarrollo de sus Habilidades personales en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.</p>	<p>Mibanco – Lima. 2018.</p> <p>b) La estabilidad laboral del personal influye significativamente en la Identificación con la Organización en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.</p> <p>c) La estabilidad laboral del personal influye significativamente en el desarrollo de sus Habilidades personales en la agencia Centro Histórico de Mibanco – Lima. 2018.</p>	<p><b>Organización Laboral</b></p> <p>Compromiso Proactividad Iniciativa Flexibilidad</p> <p><b>Y3. Habilidades personales</b></p> <p>Confianza en sí mismo Trabajo en Equipo Comunicación Tolerancia a la presión</p> <p><b>2. Estabilidad laboral</b></p> <p><b>X1. Contrato de trabajo a plazo indeterminado</b> No firma contrato</p> <p>Tiempo ilimitado. Puesto permanente</p> <p><b>X2. Contrato de trabajo a plazo determinado</b></p> <p>Renovación sujeto a evaluación. Tiempo limitado Puestos temporales</p>	 <p><b>Población:</b> 89 Trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 72 Trabajadores</p> <p><b>Método De Investigación:</b> <b>General:</b> El método científico <b>Específico:</b> El método hipotético deductivo.</p>
---	--	--	--	--



**Apéndice N° 02. Cuadro de Operacionalización de las Variables**

**Variable Independiente (x): Estabilidad Laboral.**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Según (Paredes Infanzón, 2007), La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo.</p>	<p>Operacionalmente se define como una estabilidad dividida en dos dimensiones. Una estabilidad laboral con contrato de trabajo a plazo indeterminado, este tipo de contrato da mayor seguridad y estabilidad al trabajador. La otra es la estabilidad laboral con contrato de trabajo a plazo determinado, este tipo de contrato da poca estabilidad al trabajador, hace que el trabajador pase por un proceso de evaluación para ser ratificado por un periodo</p>	<p>✦ Contrato de trabajo a plazo indeterminado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No firma contrato</li> <li>- Tiempo ilimitado</li> <li>- Puesto permanente</li> </ul>
		<p>✦ Contrato de trabajo a plazo determinado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Firma contrato</li> <li>- Renovación sujeta a evaluación.</li> <li>- Tiempo limitado</li> <li>- Puestos temporales</li> </ul>

	más.		
--	------	--	--

<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Forma de medir</b>
<b>Técnicas:</b> ✦ Análisis documentario ✦ Encuesta por cuestionario	Las técnicas e instrumentos de la investigación se utilizarán para la recolección de información respecto a las variables: Estabilidad laboral y Desempeño laboral, para analizar la relación de estas en el personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima.	✦ Variable:  Cuantitativa	Continua	Orden relativo

**Variable Dependiente (y): Desempeño Laboral.**

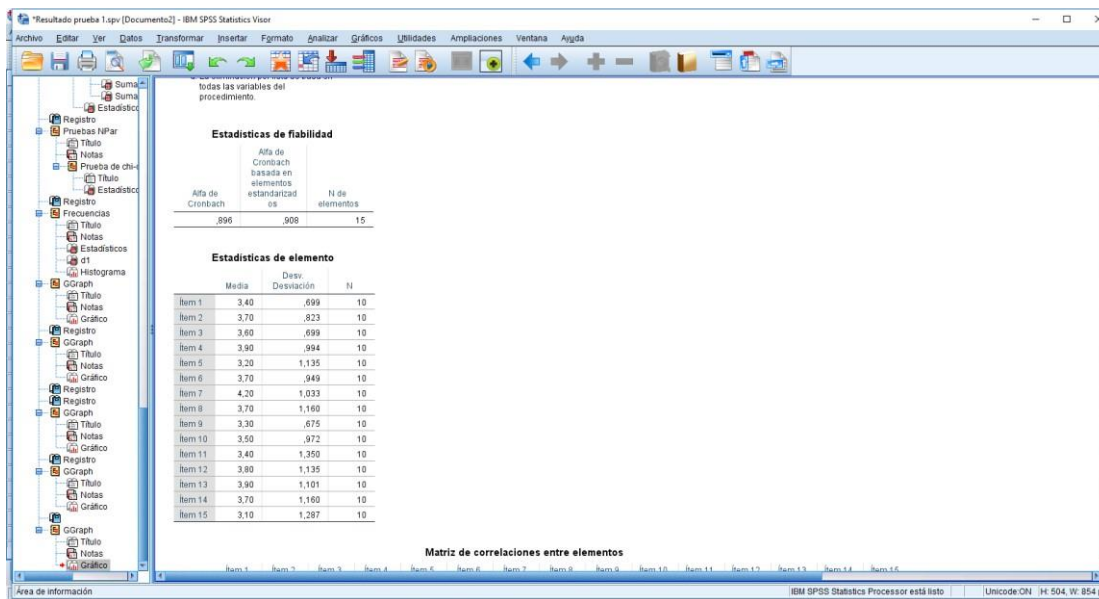
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor que adopta la variable												
<p>Según, (Robbins Stephen &amp; Coulter, 2013) lo define como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel</p>	<p>Se define operacionalmente como el rendimiento del trabajador frente al cumplimiento de sus funciones y responsabilidades asignadas, se divide en tres dimensiones que son: El Desarrollo del puesto, Identificación con la Organización y las Habilidades personales</p>	<p>Formación y Desarrollo del puesto de Trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Perseverancia</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Criterios de calificación</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Por Ítem del cuestionario</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th data-bbox="1524 971 1812 1037">Calificación</th> <th data-bbox="1812 971 1944 1037">Peso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1524 1037 1812 1105">✦ Insatisfactorio (I)</td> <td data-bbox="1812 1037 1944 1105">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1524 1105 1812 1174">✦ Mejorable (M)</td> <td data-bbox="1812 1105 1944 1174">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1524 1174 1812 1242">✦ Satisfactorio (Sa)</td> <td data-bbox="1812 1174 1944 1242">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1524 1242 1812 1310">✦ Notable (N)</td> <td data-bbox="1812 1242 1944 1310">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1524 1310 1812 1378">✦ Sobresaliente (So)</td> <td data-bbox="1812 1310 1944 1378">10</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Peso	✦ Insatisfactorio (I)	2	✦ Mejorable (M)	4	✦ Satisfactorio (Sa)	6	✦ Notable (N)	8	✦ Sobresaliente (So)	10
		Calificación	Peso													
✦ Insatisfactorio (I)	2															
✦ Mejorable (M)	4															
✦ Satisfactorio (Sa)	6															
✦ Notable (N)	8															
✦ Sobresaliente (So)	10															
<p>Identificación con la Organización Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Proactividad</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Flexibilidad</li> </ul>															

<p>organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.</p>	<p>que el personal desarrolla en el puesto.</p>	<p>Habilidades personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en sí mismo</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> </ul>	<p style="text-align: right;">e total * 20/120</p> <p>Resultado = Puntaje</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Grado/ Resultado</th> <th style="text-align: left;">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Grado obtenido</b></td> </tr> <tr> <td>Sobresaliente</td> <td>19 a 20</td> </tr> <tr> <td>Notable</td> <td>17 a 18</td> </tr> <tr> <td>Satisfactorio</td> <td>14 a 16</td> </tr> <tr> <td>Aprobado</td> <td>11 a 13</td> </tr> <tr> <td>Suspense</td> <td>&lt;= 10</td> </tr> </tbody> </table>		Grado/ Resultado	Escala	<b>Grado obtenido</b>		Sobresaliente	19 a 20	Notable	17 a 18	Satisfactorio	14 a 16	Aprobado	11 a 13	Suspense	<= 10
Grado/ Resultado	Escala																		
<b>Grado obtenido</b>																			
Sobresaliente	19 a 20																		
Notable	17 a 18																		
Satisfactorio	14 a 16																		
Aprobado	11 a 13																		
Suspense	<= 10																		

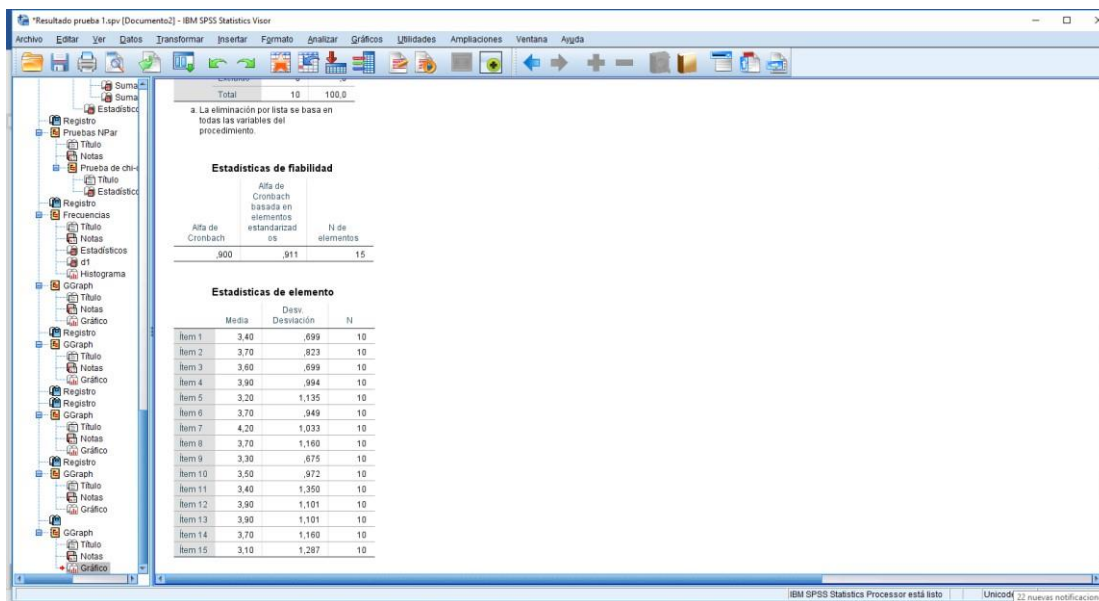
<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Forma de medir</b>
--------------------------------	-----------------------	-------------------	---------------------------	-----------------------

<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Análisis documentario</li> <li>✦ Encuesta por cuestionario</li> </ul>	<p>Las técnicas e instrumentos de la investigación se utilizarán para la recolección de información respecto a las variables: Estabilidad laboral y Desempeño laboral, para analizar su influencia de estas en el desempeño del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima.</p>	<p>✦ Variable: Cuantitativa</p>	<p>Continua</p>	<p>Directa poligotómica</p>
--	--	-------------------------------------	-----------------	---------------------------------

**Apéndice N° 03. Vista de la pantalla de SPSS para la estadística de fiabilidad del instrumento (variable 1)**



**Apéndice N° 04. Vista de la pantalla de SPSS para la estadística de fiabilidad del instrumento (variable 2)**



**Apéndice N° 05. Instrumentos (Cuestionarios).**

**CUESTIONARIO SOBRE EL “LA INFLUENCIA DE LA ESTABILIDAD LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE MIBANCO AGENCIA CENTRO HISTÓRICO – LIMA. 2018”**

**Estimado Encuestado**

El presente instrumento tiene como propósito fundamental, recolectar valiosa información sobre el desarrollo curricular y el logro de competencias profesionales.

**Instrucciones**

A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados, léalo detenidamente y conteste todas las preguntas. El cuestionario es anónimo solo tiene fines académicos. Trate de ser sincero en sus respuestas y utilice cualquiera de las escalas de estimación que más se aproxime a tu estado actual.

ESCALA	EQUIVALENCIA
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

La escala de estimación posee valores de equivalencia de 1 al 5 que, a su vez indican el grado menor (1) y el grado mayor (5) de logro de capacidades o competencias contenida en el instrumento de investigación. Para lo cual deberá tener en cuenta el siguiente criterio:

Marque con una equis (x) en uno de los casilleros, de acuerdo con la tabla equivalente.

**DESEMPEÑO LABORAL**

Desempeño laboral	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1

<b>Formación y Desarrollo del Puesto de Trabajo</b>					
1. ¿Está orientado a los resultados que se esperan en la organización?					
2. ¿Está en disposición para hacer otro tipo de trabajos que no corresponda al suyo?					
3. ¿Muestra eficacia y eficiencia en su desempeño laboral?					
4. ¿La calidad es una característica de su labor diaria?					
5. ¿Realiza acciones que le permitan mejorar continuamente respecto a lo que hace?					
6. ¿Es perseverante para lograr los objetivos de su puesto con la calidad que le merece?					
<b>Identificación con la Organización Laboral</b>					
7. ¿Se siente identificado con la organización?					
8. ¿Está dispuesto a realizar acciones proactivas?					
9. ¿Tiene iniciativa propia para realizar tareas que beneficien a la organización?					
10. ¿Siente que existe flexibilidad laboral en su puesto de trabajo?					
<b>Habilidades personales</b>					
11. ¿Tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros					
de trabajo?					



12. ¿La comunicación es un elemento que se encuentra presente en sus acciones laborales?					
13. ¿El trabajo en equipo es algo que considera para realizar actividades que lo requiera?					
14. ¿La confianza en lo que hace se encuentra presente en usted?					
15. ¿Puede trabajar bajo presión?					

**ESTABILIDAD LABORAL**

<b>Estabilidad laboral</b>	<b>Siempre 5</b>	<b>Casi siempre 4</b>	<b>A veces 3</b>	<b>Casi nunca 2</b>	<b>Nunca 1</b>
<b>Contrato de trabajo a plazo indeterminado</b>					
1. ¿Considera que la firma de un contrato condiciona el desempeño del trabajador?					
2. ¿El tiempo ilimitado de trabajo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización?					
3. ¿Los puestos permanentes influyen en la calidad de las acciones que realiza en su puesto de trabajo?					
4. ¿La permanencia en un puesto es algo que se amerita para el buen desempeño laboral?					
<b>Contrato de trabajo a plazo determinado</b>					
5. ¿La evaluación de su desempeño es algo que puede mejorar sus actividades diarias?					
6. ¿Piensa usted que los puestos temporales condicionan su motivación para trabajar?					
7. ¿El tiempo limitado en el cargo de sus funciones influyen en su desempeño?					
8. ¿Considera que los puestos temporales mejoran la calidad del desempeño del trabajador en la					

institución?					
9. ¿Cree usted que el tiempo limitado en los contratos sean una condición para valorar más su puesto de trabajo?					

## Apéndice 6. Validación de Instrumento de Investigación Juicio de Expertos

### 1. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1.2. Grado académico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Investigación. 1.4.

Autor del instrumento: Gloria Luz Montes Bobadilla, Pamela Llana Torres

1.5. Título de la tesis: “LA INFLUENCIA DE LA ESTABILIDAD LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE MIBANCO AGENCIA CENTRO HISTÓRICO – LIMA. 2018”

### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
<b>Claridad</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					
<b>Objetividad</b>	Está expresado de manera coherente y lógica					
<b>Actualidad</b>	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias conforme a las nuevas normativas jurídicas sobre la estabilidad laboral.					
<b>Organización</b>	Existe organización lógica					
<b>Suficiencia</b>	Tiene coherencia entre indicadores y dimensiones					
<b>Consistencia</b>	Considera los ítems utilizados en éste instrumento son propios del campo investigado					
<b>Coherencia</b>	Considera la estructura					

	de éste instrumento adecuado al tipo de encuestados a quienes se dirige el cuestionario					
<b>Metodología</b>	Considera que los ítems miden lo que se proponen medir					
<b>Pertinencia</b>	Es útil y adecuado para la investigación.					

### 3. OPINIÓN DE APLICACIÓN

---

### 4. SUGERENCIAS

---

### 5. GRADO DE VALIDACIÓN

---



---

Firma de Experto

