

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA CAJA AREQUIPA DE LA AGENCIA
CORONEL MENDOZA, TACNA, 2019.**

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. VILLALVA LLANQUI, DANIELA DEL PILAR

ASESOR:

MG. RUBEN JAIME HUANCAPAZA CORA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2020

DEDICATORIA:

A mi Padre Celestial, porque desde muy niña pude conocer su evangelio y caminar por un buen sendero. A mis padres, quienes con mucho esfuerzo y dedicación me apoyaron durante mi carrera universitaria, fueron mi motivación en todo momento y en la realización de este proyecto.

Agradecimiento:

A la Universidad Privada de Tacna, a la Facultad de Ciencias Empresariales y la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, por sus enseñanzas estos cinco años de mi formación profesional.

Agradezco a todos mis docentes por brindarme los conocimientos y experiencias de mi profesión.

ÍNDICE

LISTA DE TABLAS	vi
LISTA DE FIGURAS	vi
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema Principal	3
1.2.2. Problema Secundario	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4. OBJETIVOS	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales	7
2.1.3. Locales	9
2.2. BASES TEÓRICAS	10
2.2.1. Satisfacción Laboral	10
2.2.2. Desempeño Laboral	19
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	29
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA	33

3.1. HIPÓTESIS	33
3.1.1. Hipótesis General	33
3.1.2. Hipótesis Específicas	33
3.2. VARIABLE E INDICADORES	33
3.2.1. Identificación de variable 1	33
3.2.2. Operacionalización de la variable.....	33
3.2.3. Identificación de Variable 2	34
3.2.4. Operacionalización de la Variable.....	34
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	35
3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS	38
4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	38
4.1.1. Validación.....	38
4.1.2. Confiabilidad	38
4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	40
4.2.1. Resultados	40
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	64
APENDICE	68
Matriz de consistencia	68
Instrumentos de investigación	69

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Satisfacción laboral	33
Tabla 2 Operacionalización de desempeño laboral.....	34
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	38
Tabla 4 Interpretación de rangos de confiabilidad.....	39
Tabla 5 Confiabilidad de alfa de Cronbach para Satisfacción laboral y sus dimensiones.....	39
Tabla 6 Confiabilidad de alfa de Cronbach para desempeño laboral y sus dimensiones	40
Tabla 7 Análisis de la dimensión trabajo	41
Tabla 8 Análisis de la dimensión salario	42
Tabla 9 Análisis de la dimensión promoción.....	43
Tabla 10 Análisis de la dimensión reconocimiento	44
Tabla 11 Análisis de la dimensión resultados	45
Tabla 12 Análisis de la dimensión responsabilidad	46
Tabla 13 Análisis de la dimensión experiencia.....	47
Tabla 14 Análisis de la dimensión iniciativa	48
Tabla 15 Análisis de la variable satisfacción laboral	49
Tabla 16 Análisis de la variable desempeño laboral	50
Tabla 17 Kolmogorov Smirnov de satisfacción laboral y dimensiones	51
Tabla 18 Kolmogorov Smirnov de desempeño laboral y dimensiones	52
Tabla 19 Rho de Spearman de la dimensión trabajo y satisfacción laboral.....	54
Tabla 20 Rho Spearman de la dimensión salario y satisfacción laboral.....	55
Tabla 21 Rho Spearman de la dimensión promoción y satisfacción laboral	56
Tabla 22 Rho Spearman de la dimensión reconocimiento y satisfacción laboral	57
Tabla 23 Rho Spearman de la variable satisfacción laboral y el desempeño laboral	58

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de barra de la dimensión trabajo, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	41
Figura 2 Gráfico de barra de la dimensión salario, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	42
Figura 3 Gráfico de barra de la dimensión promoción, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	43
Figura 4 Gráfico de barra de la dimensión reconocimiento, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	44
Figura 5 Gráfico de barra de la dimensión resultado, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	45

Figura 6 Gráfico de barra de la dimensión responsabilidad, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	46
Figura 7 Gráfico de barra de la dimensión experiencia, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	47
Figura 8 Gráfico de barra de la dimensión trabajo, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	48
Figura 9 Gráfico de barra de la dimensión trabajo, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	49
Figura 10 Gráfico de barra de la dimensión trabajo, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se denomina “La Satisfacción laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019”.

Cuyo objetivo es determinar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

La metodología de la investigación es del tipo básica o pura ya que partimos desde un amplio marco teórico de diferentes autores que se relacionan con la materia. El diseño de la investigación es no experimenta porque no habrá intervención sobre los eventos ocurridos y con corte transversal ya que la recolección de los datos se realizó en una sola ocasión, y el nivel de investigación es causal explicativa ya que permite medir la causa que provoca las variables. Se contó con una población de 60 colaboradores en donde los instrumentos de Investigación fueron aplicados a todos los colaboradores. Cabe resaltar que el instrumento se validó anteriormente por (Chavez Centeno, 2018). Se Utilizó el programa estadístico SPSS v.25.

La investigación logró determinar que existe una relación positiva muy baja entre la variable satisfacción laboral con la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna,2019, se determinó un coeficiente de correlación de 0.178 y un nivel de significancia 0.000 en donde es mayor a 0.05 por lo consiguiente se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis planteada también se determinó que un 93% de los colaboradores cuentan con una satisfacción laboral en la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna,2019.

ABSTRAC

This research work is called "Job Satisfaction and Job Performance of the collaborators of the Arequipa box of the Coronel Mendoza agency, Tacna, 2019".

Whose objective is to determine the influence of job satisfaction on the job performance of employees of the Arequipa box of the Coronel Mendoza agency, Tacna, 2019.

The research methodology is of the basic or pure type since we start from a broad theoretical framework of different authors who are related to the subject. The design of the research is not experimental because there will be no intervention on the events that occurred and with a cross-section since the data collection will be carried out on a single occasion, and the research level is causal explanatory since it allows to measure the cause that causes variables. There was a population of 60 collaborators where the Research instruments were applied to all collaborators. It should be noted that the instrument was previously validated by (Chavez Centeno, 2018). The statistical program SPSS v.25 was use

The research concludes It was determined that there is a low influence between the job satisfaction variable with the job performance variable of the employees of the Caja Arequipa in the city of Tacna, 2019, an correlation coefficient the 0.178 was determined having a low degree of influence and in its significance level 0.000 where it is greater than 0.05, therefore the null hypothesis is rejected and the hypothesis is accepted, it was also determined that 93% of the collaborators have job satisfaction in the Caja Arequipa in the city of Tacna, 2019.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las diferentes cajas municipales en la actualidad a nivel nacional se han convertido en las instituciones de micro finanzas con mayor cercanía a la población, como toda organización es creada para un objeto y a la vez diseñada para que se cumpla una meta y logre sus objetivos si entendemos que la organización son las personas que están en ella.

El 2017 fue un año positivo para las Cajas Municipales y, por consecuencia, también lo fue para los peruanos y las empresas que confiaron sus ahorros en ellas. Es así que, a noviembre del 2017, la rentabilidad que obtuvieron dichas entidades del sistema micro financiero alcanzó el 14,08%. (Gonzales Izquierdo, 2018).

Sin embargo, en algunas cajas municipales como otras entidades financieras atraviesan una serie de dificultades en cuanto a estrategias de motivación para el desarrollo adecuado y un buen desempeño laboral, y suele solo centrarse en la rentabilidad de la entidad.

Todo lo mencionado son algunos aspectos que se deben considerar para un adecuado funcionamiento de la empresa o entidad que pueden llegar a tener limitaciones en el buen desempeño laboral.

La Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Arequipa ha sabido mantenerse en cuanto a las diversas competencias del ambiente financiero del cual va atravesando diversos cambios para la mejora en contribución y satisfacción de sus

colaboradores, es por eso que busca incrementar sus ganancias en el mercado, sin embargo últimamente en ella se ha venido presentando una serie de inconvenientes que afecta directamente a la organización como tal, entre ellos esta: La falta de motivación y capacitación hacia sus colaboradores y por ende la deficiente atención hacia los clientes lo que incita a que se presenten dificultades sucesivas en el desempeño laboral, debido a que el clima que allí se desenvuelve no está permitiendo el desarrollo eficaz de las actividades que tiene cada colaborador.

Lo que indica que de continuar esta situación se podría llegar al descontento total por parte de la clientela, generando la pérdida de la misma, y no solo eso, sino también el descontrol del personal que allí labora, lo que contribuiría en la formación de un ambiente de insatisfacción e incertidumbre dentro de la empresa. Por ello es preciso que se busque alternativas de solución, mediante estrategias que permitan mejorar el clima organizacional que allí se está desarrollando.

Partiendo de esta problemática surge la necesidad de que se permita mejorar la productividad en la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS AREQUIPA S.A. dada la importancia de tener un cliente interno satisfecho para el futuro funcionamiento de la institución y por el incremento de empresas financieras en la ciudad de Tacna que si no tomamos en cuenta esta problemática nuestros competidores podrían aprovechar esto a su favor atrayendo a los mejores trabajadores de la institución.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

- a) ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?

1.2.2. Problema Secundario

- a) ¿Cómo se relaciona el trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?
- b) ¿Cómo se relaciona el salario en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?
- c) ¿Cómo se relaciona la promoción en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?
- d) ¿Cómo se relaciona el reconocimiento en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Teórica, porque los resultados de la investigación pueden servir de base para otros investigadores que estén interesados en profundizar o complementar el tema tratado ya que hoy en día el recurso humano es el empuje de toda organización

Práctica – institucional, porque el estudio permitirá tomar en cuenta el clima organizacional en la toma de decisiones orientadas al mejor desempeño de los trabajadores y a su satisfacción para obtener mejores resultados.

Social, porque nos permite tener un nuevo conocimiento acerca de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores; buscando que sirva de base en las futuras decisiones de mejora de la institución.

Finalmente, los resultados obtenidos también proporcionaran material de consulta para futuras investigaciones no solo a nivel académico, sino también en la mejora de la empresa.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- a) Determinar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación del trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019
- b) Determinar la relación del salario en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.
- c) Determinar la relación de la promoción en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.
- d) Determinar la relación del reconocimiento en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

- Salazar & Pravic (2005) en sus tesis denominada “Desempeño laboral y climaterio en trabajadoras de instituciones públicas. Periodo 2005”. Para optar el grado de magister en enfermería de la universidad de la Universidad de Concepción en Santiago de Chile.

Tiene como objetivo general de este estudio es relacionar el desempeño laboral y factores asociados al período de climaterio, en mujeres entre 42 y 55 años que trabajan como secretarias en dos instituciones públicas de la Octava Región de Chile.

Respecto a su metodología del diseño del estudio es Cuantitativo, transversal y correlacional.

Finalmente, la investigación y los resultados obtenidos permiten concluir que el desempeño laboral en las participantes de este estudio no se encuentra asociado a las manifestaciones del período climatérico.

- Zempoaltecatl (2004) en su tesis denominada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación de nivel superior. Periodo 2004”. Para optar el grado de Maestría en Psicología de la universidad de las Américas en Puebla, México.

Teniendo como objetivo investigar si la comunicación organizacional influye sobre el nivel de satisfacción laboral en hombres y mujeres que son profesores en instituciones educativas de nivel superior.

La investigación se realizó en tres instituciones privadas dedicadas a la educación de nivel superior, ubicadas en la ciudad de Puebla, para efectos de esta investigación y con el fin de mantener la confidencialidad de los datos se identifican como Universidad A, Universidad B y Universidad C.

Como conclusión los resultados obtenidos en esta investigación sirvieron para comprar y aceptar la hipótesis de que a mayor comunicación organizacional mayor satisfacción laboral, como decía Martínez Velasco y Nosnik (2002) “una buena comunicación tiende a generar mayor satisfacción laboral”.

2.1.2. Nacionales

- Rosales (2015) en su tesis denominada “Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima metropolitana”. Para optar el título profesional de licenciada en psicología con mención en psicología social de la Universidad Pontificia Católica del Perú.

Tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, para determinar las características laborales que deberían estar presentes en el trabajo considerando propiciar el bienestar de las personas.

Concluye que en la presente investigación se hallaron correlaciones positivas entre la satisfacción con la vida y el factor “un buen lugar para trabajar” de la satisfacción laboral. Este factor abarca tres indicadores: “capacitación para trabajar bien”, “un Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en

trabajadores de Lima Metropolitana 16 ambiente de trabajo limpio y bonito” y “compañeros de trabajo organizados y cordiales”. “Se puede decir que la capacitación fortalece el sentido de autoeficacia y la confianza en las propias habilidades, las mismas que facilitan el logro de metas laborales. Todo ello a su vez lleva a que la persona se sienta más satisfecha con la vida.”

- Alfaro (2012) En su tesis denominada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”. Para optar el grado de magister en administración estratégica de empresas por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Cuyo objetivo general de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos.

La investigación se realizará bajo un enfoque cuantitativo, debido a que tiene como meta describir y explicar los fenómenos asociados a la satisfacción laboral, y la relación entre sus factores y las variables ocupacionales. El tipo de investigación es descriptivo y correlacional. Descriptivo porque permitirá conocer el nivel de satisfacción laboral y correlacional porque determinará el grado de relación que existe entre los factores de la satisfacción laboral y las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género, y (c) Tiempo de Servicio

La investigación concluye, que los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

2.1.3. Locales

- Conde (2015) La tesis denominada “La motivación organizacional y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de las sedes de caja Cusco en la ciudad de Tacna, periodo 2015” para optar el título profesional de Ingeniero Comercial de la universidad Nacional Jorge Basadre Grohman.

Tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral de los analistas de crédito de las sedes de Caja Cusco en la ciudad de Tacna, en el 2015.

La metodología de la investigación es de tipo básica con diseño no experimental, donde se aplicó la técnica de la encuesta y su cuestionario (como instrumento) a 48 analistas de crédito de las sedes de Caja Cusco en la ciudad de Tacna.

La investigación concluye que existe relación significativa entre la motivación organizacional y desempeño laboral de los analistas de crédito en las sedes de Caja Cusco en la ciudad de Tacna, en el período 2015. Si algún elemento de la motivación, como incentivos económicos, personales y clima laboral se modifica, entonces se espera una relación con el desempeño en el logro de objetivos, satisfacción del cliente y realización profesional del analista y viceversa.

- Yapo (2007) En su tesis denominada “relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en el centro de salud ciudad nueva en el año 2007”. Para optar el grado de magister con mención en salud pública de la universidad nacional Jorge Basadre Grohman de Tacna.

Tuvo como objetivo determinar si se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud en el Centro de Salud Ciudad Nueva en el año 2007.

La investigación concluye en poder crear una instancia que permita mejorar aquellos aspectos laborales o que generan insatisfacción al personal de salud, considerando mejorar el clima organizacional en beneficio de los profesionales, técnicos y administrativos y de la atención que se preste a los usuarios, así como para mejorar las condiciones de trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Satisfacción Laboral

2.2.1.1. Definición

En las humanidades especializadas existen aclaraciones de Satisfacción laboral que se ha desarrollado para esta investigación para lo cual citaremos algunas:

Una inicial aclaración es por Locke, que manifiesta que satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que va de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke L. A., 1968).

Por otra parte Locke, citado por Vega et al (2007), y variando un poco su aclaración anterior menciona que Satisfacción laboral es una estado emocional positivo o placentero deducirse de una percepción relativa de las experiencias laborales del sujeto.

Se aclara también a la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo. (Robbins, 2004)

En consecutivo Robbins señala la Satisfacción como un efecto positivo sobre el trabajo único, que surge de la estimación de sus particularidades. Un individuo con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos activos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativas. (Robbins, 2009).

2.2.1.2. Modelos Teóricos

Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).

Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo que dan soporte a la investigación.

- ✓ **Teoría de Higiene-Motivacional.** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). (Herzberg, 1968).

- ✓ **Teoría del Ajuste en el trabajo.** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados. (Alvarez, Bolaños, Campos, Cerveleyn, & Eddowes, 1994, Mayo).

- ✓ **Teoría de la discrepancia.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo. (Locke E. , 1968).

- ✓ **Teoría de la satisfacción por facetas.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. (Lawler, 1973).

- ✓ **Teoría de los eventos situacionales.** En la presente teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes

de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina). (Quarstein, Mcaffé, & Glassman, 1992).

2.2.1.3. Estado de ánimo en el trabajo

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal, señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del deber ser.

- Las necesidades.
- Los valores.
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del deber ser:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.

- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia. .

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto.

- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.
- Retribución.

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez. Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. (Robbins & Coulter, 2005).

2.2.1.4. Factores de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser

la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible .

2.2.1.5. Dimensiones de Satisfacción laboral

En esta investigación consideramos como dimensiones a cuatro características de la variable satisfacción laboral de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna: trabajo, salario, promoción y reconocimiento.

- Trabajo: Viene a ser el interés, variedad, dificultad y cantidad de trabajo realizado por la persona. Asimismo, son las oportunidades de aprendizaje, las posibilidades de éxito, que experimenta el trabajador en su actividad laboral

Contribuye decisivamente en la satisfacción de las necesidades psicosociales como el prestigio, los contactos sociales, el desarrollo personal, etc. En cambio, la ausencia de la actividad laboral genera efectos negativos en las personas que la padecen.

Para (Rosental.M., 2005) el trabajo es básicamente un proceso que se produce en la relación del hombre con la naturaleza, en el cual el ser humano a través de su propia actividad determina, regula y controla el intercambio de sustancias entre él y la naturaleza. El hombre, al ejercer su acción sobre la naturaleza exterior, modifica a éste y a la vez se modifica a sí mismo.

El trabajo humano se justifica por un conjunto de razones de orden biológico, psicológico y social.

En la dimensión trabajo intervienen un conjunto de indicadores para lograr la satisfacción laboral en la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna.

- Salario: Es el bienestar que siente el empleado con el salario adecuado y equitativo que percibe.

El salario es otra de las dimensiones de trascendental importancia en la satisfacción laboral del personal de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa.

En el Diccionario de Economía y Finanzas de la Bolsa de Valores de Guayaquil – Ecuador (2012) se dice que el Salario Real es la capacidad adquisitiva de bienes y servicios por la remuneración que recibe un trabajador, y que son medidos por el cociente de salario nominal y el índice de precios al consumidor que se encuentra en el mercado. El salario que percibe un empleado en una entidad pública o privada, particularmente por el personal de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna es un elemento imprescindible para lograr su bienestar y satisfacción laboral, que a su vez repercutirá positivamente en su desempeño profesional.

- Promoción: Un trabajador se siente satisfecho cuando tiene oportunidades de promoción y progreso laboral.

La promoción es otra de las dimensiones de trascendental significación en la variable satisfacción laboral del personal de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en Tacna.

También la promoción laboral en las instituciones es parte de la promoción social, que según (Crisólogo Arce, 1999) viene a ser el conjunto de acciones que contribuye a la mejora de los niveles de bienestar individual y colectiva, repotenciando sus recursos personales, económicos, sociales y psicológicos. La promoción laboral en una institución es la política que genera iniciativa institucional de procurar el ascenso laboral y de estimular el perfeccionamiento profesional, que tiene el propósito de mejorar las condiciones personales, psicológicas, económicas, familiares y sociales en los trabajadores, y esto aporte considerablemente en la satisfacción y desempeño laboral

Reconocimiento: Los elogios y valoraciones proporcionados por sus jefes y compañeros al empleado por el trabajo desplegado generan satisfacción.

El reconocimiento es la otra dimensión de trascendental importancia en la variable satisfacción laboral del personal de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en Tacna. Esta dimensión es una característica de la variable satisfacción laboral que consiste en la valoración o apreciación positiva del desempeño laboral de un trabajador para otorgar un estímulo económico, social o moral y promover su ascenso laboral por sus méritos.

(Chiavenato I. , 2003) señala que de acuerdo a la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow una de los requerimientos de los trabajadores de una institución es la estima, que consiste en la necesidad de recibir

reconocimiento y valoración por parte de sus jefes y compañeros de trabajo en términos de respeto, status, prestigio, poder, etc. Asimismo, hay la necesidad de autorrealización mediante el desarrollo máximo de las potencialidades de cada uno, como la autonomía, independencia y autocontrol en su labor y actuación personal.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición

“Es 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.” (Robbins & Coulter, 2013).

Hace referencia, en que las organizaciones solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de puestos de labores, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral. (Robbins & Judge, 2013).

- Desempeño de las tareas: Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

- **Civismo:** Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
- **Falta de productividad** Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

3.2.2.1. Teoría de las expectativas de Victor Vroom

La teoría de las expectativas afirma que la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el individuo. En términos más prácticos, la teoría de las expectativas dice que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado. Por tanto, la teoría se enfoca en tres relaciones:

- **Relación esfuerzo-desempeño**

La probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.

- **Relación desempeño-recompensa**

El grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.

- **Relación recompensas-metas personales**

El grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles recompensas para la persona. Como su teoría se refiere únicamente a la motivación para producir, Vroom señala que en cada individuo existen tres factores que determinan la motivación:

1. Los objetivos individuales (expectativas): Es la fuerza de voluntad para alcanzar los objetivos.
2. La relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales (Recompensas)
3. La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad, en medida en que cree poder hacerlo (Relación entre las expectativas y recompensas)

Vroom propone un modelo de expectativa de la motivación, basado en objetivos intermedios y graduales (medios para el objetivo) que conducen a un objetivo (fines del trabajador). Según esto, la motivación regula la selección de los comportamientos. Así, cuando el individuo busca un objetivo intermedio lo hace en función de alcanzar un resultado final. (Robbins S. , 2004)

Este punto tiene mayor relación con el fin de tener un resultado positivo como desempeño de sus labores, alcanzar la meta establecida por el empleador

resulta ser el máximo objetivo en los colaboradores de Caja Arequipa lugar donde se realiza la investigación, puesto que teniendo la motivación y comportamiento acompañado de sus expectativas laborales y salariales genera al colaborador un impulso al cumplimiento y sus objetivos metas.

3.2.2.2. Evaluación del desempeño

Un programa de evaluación del desempeño se ha planteado, coordinado y entendido bien, ya que trae beneficios a corto mediano y largo plazo los principales beneficiarios son:

- Beneficios para el gerente “Es importante que se evalúe el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y esencialmente contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.”
- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados Tener comunicación con sus subordinados, con el propósito de hacerles saber que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite como esta su desempeño.
- Beneficios para el subordinado Conociendo las reglas del juego, y cuáles son las formas del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora. Las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño, conforme a su evaluación, sus puntos fuertes y débiles. Las medidas del jefe para aumentar su desempeño y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregir, mayor dedicación, más atención en el trabajo,

cursos por cuenta propia, etc.). Realizar una autoevaluación y un análisis personal en cuanto a su desarrollo y controles personales.

- Beneficios para la organización Los beneficios que se encuentran es que se evalúa el potencial humano, a mediano y largo plazo, asimismo define cual es la contribución de cada empleado. Identifica a los empleados que necesitan reforzarse y perfeccionarse en determinadas áreas de sus actividades y selecciona a los empleados en los aspectos de (promociones, crecimiento y desarrollo personal) con el impulso a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo) . (Chiavenato, 2007).

Como aporte, dichas evaluaciones de desempeño podrían alimentarse mediante feedback entre el empleador y empleado para que de esta manera se tenga un contacto directo sobre las expectativas del colaborador y las necesidades de la empresa como retos o desafíos a desempeñar así como también motivaciones en el ambiente laboral, teniendo ambos un acuerdo con el conocimiento de sus necesidades se tendría mayor familiaridad laboral considerando las necesidades, acuerdos y compromisos de ambas partes.

3.2.2.3. Razón para evaluar el desempeño de los empleados

El primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la

compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales (Aamodt, 2010).

3.2.2.4. Elementos del desempeño laboral

Según Chiavenato (2002) menciona que el área organizacional en relación al desempeño laboral, depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

- Factores actitudinales: “Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.”
- Factores operativos: “Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.” (Chiavenato I. , 2002).

Araujo & Guerra (2007) hace mención que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes de sus empresas es atender a las habilidades y competencias para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: Las habilidades técnicas, habilidades humanas y habilidades conceptuales.

3.2.2.5. Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas deben considerar aquellos factores que inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se deben tener presentes: “La satisfacción, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.” (Quintero, Africano, & Faria., 2008).

- Satisfacción laboral.

Con respecto a la satisfacción del trabajo se plantea que "Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales", las mismas que se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: Equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: Cuyas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento a futuro. (Quintero,N;Africano,N ;Faria E., 2008).

- Autoestima.

La autoestima es un elemento motivador ya que es un sistema de necesidades del individuo en el cual manifiesta la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. Al ocurrir esto genera en el individuo mayor confianza de manera que le va a permitir seguir repitiendo conductas que fomenten el reconocimiento de su entorno.

- Trabajo en equipo.

En esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un mejor trabajo .

- Capacitación del trabajador.

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. (Pegaroro, 2009).

Podemos considerar como punto adicional también al clima laboral, desarrollo profesional y buena comunicación, teniendo en cuenta todos estos puntos el desempeño laboral como la satisfacción irían de la mano, si el colaborador realiza bien su trabajo las empresas cumplen sus expectativas y metas.

3.2.2.6. Dimensiones

En la presente investigación se consideran cuatro dimensiones o características de las variables desempeño laboral en la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en Tacna: resultados, responsabilidad, experiencia e iniciativa.

- Resultados: Los resultados vienen a ser una de las dimensiones de trascendental importancia de la variable desempeño laboral del personal

en la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en Tacna. Se comprende por resultados a las consecuencias, efectos, derivaciones y secuelas de un hecho o de la acción operativa de una persona, de varias personas o de un grupo o de varios grupos de hombres. En ese sentido, la dimensión resultados de la variable desempeño laboral se entiende como los efectos, consecuencias y derivaciones de la acción laboral de los trabajadores de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna en su competencia profesional.

(Alarcón, 2015) para lograr resultados satisfactorios debe cultivar competencias correlacionadas con la inteligencia emocional: a) en aptitud personal el autodomínio, confianza en sí mismo, autoevaluación, autorregulación, autocontrol, confiabilidad, adaptabilidad, innovación, escrupulosidad, motivación, iniciativa, optimismo, afán de triunfo y compromiso; b) en aptitud social la empatía, orientación al servicio, conciencia política y tolerancia con la diversidad, habilidades sociales, liderazgo, comunicación, manejo de conflictos y trabajo en equipo. Señala que los resultados del desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa están relacionados con el manejo y capacidad para obtener mejores resultados en el desempeño a realizado.

La dimensión resultados en el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna tiene un conjunto de indicadores, de las cuales se destacan en esta investigación a la capacidad de adaptación y predisposición al cambio.

- Responsabilidad: La responsabilidad es otra de las dimensiones de relevancia de la variable desempeño laboral en la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna. La responsabilidad para (Diccionario Ilustrado de la Lengua Española, 2008) es la cualidad de responsable, es decir es el compromiso, el deber o la obligación de responder o rendir cuentas por alguna acción o por alguna persona.

Desde el punto de vista citado por (Quenta Valdez, 2016) la práctica de la responsabilidad es una de las características de los trabajadores que tienen capacidad de liderazgo. Los trabajadores con características de liderazgo se diferencian de otras personas por su deseo de asumir responsabilidades y muestran iniciativa, planifican y ejecutan tareas necesarias, asumen las consecuencias de sus decisiones y avizoran posibles fracasos, tienen claridad que toda labor significativa requiere inversión de tiempo y esfuerzos muchas veces fuera de lo común, y así lo asumen y accionan.

La dimensión responsabilidad en el desempeño laboral de los colaboradores de las Agencia Coronel Mendoza en la ciudad de Tacna tiene un conjunto de indicadores, de los cuales se resaltan en esta investigación al cumplimiento de las funciones y la oportunidad en el trabajo a realizar.

- Experiencia: La experiencia laboral es otra de las dimensiones de notable significación de la variable desempeño laboral en la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa de la Ciudad de Tacna.

Para el (Diccionario Ilustrado de la Lengua Española, 2008) la palabra experiencia significa enseñanza o el conocimiento directo que se logra con la práctica, con el ejercicio y con la misma vida. Desde la consideración filosófica de (Rosental.M., 2005) la experiencia viene a ser el reflejo sensorial y empírico del mundo exterior; es el producto de la interacción activa del hombre

con la realidad objetiva; es un saber sensorial derivada del mundo exterior, y es secundaria con respecto a la realidad que es independiente al cerebro humano.

La experiencia es el saber sensorial que se adquiere en la práctica social mediante la acción directa e indirecta. Para (Crisólogo Arce, 1999) las experiencias directas se adquieren mediante la filosofía del aprender haciendo y viviendo en contacto directo con la realidad objetiva.

La dimensión experiencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna tiene varios referentes empíricos, de las cuales se consideran como los más relevantes en esta investigación la destreza laboral y experiencia profesional.

- **Iniciativa:** La iniciativa es otra de las dimensiones relevantes de las variables desempeño laboral en la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna. Para (Diccionario Ilustrado de la Lengua Española, 2008) La iniciativa es la acción de anticiparse ante los demás para hablar u obrar. Es el ánimo o aliento que tiene una persona de impulsar y promover creativamente alguna acción o tarea antes que otros lo hagan.

La dimensión iniciativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna tiene varios indicadores, de las cuales se priorizan como los más relevantes en esta investigación a la capacidad para idear acciones y capacidad para emprender acciones.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- 1) **Autoeficacia:**

Se encarga de definir concretamente qué tan buena es tu habilidad para lograr aquello que te propone. En otras palabras, dependiendo de la

cantidad de sueños, deseos, propósitos, objetivos, metas etc., que considere sea capaz de lograr. (Celis Maya, 2018).

2) Calidad:

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. (crecenegocios.com, 2018).

3) Confidencialidad:

La confidencialidad es una propiedad que ostenta algún tipo de información y mediante la cual se garantizará el acceso a la misma solamente a aquellas personas que estén autorizadas a conocerla. (wordreference, 2018)

4) Garantías:

Resultado de asegurar por algún medio el cumplimiento de lo que se ha convenido entre dos o más personas, o de que una cosa sucederá como se a previsto. (Larousse Editorial, S.L., 2016).

5) Habilidades:

Es la capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad. Situación de la persona que tiene capacidad legal para hacer una determinada cosa. (Oxford Living Dictionaries, 2018).

6) Identificar:

Reconocer si una persona o cosa es la misma que se supone o se busca. (Real Academia Española , 2017).

7) Influir:

La influencia es la habilidad de persuadir a alguien para pensar o actuar del modo que uno desea. (Larousse Editorial, S.L., 2016).

8) Insatisfacción:

Se trata de un sentimiento muy humano que puede estar contextualizado en ámbitos muy concretos: en el plano laboral una persona puede sentirse de este modo cuando tiene un trabajo precario, en una etapa de desempleo de larga duración, ante un empleo que no conecta con la vocación profesional, al estar estancado en el trabajo.

La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado. (wordreference, 2018).

9) Organizacional:

Lo organizacional también puede referirse a toda la sociedad. En efecto, esta se ordena y organiza para producir de la forma más eficiente posible los bienes y servicios que son necesarios. En este sentido también puede aplicarse el concepto de división de las tareas. (definicion.mx, s.f.).

10) Percepciones:

La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. (Larousse Editorial, S.L., 2016).

11) Propiciar:

Comenzar la realización de un hecho ante cualquier situación.

(Larousse Editorial, S.L., 2016).

12) Usuarios:

Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. (crecenegocios.com, 2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

- a) La satisfacción laboral se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a) El trabajo se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.
- b) El salario se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.
- c) La promoción se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.
- d) El reconocimiento se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

3.2. VARIABLE E INDICADORES

3.2.1. Identificación de variable 1

Satisfacción laboral

3.2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de Satisfacción laboral

Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Una inicial aclaración es por Locke, que manifiesta que satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que va de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke L. A., 1968).	Trabajo	Responsabilidad Organización Habilidades	1,2,3,4,5,6	Ordinal
	Salario	Valoración del salario Expectativas salariales	7,8,9,10,11,12	Ordinal
	Promoción	Capacitación Ascenso	13,14,15,16,17,18	Ordinal
	Reconocimiento	Retribución Trato	19,20,21,22,23,24	Ordinal

Nota: Elaboración propia

3.2.3. Identificación de Variable 2

Desempeño laboral

3.2.4. Operacionalización de la Variable

Tabla 2

Operacionalización de desempeño laboral

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Es 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. (Robbins & Coulter, Un empresario Competitivo, 2013).	Resultados	Capacidad para adaptarse a los requerimientos de la organización. Predisposición al cambio.	1,2,3,4	Ordinal
	Responsabilidad	Cumplimiento de las funciones. Oportunidad.	5,6,7,8	Ordinal
	Experiencial	Destreza en el cumplimiento de las funciones.	9,10,11,12	Ordinal
	Iniciativa	Capacidad para idear acciones. Capacidad para emprender acciones	13,14,15,16	Ordinal

Nota: Elaboración propia

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por su naturaleza es el tipo de investigación es cuantitativa, la investigación es del tipo básica o pura ya que partimos desde un amplio marco teórico de diferentes autores que se relacionan con la materia y lo que se propone es aportar un mayor conocimiento sobre lo que implican las variables satisfacción laboral y desempeño laboral. Cabe resaltar que no se buscó modificar el entorno, solo observarlo y buscar la relación que existe entre las variables de nuestra investigación.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue transversal ya que la recolección de los datos se realizó en una sola ocasión, en el periodo 2019. Y también fue no experimental porque no hubo intervención sobre los eventos ocurridos durante el periodo 2019, los datos reflejarán la evolución natural de los eventos.

3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación fue correlacional ya que buscar ver el grado de asociación de las variables satisfacción laboral y el desempeño laboral.

3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Los instrumentos de Investigación fueron aplicados a todos los colaboradores de la agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna en el año 2019.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Población

La población de estudio se conformó por 60 colaboradores de la agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna en el 2019.

3.7.2. Muestra

Respecto a la muestra no fue necesario determinar con métodos estadísticos no parametrales, ya que se encuestó a los 60 colaboradores.

3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.8.1. Criterios de inclusión

El criterio de inclusión de la investigación fue dirigido a todos los colaboradores de la agencia Coronel Mendoza de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna en el 2019.

3.8.2. Criterios de exclusión

El criterio de exclusión de la investigación no se encuestó a los colaboradores de otras agencias.

3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.9.1. Técnica

La técnica de recolección de datos que se eligió para la investigación fue la encuesta ya que fue de mayor utilidad, también porque la información fue más sencilla de recolectar y además no requirió mucha inversión de recursos.

3.9.2. Instrumento

El instrumento de recolección de datos para la investigación fue el cuestionario, que fue creada basando en teorías recolectadas para la investigación.

Por otro lado se tomó el cuestionario ya validado por el tesista (Chavez Centeno, 2018).

3.9.3. Validación y confiabilidad del instrumento

La forma de validación y confiabilidad del instrumento se realizó por medio del criterio de juicio de expertos, en este caso fueron 3 jueces de la especialidad del tema de estudio.

3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de análisis de datos para la investigación se realizó por medio del software estadístico IBM SPSS Statistics v.25 y la prueba estadística que se realizó fue de regresión lineal simple.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Validación

Respecto a la validación del cuestionario, se utilizó el cuestionario validado por Chávez (2018), pero a su vez se volvió validar por el criterio de juicio de expertos en donde se conformó por tres profesionales docentes especialistas en la materia de esta investigación.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N°	Grado de Estudio	Experto	Opinión de experto	Porcentaje
Experto 1	Magister	MAMANI CHOQUE, RENÉ FREDY	Favorable	80%
Experto 2	Magister	ESPINOZA CASANOVA, ANGEL ULISES	Favorable	94.5%
Experto 3	Magister	MÁRQUEZ TIRADO, VICTOR SAMUEL	Favorable	82%
Media Calificación de Expertos				86%

Nota: Elaboración propia en Excel

4.1.2. Confiabilidad

Para medir el grado de confiabilidad del cuestionario se utilizó el software estadístico SPSS v.25 en donde se calculó un Alfa de Cronbach relativamente positivo, cabe resaltar que primero se calculó en una muestra de 20 colaboradores como prueba piloto, una vez obtenido un Alfa de Cronbach positivo se procedió a calcular en toda la población de un total de 60 colaboradores, en donde se

confirmó la consistencia positiva del cuestionario y no fue necesario quitar ni hacer ajustes en el cuestionario.

Tabla 4

Interpretación de rangos de confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0.00 - 0.20	Muy Baja

Nota: Adaptado de Palella y Martins (2012, p. 169).

Tabla 5

Confiabilidad de alfa de Cronbach para Satisfacción laboral y sus dimensiones

	Alfa de Cronbach	N de elementos	Confiabilidad
Satisfacción laboral	0.900	24	Muy alta
Trabajo	0.719	6	Alta
Salario	0.844	6	Muy alta
Promoción	0.874	6	Muy alta
Reconocimiento	0.899	6	Muy alta

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 5 muestra un Alfa de Cronbach general 0,900 estableciendo una confiabilidad muy alta, también se muestra las siguientes dimensiones; trabajo con un 0.719 estableciendo una confiabilidad alta, para la dimensión salario con un 0.844 estableciendo una confiabilidad muy alta, para la dimensión promoción con un 0.874 estableciendo una confiabilidad muy alta y para la dimensión reconocimiento con un 0.899 estableciendo una confiabilidad muy alta, cabe

resaltar que los rangos fueron sacados del cuadro de referencia de los autores Palella y Martins (2012, p. 169), en donde no fue necesario hacer ajuste alguno.

Tabla 6

Confiabilidad de alfa de Cronbach para desempeño laboral y sus dimensiones

	Alfa de Cronbach	N de elementos	Confiabilidad
Desempeño laboral	0.911	16	Muy alta
Resultados	0.739	4	Alta
Responsabilidad	0.599	4	Media
Experiencia	0.857	4	Muy alta
Iniciativa	0.939	4	Muy alta

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 6 muestra un Alfa de Cronbach general de 0,911 de acuerdo al rango de interpretación de confiabilidad, existe un grado de consistencia positiva muy alta para la variable desempeño laboral, también se calculó el alfa de Cronbach por dimensiones. Para la dimensión resultados con un 0.739 considerando una confiabilidad alta, para dimensión responsabilidad con un 0.599 considerando una confiabilidad media, para la dimensión experiencia con un 0.857 considerando una confiabilidad muy alta y para la dimensión iniciativa con un 0.939 considerando una confiabilidad muy alta. resaltar que los rangos fueron sacados del cuadro de referencia de los autores Palella y Martins (2012, p. 169), en donde no fue necesario hacer ajuste alguno.

4.2. TRATAMIENTO ESTADISTICO

4.2.1. Resultados

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva representada en tablas de frecuencia acompañadas de interpretaciones.

Para introducir todos los datos recolectados se utilizó el programa estadístico SPSS statistics 25.

4.2.1.1. Análisis por dimensión/ indicador

Se optó por presentar y analizar la información por dimensiones con la finalidad de obtener una visualización más clara y concisa de los resultados obtenidos.

Dimensiones de la variable Satisfacción laboral

Dimensión Trabajo

Tabla 7

Análisis de la dimensión trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderadamente Insatisfecho	2	3.3	3.3	3.3
Satisfecho	58	96.7	96.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

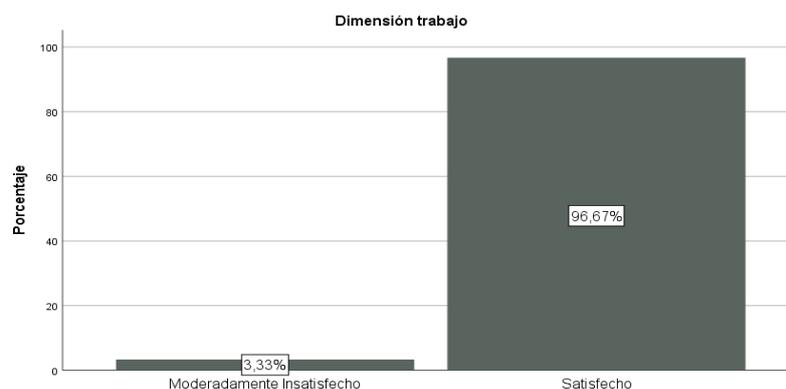


Figura 1 Gráfico de barra de la dimensión trabajo, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 1, se observa que 58 colaboradores que representan el 96.7% de la muestra se sienten satisfecho en el trabajo, por otro lado 2 colaboradores que representan el 3.3% de la muestra se sienten moderadamente insatisfecho con el trabajo.

Dimensión Salario

Tabla 8

Análisis de la dimensión salario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderadamente Insatisfecho	4	6.7	6.7	6.7
Satisfecho	56	93.3	93.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

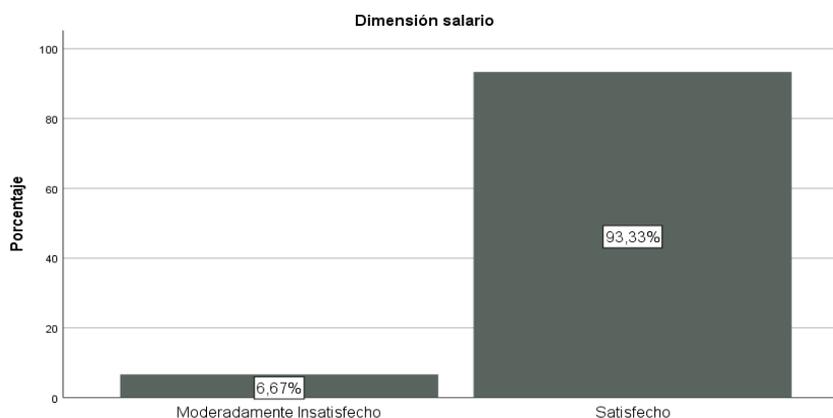


Figura 2 Gráfico de barra de la dimensión salario, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 2, se observa que 56 colaboradores que representan el 93.3% de la muestra se sienten satisfecho con el salario, por otro lado 4 colaboradores que representan el 6.7% de la muestra se sienten moderadamente insatisfecho con el salario.

Dimensión Promoción

Tabla 9

Análisis de la dimensión promoción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	2	3.3	3.3	3.3
Moderadamente Insatisfecho	15	25.0	25.0	28.3
Satisfecho	43	71.67	71.67	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

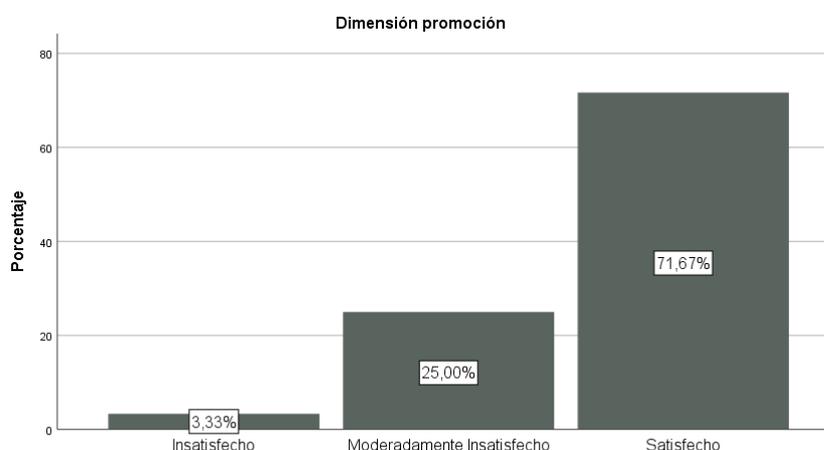


Figura 3 Gráfico de barra de la dimensión promoción, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 3, se observa 43 colaboradores que representan el 71.7% de la muestra consideran satisfecho con la promoción, 15 colaboradores que

representan el 25% consideran moderadamente insatisfecho la promoción y 2 colaboradores que representan el 3.3% consideran insatisfecho la promoción que brinda la empresa.

Dimensión Reconocimiento

Tabla 10

Análisis de la dimensión reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	1	1.7	1.7	1.7
Moderadamente Insatisfecho	26	43.3	43.3	45.0
Satisfecho	33	55.0	55.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

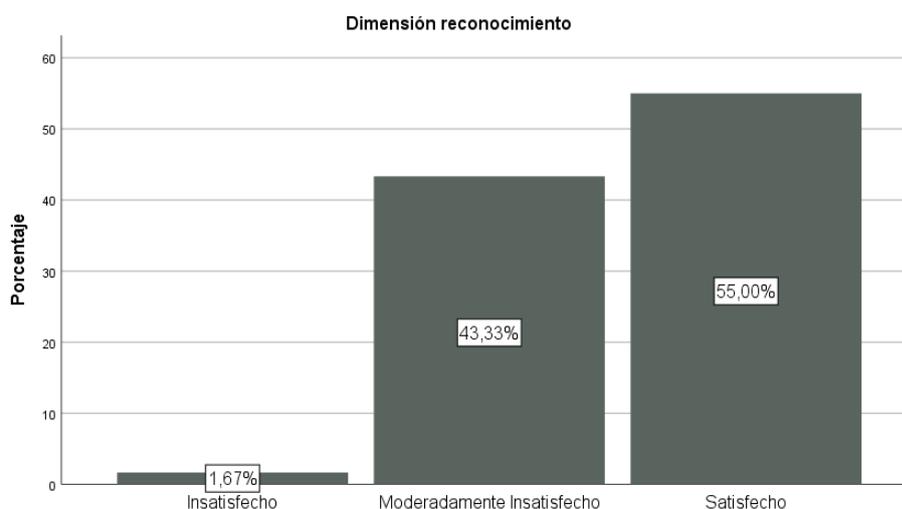


Figura 4 Gráfico de barra de la dimensión reconocimiento, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 4, Se observa a 33 colaboradores que representan el 55% de la muestra considerando que están satisfecho con el reconocimiento, 26 colaboradores que representan el 43.3% de la muestra consideran moderadamente insatisfecho con los reconocimientos y 1 colaborador que

representa el 1.7% se sienten insatisfecho con los reconocimientos ofrecidos por la empresa.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensión Resultados

Tabla 11

Análisis de la dimensión resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	3.3	3.3	3.3
Bueno	19	31.7	31.7	35.0
Excelente	39	65.0	65.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

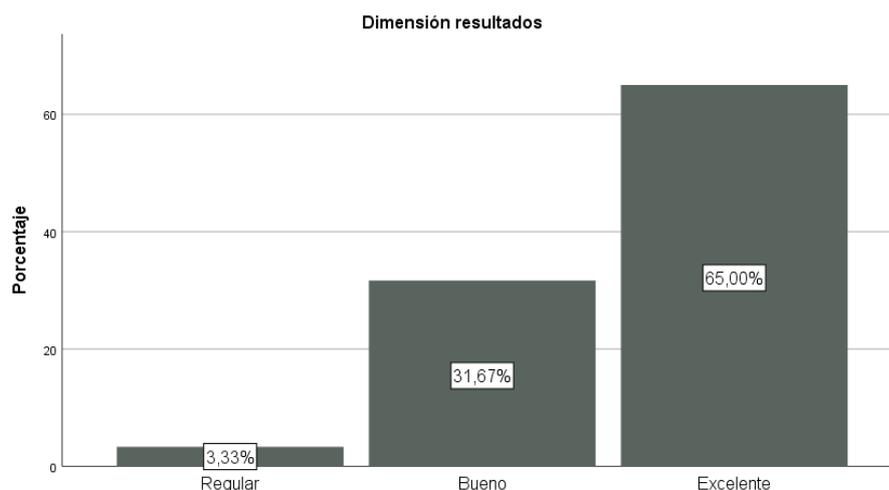


Figura 5 Gráfico de barra de la dimensión resultado, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 11 y la figura 5, se observa 39 colaboradores que representan el 65% de la muestra consideran excelente los resultados, 19 colaboradores que representan el 19% de la muestra consideran bueno los resultados y 2

colaboradores que representan el 3.3% de la muestra consideran regular los resultados de la empresa.

Dimensión Responsabilidad

Tabla 12

Análisis de la dimensión responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	3.3	3.3	3.3
Bueno	19	31.7	31.7	35.0
Excelente	39	65.0	65.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

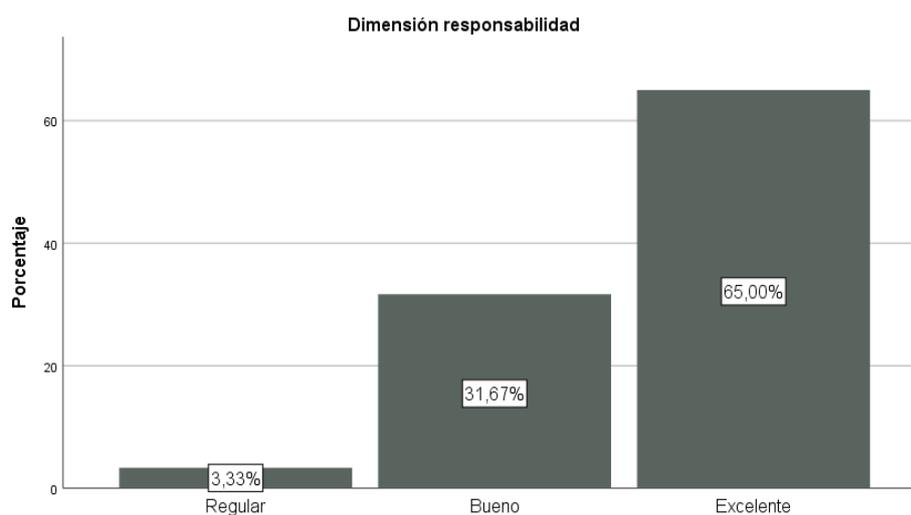


Figura 6 Gráfico de barra de la dimensión responsabilidad, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 6, se observa 39 colaboradores que representan un 65% de la muestra consideran excelente la responsabilidad, 19 colaboradores que representan un 31.7% de la muestra consideran buena la responsabilidad y 2 colaboradores que representan el.3% consideran responsabilidad es regular de la empresa.

Dimensión Experiencia

Tabla 13

Análisis de la dimensión experiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	4	6.7	6.7	6.7
Bueno	29	48.3	48.3	55.0
Excelente	27	45.0	45.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

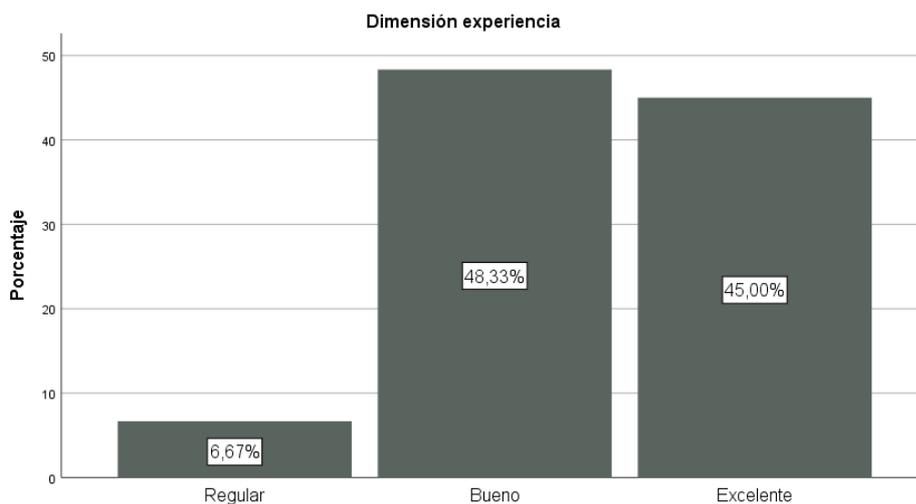


Figura 7 Gráfico de barra de la dimensión experiencia, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 7, se observa 27 colaboradores que representan el 45% consideran excelente la experiencia, 29 colaboradores que representan el 48.3% consideran que existe una buena experiencia y 4 colaboradores que representan el 6.7% consideran que es regular la experiencia en la empresa.

Dimensión Iniciativa

Tabla 14

Análisis de la dimensión iniciativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	3.3	3.3	3.3
Regular	2	3.3	3.3	6.7
Bueno	49	81.7	81.7	88.3
Excelente	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

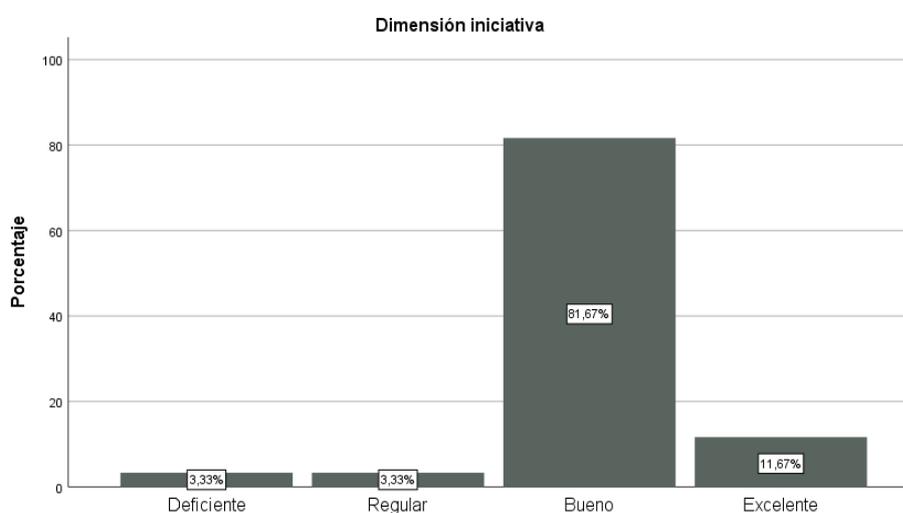


Figura 8 Gráfico de barra de la dimensión trabajo, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 8, se observa 7 colaboradores que representan el 11.7% de la muestra que consideran que es excelente la iniciativa de empresa, 49 colaboradores que representan el 81.7% de la muestra consideran que es buena iniciativa, 2 colaboradores que representan el 3.3% de la muestra consideran que es regular la iniciativa y 2 colaboradores que representan el 3.3% consideran que es deficiente la iniciativa que ofrece la empresa.

4.2.1.2. Análisis por variables

Variable Satisfacción Laboral

Tabla 15

Análisis de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderadamente Insatisfecho	4	6.7	6.7	6.7
Satisfecho	56	93.3	93.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

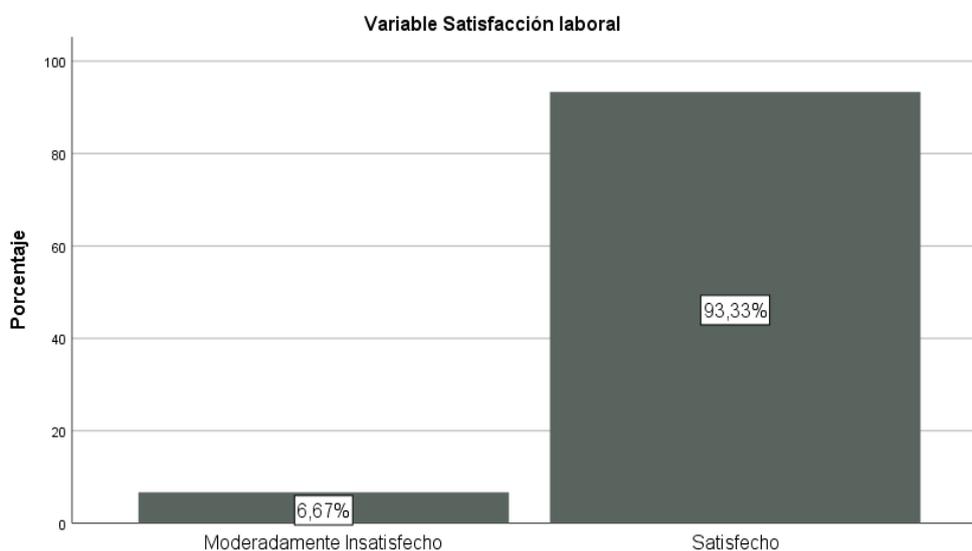


Figura 9 Gráfico de barra de la dimensión trabajo, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 15, se observa 56 colaboradores que representan el 93.3% de la muestra consideran satisfecho con la satisfacción laboral y 4 colaboradores que representan el 6.7% de la muestra consideran moderadamente insatisfecho con la satisfacción laboral.

Variable Desempeño Laboral

Tabla 16

Análisis de la variable desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	3.3	3.3	3.3
Bueno	9	15.0	15.0	18.3
Excelente	49	81.7	81.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota: Elaborado en el programa SPSS v.25

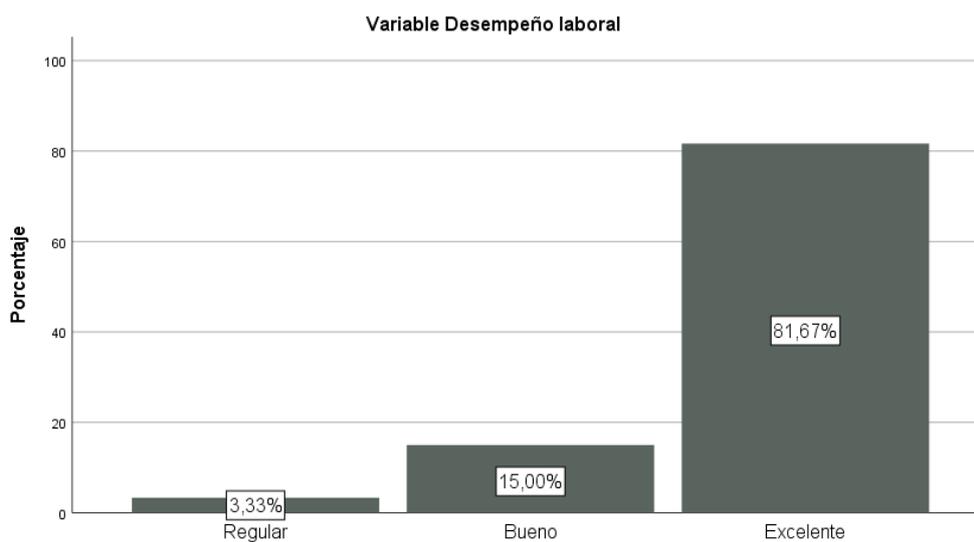


Figura 10 Gráfico de barra de la dimensión trabajo, elaborado en el programa estadístico SPSS. V.25

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 10, se observa 49 colaboradores que representan el 81.7% de la muestra consideran excelente el desempeño laboral, 9 colaboradores que representan el 15% de la muestra piensan que es bueno el

desempeño laboral y 2 colaboradores que representan el 3.3% de la muestra piensan que es regular el desempeño laboral.

4.2.1.3. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad determina si los datos siguen o no una distribución normal

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no provienen de una distribución normal

Prueba de Kolmogorov Smirnov de la variable satisfacción laboral y dimensiones

Tabla 17

Kolmogorov Smirnov de satisfacción laboral y dimensiones

		Satisfacción laboral	Trabajo	Salario	Promoción	Reconocimiento
N		60	60	60	60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	95.9333	25.2000	25.1333	22.7000	22.9000
	Desv. Desviación	8.05462	1.92045	2.72755	2.89535	3.42820
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.303	0.216	0.272	0.258	0.174
	Positivo	0.215	0.155	0.175	0.213	0.174
	Negativo	-0.303	-0.216	-0.272	-0.258	-0.126
Estadístico de prueba		0.303	0.216	0.272	0.258	0.174
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 17 de la prueba de Kolmogorov - smirnov muestra que la variable satisfacción laboral y sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor a =0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no provienen de una distribución normal

Tabla 18

Kolmogorov Smirnov de desempeño laboral y dimensiones

		Desempeño laboral	Resultados	Responsabilidad	Experiencia	Iniciativa
N		60	60	60	60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	65.7167	17.2000	16.4167	16.5000	15.6000
	Desv. Desviación	5.69594	1.61350	1.26614	2.06258	1.96753
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.298	0.195	0.327	0.338	0.481
	Positivo	0.161	0.160	0.289	0.221	0.303
	Negativo	-0.298	-0.195	-0.327	-0.338	-0.481
Estadístico de prueba		0.298	0.195	0.327	0.338	0.481
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 18 de la prueba de Kolmogorov - smirnov muestra que la variable desempeño laboral y sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor a =0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no provienen de una distribución normal

4.2.1.4. Contrastación de hipótesis

Contrastación de hipótesis específicas e hipótesis general de la investigación.

Cuando el valor es cercano a +1 se dice que ambas variables se asocian directamente de manera muy fuerte

Cuando el valor es cercano a 0 se dice que ambas variables no presentan asociación

Niveles de correlación

Valor	Tipo de Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.1	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.5	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.9	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernandes, Fernández y Bautista (2010)

Hipótesis Específica 1

Ho: El trabajo no se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza Tacna,2019.

Ha: El trabajo se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Tabla 19

Rho de Spearman de la dimensión trabajo y satisfacción laboral

Rho de Spearman	Trabajo	Coefficiente de Correlación	Trabajo 1.000	Satisfacción laboral 0.231
		Sig. (bilateral)		0.076
		N	60	60
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de Correlación	0.231	1.000
		Sig. (bilateral)	0.076	
		N	60	60

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Tabla 19, un P – valor de 0.076 siendo mayor a 0.05, entonces tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, también muestra un coeficiente de correlación positiva débil de 0.231 entre la dimensión trabajo y la variable satisfacción laboral.

Entonces se concluye que:

Ha: El trabajo se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Hipótesis Específica 2

Ho: El salario no se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza Tacna, 2019.

Ha: El salario se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Tabla 20

Rho Spearman de la dimensión salario y satisfacción laboral

Rho de Spearman	Salario	Coefficiente de Correlación	Salario 1.000	Satisfacción laboral ,533**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de Correlación	,533**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Tabla 20, un P – valor de 0.000 siendo menor a 0.05, entonces tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, también muestra un coeficiente de correlación positiva media de 0.533 entre la dimensión salario y la variable satisfacción laboral.

Entonces se concluye que:

Ha: El salario se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Hipótesis Específica 3

Ho: La promoción no se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza Tacna, 2019.

Ha: La promoción se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Tabla 21

Rho Spearman de la dimensión promoción y satisfacción laboral

Rho de Spearman	Promoción	Coefficiente de Correlación	Promoción 1.000	Satisfacción laboral ,355**
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	60	60
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de Correlación	,355**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	60	60

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Tabla 21, un P – valor de 0.005 siendo menor a 0.05, entonces tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, también muestra un coeficiente de correlación positiva débil de 0.355 entre la dimensión promoción y la variable satisfacción laboral.

Entonces se concluye que:

Ha: La promoción se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Hipótesis Específica 4

Ho: El reconocimiento no se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza Tacna,2019.

Ha: El reconocimiento se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Tabla 22

Rho Spearman de la dimensión reconocimiento y satisfacción laboral

Rho de Spearman	Reconocimiento	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral)	Reconocimiento 1.000	Satisfacción laboral ,711**
		N	60	60
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral)	,711**	1.000
		N	60	60

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Tabla 22, un P – valor de 0.000 siendo menor a 0.05, entonces tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, también muestra un coeficiente de correlación positiva media de 0.711 entre la dimensión reconocimiento y la variable satisfacción laboral.

Entonces se concluye que:

Ha: El reconocimiento se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Hipótesis General

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza Tacna, 2019.

Ha: La satisfacción laboral se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Tabla 23

Rho Spearman de la variable satisfacción laboral y el desempeño laboral

Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de Correlación	Satisfacción laboral 1.000	Desempeño laboral 0.178
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de Correlación	0.178	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Como se observa en la Tabla 23, un P – valor de 0.000 siendo menor a 0.05, entonces tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, también muestra un coeficiente de correlación positiva muy

débil de 0.178 entre la variable satisfacción laboral y la variable desempeño laboral.

Entonces se concluye que:

Ha: La satisfacción laboral se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

CONCLUSIONES

Primera: Se encontró evidencia suficiente para determinar que existe una relación positiva débil entre la dimensión trabajo y la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019. Presentado en el cuadro de correlación de Rho Spearman un coeficiente de correlación de 0.231, también se observa un Valor de 0.076 siendo mayor a 0.05 y tomando la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis planteado por el investigador, en su tabla de frecuencias de la dimensión trabajo se observa que 58 colaboradores que representan el 96.7% de la muestra se sienten satisfecho en el trabajo, por otro lado 2 colaboradores que representan el 3.3% de la muestra se sienten moderadamente insatisfecho con el trabajo.

Segunda: Se encontró evidencia suficiente para determinar que existe una relación positiva media entre la dimensión salario y la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019. Presentado en el cuadro de correlación de Rho Spearman un coeficiente de correlación de 0.533, también se observa un Valor de 0.000 siendo menor a 0.05 y tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteado por el investigador, en su tabla de frecuencias de la dimensión salario se observa que 56 colaboradores que representan el 93.3% de la muestra se sienten satisfecho con el salario, por otro lado 4 colaboradores que representan el 6.7% de la muestra se sienten moderadamente insatisfecho con el salario.

Tercera: Se encontró evidencia suficiente para determinar que existe una relación positiva débil entre la dimensión promoción y la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019. Presentado en el cuadro de correlación de Rho Spearman un coeficiente de correlación de 0.355, también se observa un Valor de 0.005 siendo menor a 0.05 y tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteado por el investigador, en su tabla de frecuencias de la dimensión trabajo se observa que 43 colaboradores que representan el 71.7% de la muestra consideran satisfecho con la promoción, 15 colaboradores que representan el 25% consideran moderadamente insatisfecho la promoción y 2 colaboradores que representan el 3.3% consideran insatisfecho la promoción que brinda la empresa.

Cuarta: Se encontró evidencia suficiente para determinar que existe una relación positiva media entre la dimensión reconocimiento y la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019. Presentado en el cuadro de correlación de Rho Spearman un coeficiente de correlación de 0.711, también se observa un Valor de 0.000 siendo menor a 0.05 y tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteado por el investigador, en su tabla de frecuencias de la dimensión trabajo se observa que 33 colaboradores que representan el 55% de la muestra considerando que están satisfecho con el reconocimiento, 26 colaboradores que representan el 43.3% de la muestra consideran moderadamente insatisfecho con los reconocimientos y 1 colaborador que representa el 1.7% se sienten insatisfecho con los reconocimientos ofrecidos por la empresa.

General: Se encontró evidencia suficiente para determinar que existe una relación positiva muy débil entre la variable satisfacción laboral y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019. Presentado en el cuadro de correlación de Rho Spearman un coeficiente de correlación de 0.178, también se observa un Valor de 0.000 siendo menor a 0.05 y tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteado por el investigador, en su tabla de frecuencias de la dimensión trabajo se observa que 58 colaboradores que representan el 96.7% de la muestra se sienten satisfecho en el trabajo, por otro lado 2 colaboradores que representan el 3.3% de la muestra se sienten moderadamente insatisfecho con el trabajo. También 56 colaboradores que representan el 93.3% de la muestra consideran satisfecho con la satisfacción laboral y 4 colaboradores que representan el 6.7% de la muestra consideran moderadamente insatisfecho con la satisfacción laboral. 49 colaboradores que representan el 81.7% de la muestra consideran excelente el desempeño laboral, 9 colaboradores que representan el 15% de la muestra piensan que es bueno el desempeño laboral y 2 colaboradores que representan el 3.3% de la muestra piensan que es regular el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda mejorar la forma de trabajo en la Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019. Creando una relación entre la empresa y los trabajadores para poder generar mejor satisfacción por parte de sus colaboradores.

Segunda: Se recomienda seguir generando confianza con la parte del salario que perciben los colaboradores de la Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019. Para seguir manteniendo la satisfacción que sienten los mismos colaboradores con la empresa.

Tercera: Se recomienda mejorar las promociones que la empresa brinda a sus colaboradores, ofreciéndoles más beneficios donde los colaboradores se puedan sentir más satisfechos con la Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

Cuarta: Se recomienda aumentar los reconocimientos que la Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019 que les ofrece a sus colaboradores por cada logro u objetivo realizado, para poder generar un mejor desempeño y una satisfacción.

General: Se recomienda mejorar las debilidades encontradas en la empresa para que los colaboradores puedan desempeñarse de una forma adecuada manteniendo la estrategia de un constante monitoreo y mejora de la organización de funciones, fomentando la participación activa de todos los colaboradores mediante capacitaciones para el desarrollo de actividades, con el fin de generar mayor experiencia y satisfacción en el desempeño de sus actividades, la cual sirve de beneficio para la empresa y el personal; creando una relación entre la empresa y colaboradores de la Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado* . Mexico: Cengage Learning Editores,S.A. de C.V.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Saenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima: Pontificia catolica del Peru.
- Alvarez, D., Bolaños, M., Campos, M., Cerveleyn, J., & Eddowes, J. &. (1994,Mayo). *satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de una empresa publica*.
- Araujo, C., & Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las intituciones de educacion superior publicas*. Trujillo.
- Carrillo, M. (2015). *“EL MARKETING RELACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL*. Universidad Privada de Tacna, tacna.
- Celis Maya, J. S. (2018). *Desarrollo personal*. Obtenido de <https://www.sebascelis.com/autoeficacia/>
- Chavez Centeno, F. G. (2018). *Satisfacción y Desempeño laboral en trabajadores del servicio de nutrición y diatetica del hospital regional, Ayacucho,2018*. Ayacucho, Peru.
- Chiang Vega, M. M., & Nuñez Partido, A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I*. Obtenido de *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento*

de salud estatal: hospital tipo 1:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

Chiavenato. (2007). *administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano*. Bogota: Graw-Hill.

crecenegocios.com. (2018). Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>

definicion.mx. (s.f.). *definicion.mx*. Obtenido de <https://definicion.mx/organizacional/>

Gonzales Izquierdo, J. (7 de enero de 2018). Rentabilidad de las Cajas Municipales alcanzó el 14,08% a noviembre del 2017. *Diario La República*.

Herzberg, F. (1968). Harvard Business Review 87507.

Larousse Editorial, S.L. (2016). Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/garant%C3%ADa>

Larousse Editorial, S.L. (2016). *Gran Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/influir>

Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. monterrey, California: brooks/cole publishing.

Locke, E. (1968). *what is job satisfactory*. california: American Psychological Association Convention.

Locke, L. A. (setiembre de 1968). *What is Job Satisfaction?. American Psychological Association, Washington, DC*. Obtenido de *What is Job Satisfaction?*.

American Psychological Association, Washington, DC.:
<https://eric.ed.gov/?id=ED023138>

Oxford Living Dictionaries. (2018). Obtenido de
<https://es.oxforddictionaries.com/definicion/habilidad>

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfaccion Laboral*. Lima : Carlotan EIRL.

Pegaroro, F. (2009). *relacion entre inteligencia emocional y desempeño* . Caracas:
 Contextus.

Quarstein, V., Mcaffé, R., & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction*. Human Relations.

Quintero, Africano, & Faria. (2008). *Clima organizacional y desempeño Laboral del Personal*. negotium.

Quintero,N;Africano,N ;Faria E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral*. costa oriente: Negotium.

Real Academia Española . (2017). *Real Academia Española* . Obtenido de
<http://dle.rae.es/?id=KtpfgjV>

Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.

Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson educacion.

Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Edicacion.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional 10° edicion*. Mexico: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.

- Robbins, S., & Coulter. (2013). *Un empresario Competitivo*. Mexico: Person educacion.
- Robbins, S., & Coulter, M. .. (2005). *Administracion*. Mexico: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administracion*. Mexico: Prentice - Hall Hispanoamericana.
- Rosales, R. (2015). *Satisfaccion laboral y satisfaccion con la vida en trabajadores de lima metropolitana*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Peru.
- Salazar, A., & Paravic, T. (2005). *Desempeño laboral y climaterio en trabajadoras de instituciones publicas* . Santiago de Chile: Universidad de Concepcion .
- wordreference. (2018). *wordreference.com*. Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/confidencial>
- Yapo, M. (2007). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal de Salud en el Centro de Salud Ciudad Nueva en el año 2007*. tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Groman.
- Zempoaltecatl, M. (2004). *Comunicacion organizacional y satisfaccion laboral en docentes de instituciones de educacion de nivel superior*. Cholula,Puebla,Mexico: Universidad de las Americas Puebla.

APENDICE

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona el trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el salario en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la promoción en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el reconocimiento en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación del trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p> <p>Determinar la relación del salario en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p> <p>Determinar la relación de la promoción en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p> <p>Determinar la relación del reconocimiento en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p>	<p>Hipótesis General: La satisfacción laboral se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p> <p>Hipótesis secundarias El trabajo se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p> <p>El salario se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p> <p>La promoción se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p> <p>El reconocimiento se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.</p>	<p>Variable independiente: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: Trabajo Salario Promoción Reconocimiento</p> <p>Variable Dependiente: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Resultados Responsabilidad Experiencia Iniciativa</p>	<p>Tipo de investigación El tipo de investigación es cuantitativa debido a que el desarrollo de la investigación requiere del análisis e implementación de las teorías previamente desarrolladas en el marco teórico, que servirá como base para la elaboración de instrumentos de recolección de información y realizar un contraste entre la teoría y la realidad.</p> <p>Diseño de investigación El diseño de investigación es transversal no experimental debido a que durante el desarrollo de la investigación no se realizara manipulación ni modificación alguna de las condiciones o características del objeto de estudios, respetando en todo momento el contexto en el que se presenta.</p> <p>Nivel de Investigación El nivel de Investigación es correlacional</p> <p>Instrumentos Para la variable independiente: Cuestionario 1 Para la variable dependiente: Cuestionario 2</p>	<p>Población La población está constituida por 60 colaboradores de la Caja Arequipa de Coronel Mendoza, Tacna 2019</p> <p>Muestra Se encuestará a todos los colaboradores.</p>

Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene como finalidad recoger información veraz sobre la Satisfacción laboral, de los colaboradores de la Caja Arequipa. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
5	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
6	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
7	Mi sueldo es adecuado en relación al trabajo que realizo.					
8	Me siento insatisfecha con lo que gano					
9	Siento que doy más de lo que recibo de la institución					
10	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
11	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

12	Mi sueldo me permite llevar una vida cómoda					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
15	El trabajo me impone retos importantes					
16	La promoción del personal es justa porque considera la meritocracia					
17	Todas tenemos las mismas oportunidades para la asunción de las jefaturas					
18	Todas tenemos las mismas oportunidades para la asunción de cargos administrativos					
19	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
20	Los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
21	Me brindan reconocimiento por realizar funciones administrativas en la institución					
22	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce					
23	Evalúan correctamente el desempeño de mis funciones					
24	Me siento realizado profesionalmente, con mi trabajo					

Cuestionario valido por (Chavez Centeno, 2018).

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene como finalidad recoger información veraz sobre el desempeño laboral, para poder determinar la relación de la financiera con sus colaboradores. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

1	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión					
2	Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo					
3	Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten					
4	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente					
5	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
6	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan					
7	Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores, y en el tiempo requerido					
8	Cumple lo que se compromete a realizar					
9	En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad					
10	Posee el conocimiento adecuado para desempeñar su puesto					
11	Muestra seguridad en las actividades que realiza					
12	Se adapta fácilmente a los cambios					
13	Aunque no se le solicite brinda más tiempo del requerido					
14	Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo					

15	Confía en los demás miembros del equipo para lograr los objetivos de su área de trabajo					
16	Siempre está dispuesta a asumir los retos					

Cuestionario valido por (Chavez Centeno, 2018).



"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA
AREQUIPA DE LA AGENCIA CORONEL MENDOZA,
TACNA, 2019.

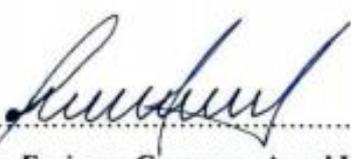


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Mgr. Espinoza Casanova, Angel Ulises**, de profesión Ingeniero, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 07777425, y Registro del Colegio de Ingenieros del Perú CIP N° 34959.

Hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **"La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la Agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019"**.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Agosto del 2020.


.....
Mgr. Ing. Espinoza Casanova, Angel Ulises
DNI. 07777425



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS



II DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del Juez: Espinoza Casanova Angel Ulises
 B) Cargo e institución donde labora: Docente contratado UPT
 C) Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 D) Autor del instrumento: Villalva Llanqui Daniela del Pilar

III INDICADORES DE VALIDACIÓN

INFORMACION DETALLADA						
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					X
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Opinión de Aplicabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración: 94.5
 Lugar y Fecha: Tacna, 26-08-2020

Firma del Experto: 
 Nombre: Angel Espinoza Casanova
 Teléfono: 952659017



“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA
AREQUIPA DE LA AGENCIA CORONEL MENDOZA,
TACNA, 2019.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, *Rene' Fredy Casanova' Cheque*, Documento Nacional de
Identidad N° *00447343*, (o Registro de Colegio)

Hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de
recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido**
para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada:
“La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la caja
Arequipa de la Agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Agosto del 2020.

Número de DNI o Colegiatura: *00447343*



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS



0 DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del juez: Mormani Choque Rivié Fredy
 B) Cargo e institución donde labora: Docente.
 C) Nombre del instrumento evaluado: "La satisfacción laboral y el desempeño laboral"
 D) Autor del instrumento: David A. del Pilar Villalva Ulanges

II) INDICADORES DE VALIDACIÓN

INFORMACIÓN DETALLADA						
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
4. Organización	Existe una organización lógica				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas				80	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico				80	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones				80	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				80	

Opinión de Aplicabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración: 80

Lugar y Fecha: Tacna, Agosto del 2020

Firma del Experto

Nombre: Rivié Fredy Mormani Choque

Teléfono: 952960158



"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA
AREQUIPA DE LA AGENCIA CORONEL MENDOZA,
TACNA, 2019.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, *Morales Tizaco Víctor Samuel*, Documento Nacional de
Identidad N° *40219368*, (o Registro de Colegio)

Hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de
recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido**
para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada:
"La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la caja
Arequipa de la Agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.

”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Agosto del 2020.

Número de DNI o Colegiatura:

DNI: 40219368



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS



I) DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del Juez: MÁSQUEZ TIRADO VÍCTOR SÁMUEL D.
 B) Cargo e institución donde labora: DOCTOR - ABSOR
 C) Nombre del Instrumento evaluado: CUESTIONARIO
 D) Autor del Instrumento: VILLALBA LONGBUI DOMINGO DEL PILAR

II) INDICADORES DE VALIDACIÓN

INFORMACIÓN DETALLADA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				75	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					85
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					83
4. Organización	Existe una organización lógica				79	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				75	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					85
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico					85
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones					88
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					83
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					85

Puntaje

75
85
83
79
75
85
85
88
83
85

Opinión de Aplicabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración: 80%
 Lugar y Fecha: 04/09/2020

Firma del Experto: 
 Nombre: VICTOR SAMUEL D. MASQUEZ
 Teléfono: 979449422