

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los
colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A
Agencia Tarapoto, 2016.

Por:

Jaquelin Belsy Julca Camacho

Asesor:

Lic. David Troya Palomino

Tarapoto, julio de 2016

Área Temática: Sub área de Ciencias Políticas, Disciplina- Administración Pública

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

Julca Camacho, Jaquelin Belsy

Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016/ Autora: Jaquelin Belsy Julca Camacho; Asesor: Lic. David Troya Palomino. -- Tarapoto, 2016.

103 hojas: anexos, tablas, figuras

Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración. CP. Administración con mención en Gestión empresarial, 2016.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Administración

1. Satisfacción laboral. 2. Desempeño laboral. 3. Remuneración. 4. Presión.

DECLARACION JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo, David Troya Palomino (asesor) de la facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera Profesional de Administración con Mención en Gestión Empresarial de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016.”, constituye la memoria que presentan el (los) Bachiller (es) Jaquelin Belsy Julca Camacho para aspirar al título profesional de Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de el (los) autor (es), sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 15 días del mes de febrero del año 2018.



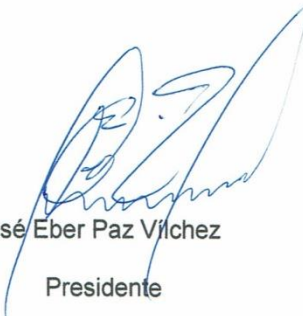
Lic. David Troya Palomino

Relación de la satisfacción laboral con el desempeño
Laboral de los colaboradores de la caja municipal
De Paíta S.A agencia Tarapoto, 2016

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en
Administración Mención en Gestión Empresarial

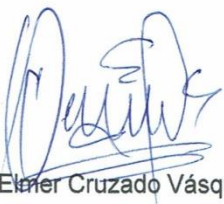
JURADO CALIFICADOR



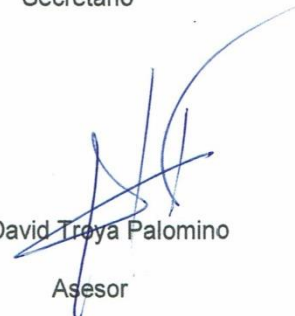
Lic. José Eber Paz Víchez
Presidente



Lic. Uvencia de la Cruz Reyes
Secretario



Lic. Elmer Cruzado Vásquez
Vocal



Lic. David Troya Palomino
Asesor

Morales, 04 de Julio de 2016

DEDICATORIA

A mi madre Zenaida Camacho Carrillo, por la paciencia, comprensión, apoyo y respaldo que siempre me ha dado, por convertirse en mi amiga y compañera; le dedico los logros alcanzados en esta etapa de mi vida y que se sienta orgullosa de lo que ha formado con su fortaleza.

A mi padre Simion Julca Briceño, porque desde que soy pequeña me ha aconsejado dándome apoyo incondicional cada día, por enseñarme siempre a ser perseverante en el cumplimiento de mis metas.

A mis hermanos Rober Idrogo Camacho, Jack Julca Camacho y Karen Julca Camacho, por ser mi inspiración; mi motivación para seguir adelante.

A mis Abuelos Eliseo Julca Fernández, Felipa Briceño Rodríguez, Francisco Camacho Medina, Vicenta Carrillo Oncoy por sus oraciones hacia mí y los sabios consejos que siempre me han dado, son mi inspiración.

Jaquelin Belsy Julca Camacho

AGRADECIMIENTOS

A Dios por las múltiples bendiciones que eh recibido en el transcurso de estos años, por concederme la fuerza y la valentía para luchar ante las adversidades; por brindarme el privilegio de hacer realidad y alcanzar un sueño más en mi vida profesional.

A mi casa de estudios, Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto, por acogerme en sus acreditadas aulas y ser parte de mi gran crecimiento profesional durante cinco cortos años.

A mi asesor, Licenciado David Troya Palomino, por su dirección, guía y orientación brindada.

A mis padres, Simión Julca Briceño y Zenaida Camacho Carrillo, por el apoyo moral, económico-financiero que me ha servido para la culminación de este proyecto de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
TABLA DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
Capítulo I.....	18
Introducción	18
1.1 Descripción del Problema	18
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1 Problema General	20
1.2.2 Problemas Específicos.....	20
1.3 Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1 Objetivo general.	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	21
Capítulo II.....	23
Marco Teórico	23
2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.2 Bases Teóricas.....	27

2.2.1 Satisfacción Laboral	27
2.2.1.1 Dimensiones de la satisfacción laboral.....	28
2.2.1.2 Sistemas de organización.....	28
2.2.1.2.1 Percepción favorable del ambiente de trabajo.....	29
2.2.1.2.2 Trabajo en equipo de los colaboradores.....	29
2.2.1.2.3 Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores.....	30
2.2.1.3 Seguridad laboral	30
2.2.1.3.1 Sueldo favorable.....	31
2.2.1.3.2 Cumplimiento de normas y reglas	31
2.2.1.4 Sistemas de recompensas.....	31
2.2.1.4.1 Incentivos del trabajador.....	32
2.2.1.4.2 Eventos de integración de los trabajadores.....	32
2.2.1.5 Motivación.....	33
2.2.1.5.1 Motivación del trabajador.....	33
2.2.1.5.2 Orgullo por la institución.....	33
2.2.1.5.3 Estabilidad emocional de colaborador.....	34
2.2.1.6 Desarrollo del personal.....	34
2.2.1.6.1 Propósito de vida del trabajador.....	34
2.2.1.6.2 Integridad del colaborador.....	35
2.2.1.6.3 Disciplina del colaborador.....	35
2.2.2 Factores que inciden en la satisfacción laboral.....	35
2.2.2.1 Satisfacción y rotación.....	36
2.2.2.2 Sistemas de organización y salarios.....	36

2.2.2.2.1 Presión Sindical.....	36
2.2.2.2.2 Colegas que brindan apoyo.....	37
2.2.2.2.3 Políticas internas de sueldos y salarios.....	37
2.2.2.3 Seguridad en el trabajo.....	38
2.2.2.4 Sistemas de recompensas justas.....	39
2.2.2.4.1 Satisfacción con el salario.....	39
2.2.2.4.2 Administración de salarios.....	39
2.2.2.4.3 Objetivos de la administración de salarios.....	40
2.2.2.5 Motivación.....	40
2.2.2.6 Teorías motivacionales.....	41
2.2.2.6.1 Teoría de Maslow.....	41
2.2.2.6.2 Teoría X y la Teoría Y de McGregor.....	42
2.2.2.5 Desarrollo personal.....	42
2.2.2.5.1 Capacitaciones.....	43
2.2.2.5.1.1 Importancia de la capacitación.....	43
2.2.2 Desempeño Laboral.....	44
2.2.2.1 Importancia del desempeño laboral.....	45
2.2.2.2 Factores motivantes para un buen desempeño laboral.....	46
2.2.2.2.1 Condiciones físicas del centro de trabajo.....	46
2.2.2.2.2 Ascendencia de puesto.....	46
2.2.2.2.3 Reconocimiento personal.....	47
2.2.2.2.4 Remuneración económica.....	47

2.2.2.4.1 Principales clases de equipos.....	50
2.2.2.4.2 Características fundamentales de los equipos de trabajo	51
2.2.2.5 Evaluación del desempeño laboral.....	52
2.2.2.5.1 Propósito de la evaluación de desempeño.....	52
2.2.2.5.2 Beneficios de la evaluación de desempeño.....	53
2.2.2.6 Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral.....	53
2.3 Base Bíblico – Filosófica	54
2.3.1 Base Bíblico.....	54
2.3.2 Base Filosófica	55
2.4 Marco Conceptual o Términos	56
Capitulo III	58
Metodología	58
3.1 Tipo de Estudio.....	58
3.2 Diseño de Investigación	58
3.3 Hipótesis	60
3.3.1 Identificación de Variables.....	60
3.3.1.1 Variable 1.....	60
3.3.1.2 Variable 2.....	60
3.3.2 Hipótesis General.....	60
3.3.3 Hipótesis Específicas.....	60
3.3.4 Operacionalización de Variables	61
3.4. Población y Muestra	62

3.4.1 Delimitación Espacial y Temporal.....	62
3.4.2 Delimitación de la Población y Muestra.....	62
3.5. Plan del procesamiento de datos.....	62
3.5.1 Diseño del instrumento de investigación.....	62
3.5.2 Técnicas de recolección de datos.....	63
3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	63
Capítulo IV	63
Resultados y discusiones	63
4.1 Fiabilidad del instrumento de investigación	63
4.1.1 Fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.....	63
4.1.2 Validación de expertos.....	64
4.1.2.1 Validación por juicio de expertos.....	64
4.1.2.2 Validación con el coeficiente V de Aiken.....	66
4.2 Información general de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto	68
4.3 Prueba de hipótesis.....	70
4.3.1 Modelo 1: Satisfacción laboral y su relación con la iniciativa laboral.....	70
4.3.2 Modelo 2: Satisfacción laboral y su relación con el trabajo en equipo.....	74
4.3.3 Modelo 3: Satisfacción laboral y su relación con la cooperación de los colaboradores.....	77
4.3.4 Modelo 4: Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño laboral.....	80
Capítulo V	83
Conclusiones y recomendaciones.....	83

5.1 Conclusiones	83
5.2 Recomendaciones.....	84
Referencias.....	86
Anexos	90

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.Remuneración (administración de sueldos y salarios)	50
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Factores de riesgo en el desempeño de los trabajadores.....	39
TABLA 2. Niveles de las necesidades de maslow.....	42
TABLA 3. Operacionalización de la variable satisfacción laboral y desempeño laboral ...	62
TABLA 4. Estadístico de fiabilidad	64
TABLA 5. Juicio de expertos.registro de docentes expertos en la validación del instrumento	64
TABLA 6. Sugerencia de expertos para la validéz del instrumento	67
TABLA 7. Resultados de la v de aiken	69
TABLA 8. Información demográfica	70
TABLA 9. Resumen del modelo 1	73
TABLA 10. Anova ^a del modelo 1	73
TABLA 11. Coeficientes ^a del modelo 1	74
TABLA 12. Resumen del modelo 2.....	75
TABLA 13. Anova ^a del modelo 2.....	75
TABLA 14. Coeficientes ^a del modelo 2.....	75
TABLA 15 .Resumen del modelo 3.....	79
TABLA 16 .Anova ^a del modelo 3.....	79
TABLA 17 .Coeficientes ^a del modelo 3.....	80
TABLA 18. Resumen del modelo 4.....	81
TABLA 19. Anova ^a del modelo 4.....	82
TABLA 20. Coeficientes ^a del modelo 4	82
TABLA 21 .Relación de la satisfacción laboral con las dimensiones del desempeño laboral: y1 y2 y y3.....	83
TABLA 22. Relación de variable x con y.....	82

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia	90
ANEXO 2. Matriz instrumental	92
ANEXO 3. Instrumento	95
ANEXO 4. Validación de expertos	99

RESUMEN

El propósito principal de este estudio de investigación es determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, este estudio de investigación fue desarrollado con un análisis de tipo correlacional, descriptivo y transversal de diseño no experimental. La muestra del estudio está constituida por 20 trabajadores de sexo femenino y masculino de la institución financiera. Para este estudio se ha utilizado una guía de análisis de texto con 32 indicadores con 8 dimensiones las cuales fueron: sistemas de organización, seguridad laboral, sistemas de recompensas, motivación, desarrollo personal, iniciativa laboral, trabajo en equipo, cooperación con los colaboradores. Los resultados alcanzados muestran un grado de confiabilidad del 98.1% según el Alfa de Crombach y 95% de confiabilidad según validación V de Aiken, la cual implica que todos los ítems realmente se relacionan con cada una de las dimensiones y mantienen una estrecha relación con las variables. Entre los resultados se encontró que existe una relación significativa de 94.8% entre las variables; lo cual muestra que la dimensión trabajo en equipo guarda una mayor relación con la variable satisfacción laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, mostrando un porcentaje de 96.7 %

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, remuneración, presión

ABSTRACT

Over time, correlational typcompanies have sought improvement in the development of its activities, on the other hand job satisfaction has never been as important as today. Alles (2015) mentions that the managers representing the administrative system should try to know the basics of job satisfaction as a tool to improve the relationship between the people and the organization. The main objective of this research is to determinate the relationship between job satisfaction and job performance of in workers of Caja Municipal de Paita S.A Agency Tarapoto, through a correlational type of study, of descriptive and non-experimental design

The study was conducted with 100% of the population which are 20 employees of the financial institution. A guide text analysis with 32 indicators on the 8 dimensions of organizational systems, job security, reward systems, motivation, personal development, job initiative, teamwork, cooperation with partners was used for our study. The results show a degree of reliability of 98.1% according to the Alpha Cronbach and 95% confidence as validation V Aiken, which implies that all items actually relate to each of the dimensions and maintain a close relationship with the variables. Among the results it was found that there is a significant relationship between the variables 94.8%. In conclusion it shows that the dimension teamwork is more concerned with job satisfaction variable workers Caja Municipal de Paita S.A Agency Tarapoto, showing a percentage of 96.7%

Keyword: Job satisfaction, job performance, compensation, pressure.

Capítulo I

Introducción

1.1 Descripción del Problema

La satisfacción laboral hoy en día se ha convertido en uno de los factores más importantes en las empresas del ámbito nacional así como el internacional, podemos afirmar que gran parte de las grandes organizaciones en los últimos años se están preocupando en tener una buena comunicación con sus colaboradores a fin de poder obtener satisfacción laboral y asimismo poder recibir un buen desempeño laboral el cual pueda permitir que la empresa cumpla con sus metas y objetivos trazados de manera eficaz y eficiente. De igual forma, la satisfacción laboral nunca antes ha sido tan importante como en la actualidad, la competencia global requiere que los trabajadores sean más flexibles y que aprendan a adaptarse y enfrentar los cambios y las innovaciones de manera más rápida.

De acuerdo con un informe publicado por Gallup, la organización con sede en Washington, DC, en el mundo existe el doble de trabajadores “activamente desconectados” que trabajadores “comprometidos” que sean fieles a sus puestos de trabajo. Encuestando un total de 25 millones de trabajadores en 189 países diferentes. Gallup descubrió que sólo el 13% de los trabajadores se siente comprometido con su trabajo. La gran mayoría alrededor de 63%, está “no comprometido”, lo que significa que no están contentos, pero no de manera drástica. Un total de 24% es lo que Gallup llama “activamente desconectado”, es decir que prácticamente odia a su puesto de trabajo. Socavan los logros alcanzados por sus compañeros de trabajo.

Actualmente, la preocupación por llegar a obtener satisfacción laboral en el trabajo, es similar tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional, gran parte de la población acuden a un centro de trabajo con el fin de poder mejorar su estilo de vida incluido el factor económico y por consiguiente sentir satisfacción laboral en lo que desarrollan y por ende esto pueda verse reflejado notoriamente en su desempeño laboral,

hoy en día muchas empresas están creando estrategias con el propósito de poder tener trabajadores fieles que compartan la misma visión en el cumplimiento de las metas y objetivos que la empresa tiene trazado. Los gerentes están tratando de crear un ambiente en el que los empleados se sientan motivados, trabajen de manera productiva y sean más eficientes.

Lira Segura (2014) menciona que en el Perú de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera World, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El 52% considera que es “bajo”, mientras que el 40% lo califica de “bueno” y solo el 8% de “excelente”. Respecto al liderazgo de los líderes de la compañía y su compromiso con la visión de la empresa, para el 47% es “bajo”. Solo el 9% lo considera “excelente” y el 44% “bueno”. Y sobre sus salarios en relación al mercado, el 47% afirma que cuenta con un sueldo “bajo”, mientras que el 45% lo considera “bueno” y el 8% asegura recibir un pago “excelente”.

Si hablamos del ámbito local la situación problemática concerniente a la satisfacción laboral está siendo materia de preocupación sobre todo en empresas del estado, ya que éstas no están creando estrategias que les permita mejorar la satisfacción laboral que sienten sus trabajadores, mientras que por otro lado las empresas privadas están siendo consideradas y poniendo cierto grado de preocupación frente a esta problemática que actualmente se viene afrontando como empresa.

De cuerdo con una investigación realizada a los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto se evidencia distintas carencias con respecto al desempeño laboral por parte de los colaboradores, siendo uno de los grandes factores que influyen en estos cambios, el bajo sueldo que persiven (rotación rápida de personal, falta de

capacitación, fallas en los equipos utilizados por la organización, saturación laboral, entre otros), por ello es necesario investigar las causas que ahondan con mayor fuerza este problema, buscando dar algunas alternativas de solución, a fin de que la empresa mejore su calidad de atención al cliente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, año 2016?

1.2.2 Problemas Específicos.

- a) ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la iniciativa propia en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, año 2016?
- b) ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con trabajo en equipo en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, año 2016?
- c) ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la cooperación en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, año 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, año 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la iniciativa propia en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, año 2016.
- b) Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con trabajo en equipo en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, año 2016.
- c) Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la cooperación en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, año 2016.

1.4 Justificación de la investigación

Esta investigación tiene como objetivo mejorar el desempeño laboral, el nivel de satisfacción y el compromiso por parte de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, descubrir cómo viven, sienten y perciben, analizar si se sienten satisfechos en la cotidianidad de su trabajo y describir los aspectos generadores de mayor satisfacción laboral.

Este trabajo es importante y útil porque busca optimizar el desempeño laboral para utilizar las fortalezas del recurso humano de la empresa, orientando a la toma de decisiones que permitan crear un ambiente favorable, de mayor confianza y participación, promoviendo la mejora en el desarrollo de sus actividades.

El presente proyecto de investigación busca beneficiar directamente a la parte administrativa, a los colaboradores a la misma institución financiera y a su vez puede ser tomado como base referencial para otros estudios e investigaciones en esta área, ya que mediante ello se logrará tener un ambiente más armonioso en el cual todos puedan compartir sus ideas e inquietudes. .

Finalmente, la realización de esta investigación no representará un costo muy elevado para la investigadora ya que el establecimiento seleccionado para su estudio, se encuentra situado en un lugar cercano y accesible; además se cuenta con la disponibilidad de los colaboradores y el apoyo de los administradores de la empresa para la facilitación de la información necesaria.

Del mismo modo podemos afirmar que el proyecto de investigación es viable, debido a que se cuenta con la información necesaria para poner en ejecución, para luego poder plasmar las respectivas conclusiones y recomendaciones que demandan la investigación y a su vez debido a que se cuenta con acceso a la información para el desarrollo del mismo, tanto en lo teórico como en lo práctico.

La viabilidad de la investigación fue posible de realizar ya que no hubo impedimentos ni barreras administrativas, económicas, políticas ni culturales, asimismo las condiciones fueron favorables y accesibles y así concretizar la presente investigación.

Por todo lo anteriormente mencionado se considera que se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio, por lo que su realización resulta bastante factible para ambas partes.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Durante los últimos años, se está tornando de vital importancia en las empresas temas relacionados con la satisfacción y desempeño laboral, existe un enfoque más amplio en el interés por mantener un buen ambiente de trabajo; por lo cual, existen diversos estudios de investigación que evidencian a grandes rasgos la importancia de estos hechos, tomando especial atención y contribuyendo en la asertividad de planificar y poner en acción las estrategias que permitan prevenir cuestionamientos y retraso en el cumplimiento de las metas y ayudándole a la organización a conseguir resultados positivos y efectivos para de esa manera lograr los objetivos trazados.

De esta manera se hace referencia algunos estudios realizados por diversos investigadores:

Navarro (2012) en su estudio de investigación titulado “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio de investigación llevado a cabo en la delegación de recursos humanos del organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala) Tesis Presentada para obtener el título de Psicología industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar llego a obtener las siguientes resultados: Se llegó a la conclusión que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el deseo por el trabajo, las condiciones generales y los años de servicio dentro del ambiente de trabajo, son indicadores activos que influyen directamente para que los trabajadores estén felices y satisfechos. De acuerdo a las evaluaciones realizadas por los jefes inmediatos, los trabajadores de la delegación son productivos y se sienten satisfechos por la labor que realizan, debido a que el entorno de su ambiente laboral es agradable y el organismo judicial les brinda el material necesario y la infraestructura adecuada para desarrollar sus funciones correctamente, así mismo les brinda los beneficios, compensaciones, permisos,

salario, prestaciones, a todos los empleados y perciben beneficios extras por ser empleados del estado.

Sánchez, Paredes, Pineda y Villamil (2012) realizaron una investigación titulada: Influencia del clima organizacional sobre la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Choloma. Asimismo el objetivo de este estudio de investigación fue analizar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Choloma, los resultados alcanzados en el estudio de investigación muestran que existe un alto grado significativo entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Choloma.

Asimismo el resultado que muestra el grado de influencia que existe entre el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos trabajadores fue de 64%; y esto se debe en gran medida a los factores del clima organizacional, comprobando así la hipótesis planteada en este estudio de investigación. En relación a la equidad laboral, la mitad de los empleados manifiestan sentirse satisfechas y el otro 50% lo califican negativamente.

La satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma en relación a la labor que desempeñan, muestra como resultado un grado de insatisfacción de 55% y un alto índice de insatisfacción con la oportunidad de desarrollo de 82%

Es importante mencionar que los empleados de la Municipalidad de Choloma, manifiestan una gran inconformidad con el salario que reciben, ya que relacionan la dimensión de satisfacción con la relación de remuneración con un 91% de insatisfacción, lo cual es alarmante.

Chiang y Ojeda (2013) en su estudio titulado: "Relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres". Como objetivo principal fue analizar y dar a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. El tipo de estudio que se realizó fue correlacional, descriptivo y transversal. De la población total sobre la

cual se aplica esta investigación se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos.

Una vez efectuado el análisis de los datos recolectados, los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y el salario que éstos perciben.

Hernández et al. (2012) en su estudio: “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”. El objetivo de este estudio de investigación fue determinar el grado de satisfacción laboral e identificar los factores relacionados a ésta en el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. El tipo de estudio fue transversal, observacional y descriptivo. Los resultados muestran lo siguiente: Con un 35% destaca el nivel técnico dentro del grado máximo de estudios, le sigue el nivel de licenciatura con 30%, pos-técnico con un 20% y el posgrado con 15%. Sin embargo al cuestionar la categoría de contrato, respondieron que el 43% ocupa plaza de nivel técnico, el 7% auxiliar, 24% enfermería general y un 15% enfermería especialista (siendo que el 35% es personal especializado).

El grado de satisfacción laboral en estas instituciones es de medio-alto, ya que de una calificación global que podía ubicarse entre 26 y 130 puntos, el valor promedio obtenido fue de 101 puntos, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Los mejores factores calificados fueron la relación interpersonal con los jefes y compañeros, los de menor calificación fueron la competencia profesional y la promoción profesional.

Arias y Justo (2013) en su estudio de investigación titulada: “Satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento”: Un estudio comparativo. Con el objeto de realizar una comparación entre dos tiendas por departamento en Arequipa concerniente a los niveles de satisfacción laboral.

Las tiendas investigadas eran una peruana y la otra chilena. Por ende se elaboró un cuestionario de preguntas el cual fue aplicado a 74 colaboradores de la empresa peruana y 148 colaboradores de la empresa chilena, sobre satisfacción laboral con índices aceptables de validación y confiabilidad. Los resultados alcanzados en el estudio de investigación muestran que existen niveles más altos de satisfacción laboral en los empleados que pertenecen a la empresa chilena, sobre todo concerniente al salario percibido, la organización en el trabajo y las posibilidades de ascender más rápido en su puesto de trabajo. En la investigación realizada a la empresa peruana se encontró como resultado relaciones negativas concerniente al sexo del trabajador y el salario percibido, por otro lado en la empresa chilena, las relaciones más fuertes se dieron entre el salario y la organización del trabajo, la cual genera gran satisfacción con los subordinados y superiores.

Ramos (2010), realizó un estudio de investigación en la ciudad de Puno titulada “Grados de Satisfacción Laboral de las enfermeras en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”. El estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la máxima autoridad. El método de estudio que se utilizó fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como muestra poblacional a 68 enfermeras, la técnica utilizada fue la entrevista a las enfermeras y como instrumento se utilizó la escala de Satisfacción laboral. Según el estudio de investigación se llegó a la siguiente conclusión: En relación a Satisfacción Laboral en las enfermeras en la REDEES – Puno, muestra un

alto grado de insatisfacción referente a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”, las relaciones sociales y relaciones frente a la máxima autoridad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral

Viamontes (2010) define la satisfacción laboral como la actitud que asume la persona ante su trabajo, reflejada en sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Definió que si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; por el contrario, si está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad.

Por otro parte los autores Wherter y Davis (2000) consideran a la satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo”. Lo primordial es reconocer que la satisfacción es un sentimiento de relativo goce o dolencia, lo que es contrario a las ideologías y las intenciones de comportamiento, aunque son estos componentes en conjunto los que ayudan a la direccionar una organización y a comprender la reacción de los colaboradores ante su puesto de trabajo.

Garmendia y Parra (1993) añaden que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas, de remuneración, afiliación, logro y autorrealización.

Estos autores definen que “alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia, experimente sentimientos de satisfacción y bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades con las que cuenta.

Asimismo Blum y Naylor (1982) consideran que la satisfacción laboral es la consecuencia de numerosas actitudes que tienen los empleados relacionados al salario percibido, la supervisión, el reconocimiento, ocasiones de crecimiento ligados a otros

componentes como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Según la definición de estos autores, se concluye que la satisfacción laboral nacerá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones del trabajador y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando así que el trabajador se sienta motivado, independiente de actuar conforme a diversas alternativas para seguir laborando.

Robbins (2004) menciona que la satisfacción laboral desde la perspectiva propia o desde la perspectiva organizacional contiene diferencias individuales que intervienen en los niveles de la satisfacción de los trabajadores, así como los años de carrera profesional y las perspectivas profesionales.

Asimismo el horizonte de las organizaciones, dentro del nivel de responsabilidad, las políticas de empleo y control personal, son componentes que intervienen decididamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de trabajo que desarrollan aporta de manera significativa al mantenimiento de una mayor ventaja competitiva dentro del mercado laboral.

2.2.1.1 Dimensiones de la satisfacción laboral.

Sánchez (2011) señala que las dimensiones de la satisfacción laboral son las características indispensables de ser sujetos de medición dentro de una empresa, las cuáles intervienen en el comportamiento diario de los individuos. En los cuales se encuentran: El sistemas de organización, sistema de recompensas, seguridad laboral, motivación y desarrollo personal (p. 94).

2.2.1.2 Sistemas de organización.

Dentro de una empresa es transcendental contar con un sistema de organización que permita al colaborador actuar con compromiso en la labor que desempeña, así mismo ayuda a generar un clima laboral adecuado para que este se sienta orgulloso de formar parte de una familia organizacional; asimismo motivar e incentivar al personal que está

cumpliendo con sus objetivos trazados, ayudando al trabajador a superar sus expectativas laborales.

En relación a lo mencionado en las instituciones financieras de hoy los administradores deben conservar una constante relación con cada uno de los trabajadores generando un entorno sociable y recto, con la capacidad de resolver las molestias y percances de los clientes con facilidad.

2.2.1.2.1 Percepción favorable del ambiente de trabajo.

Sánchez (2011). Define que el ambiente laboral es muy significativo para cada colaborador, para poder alcanzar un mayor desempeño y productividad, pues es lugar donde a diario va a ejecutar sus actividades, por lo cual se requiere que el ambiente este apto y en las condiciones adecuadas, por lo tanto no es suficiente con brindar un buen entrenamiento si no se cuenta con las herramientas indispensables.

Principalmente en el sector financiero se puede percibir claramente un desinterés por parte del estado en regular los pagos por intereses crediticios, generando preocupación e incomodidad en la población por los servicios adquiridos. El estado busca enfatizar la inversión privada para generar mayor empleo en el país pero descuida en custodiar la irregularidad que existe por parte de las empresas en los productos y servicios brindados a la población.

2.2.1.2.2 Trabajo en equipo de los colaboradores.

Sánchez (2011). Alude que un grupo de personas es cien veces mejor que uno solo. En toda organización ya sea del sistema público o del sistema privado el soporte que debe existir entre colegas de trabajo favorece a un mejor desarrollo y progreso en el entorno laboral y social, de este modo se está mediando de manera positiva y fomentando mayor confianza y compañerismo.

Es muy trascendental que la máxima autoridad de una organización se involucre y comprometa con los colaboradores para brindarles soporte en el desarrollo de sus

actividades, fomentando compromiso y satisfacción en las labores encomendadas, generando así un ambiente de unión y conformidad.

2.2.1.2.3 Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores.

Sánchez (2011). Señala que los materiales y equipos permiten ampliar los conocimientos de los trabajadores, de este modo desarrollar de manera eficaz y eficiente las labores del personal, aportando al beneficio de las metas trazadas por la organización, por lo tanto es inevitable que la organización cuente con los equipos adecuados que estén al ritmo del avance tecnológico, de nada valdría que una organización cuente con mecanismos de trabajo en desuso que generen retraso en vez de facilitar el desarrollo laboral de los colaboradores generando un ambiente incómodo y desagradables para este.

Cada trabajador debe ser provisto con los materiales y equipos necesarios que influya en el desempeño adecuado de sus labores cotidianas, es insostenible que se exija un buen desempeño en el cumplimiento de los objetivos si la organización suministra materiales que no se necesitan o simplemente que no influyan en el cumplimiento de los objetivos.

2.2.1.3 Seguridad laboral

Quintero (2013). Sugiere que todo trabajador demanda seguridad en su ámbito laboral, asimismo sentirse seguro de su trabajo, toda persona que empieza a desarrollar una actividad laboral dentro de una organización lo hace con una finalidad; desarrollarse en la empresa y crecer profesionalmente, así mismo ayudar al cumplimiento de los objetivos de la empresa. El trabajador puede aportar todo cuanto esté a su alcance para generar mayor productividad siempre y cuando reciba de la otra parte apoyo, confianza y sienta seguridad que su continuidad en la institución no será interrumpida generando molestias e incomodidades.

Por lo tanto se dice que la seguridad laboral está relacionado con la seguridad física del trabajador así como los seguros de Es Salud y el SCTR (seguro complementario de

trabajo riesgoso), lo cual la institución está obligada a promover el cumplimiento de estos, así también la seguridad en el ambiente laboral, es fundamental que la empresa cuente con espacios de trabajo bien acondicionadas y compuestas, sin desperfectos que puedan causar deterioros y molestias a los trabajadores, de esto dependerá también el desempeño del colaborador.

2.2.1.3.1 Sueldo favorable.

Quintero (2013). Señala que existen algunas organizaciones en las que la remuneración percibida por te del trabajado, no alcanza para llevar un estilo de vida que satisfaga aún las necesidades básicas. Un claro ejemplo tenemos a las entidades financieras los sueldos son bajos en relación a las actividades que realizan, generando un pago injusto; el estado enfatiza tanto la creación de más empresas en el país, pero es tan notorio la falta de interés por el desarrollo de estas o las formas de crecimiento en las que se ven involucradas, lo cual es de vital importancia para desarrollar un mayor crecimiento y por ende los trabajadores puedan sentir satisfacción laboral.

2.2.1.3.2 Cumplimiento de normas y reglas

Quintero (2013). Menciona que en toda organización el colaborador debe tener en claro y conocer los sistemas que se ajustan a las reglas y patrones establecidos, con el propósito de poder ostentar algún reclamo si siente que no se le está haciendo respetar sus derechos dentro de las medidas establecidas, así mismo el trabajador no debe ser ajeno al conocimiento de la misión y visión de la organización, la cual le permitirá conocer el rumbo y hacia dónde se dirige los planes y proyectos trazados.

2.2.1.4 Sistemas de recompensas.

Moreno y Coromoto (2010). Define que la retribución económica y los incentivos favorecen a la formación de las destrezas ya que estas actúan de motivadores en la realización de las actividades que desarrollan. Las tácticas de recompensas, bien elaborados, son oportunas para el logro de los objetivos y el cumplimiento de las metas. Por lo cual estas actúan de agentes motivacionales hacia los colaboradores para que

realicen su desempeño en dirección a las metas organizacionales. El método de reconocimiento y recompensas debe estar bien elaborado y definido para ser aplicado en el momento preciso que la organización lo requiera.

Toda organización, al entablar un sistema de estímulos e incentivos, afronta una serie de elecciones ¿Se deben hacer presente los incentivos en efectivo o en reconocimientos?

¿De qué manera se llevara a cabo la evaluación de los resultados? ¿Cuánta discreción tendrán los administradores para otorgar los incentivos? ¿Cuál será el valor monetario de los incentivos asignados? El propósito de los incentivos ayuda a impulsar la toma de decisiones y medidas a corto y largo plazo, obtener menos riesgos, mejorar las relaciones interpersonales entre los administradores. Se debe recapacitar en cuanto se hable de recompensas ya que en el mundo actual en el que vivimos influye de manera significativa en el crecimiento de las empresas y en el cumplimiento de sus objetivos. Las condecoraciones y los incentivos forman parte esencial de la vida de las organizaciones al igual que desarrollan un papel importante en nuestra sociedad.

2.2.1.4.1 Incentivos del trabajador.

Moreno y Coromoto (2010). Define que implantar un sistema de incentivos para los trabajadores enfocado en programas de capacitación muchas empresas lo están aplicando por iniciativa propia. Algunos estudios de investigación señalan que ciertos programas no motivan eficientemente como deberían de hacer los sistemas de recompensa. Por lo cual existen diversos tipos de recompensas en las organizaciones. Ambos componentes como la motivación y la recompensa han sido demostrados por profesionales expertos como esenciales en el incremento de la producción dado que el capital humano es un factor principal dentro de las organizaciones.

2.2.1.4.2 Eventos de integración de los trabajadores.

Moreno y Coromoto (2010). En su perspectiva afirman que es transcendental que en toda empresa se ejecute acciones de socialización para reducir los enfrentamientos

entre colaboradores y administradores y si en algún momento existan desacuerdos tratar de eliminar estas barreras organizacionales.

2.2.1.5 Motivación.

Chiang y Núñez (2010). Define que el hombre por entorno, se moviliza en base a necesidades que lo incitan a progresar y llevar un mejor estilo de vida. Dentro de un ambiente laboral, a través de buenas estrategias de planeamiento se debe instituir maneras para incentivar al personal a cumplir con sus metas establecidas y además identificarse con la organización acarreando buenas relaciones interpersonales.

2.2.1.5.1 Motivación del trabajador.

Chiang y Núñez (2010). Afirma que la motivación es el conjunto de gestiones realizadas para alcanzar la satisfacción de nuestras necesidades básicas; y esta percepción se emplearía a los comportamientos más fundamentales como a las labores más complicadas de las personas en su área de trabajo. Tener conocimiento de las carencias básicas del equipo en conjunto es saber definir que método se debe aplicar para satisfacer sus necesidades. El factor motivacional puede actuar de manera externa cuando se producen desde fuera del individuo, o puede actuar de manera interna cuando la persona se motiva por sí mismo. Si prestamos atención a cualquier entidad, podemos percibir y evidenciar que existen individuos que estando en el mismo puesto laboral y con las mismas condiciones de trabajo, poseen mayor ventaja laboral que otros. La organización debería preguntarse porque suceden este tipo de situaciones. Para poder entender la conducta de los individuos, las organizaciones empresariales bien gestionadas deberían utilizar la motivación para que todos sus trabajadores aporten y cooperen en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.2.1.5.2 Orgullo por la institución.

Chiang y Núñez (2010). Afirman que es fundamental que todo colaborador se sienta reconocido con la organización, de esa manera dar seguridad a los demás individuos de la confianza que brinda, aportando en el progreso de la institución, de esa forma

también se va a forjar mayor confianza y compañerismo y un excelente clima organizacional.

2.2.1.5.3 Estabilidad emocional de colaborador

Chiang y Núñez (2010). Como organización es transcendental que los colaboradores cuenten con apropiada estabilidad emocional, porque esto influirá en generar buenas relaciones interpersonales, que sientan seguridad y confianza de sí mismo en las tareas desempeñadas para que puedan ser parte de la toma de decisiones y demás actividades que la organización deba desarrollar.

2.2.1.6 Desarrollo del personal.

Chiang y Núñez (2010). Para que un individuo alcance un buen desarrollo personal existen muchos factores significativos que influyen como por ejemplo: La motivación, objetivos, metas, entusiasmo, el desempeño laboral, la autoestima, el trabajo en equipo, etc. Todo ello favorece a las empresas porque un trabajador motivado logra ser más productivo, exitoso y comprometido en lo que desarrolla en su entorno laboral.

El progreso individual también se ha convertido en una práctica de interacción personal y grupal mediante lo cual sus participantes despliegan u optiman experiencias y prácticas para alcanzar una comunicación abierta y directa, permitiéndole a la persona conocer un poco más de sí mismo y de sus colegas de trabajo.

2.2.1.6.1 Propósito de vida del trabajador.

Chiang y Núñez (2010). Determinan que todo ser humano tiene un propósito de vida establecido, por lo cual requiere de entrenamiento y trabajo poder identificar cuál es su objetivo de vida y proyección a futuro, por los cuales debe trabajar arduamente; muchas personas van por el mundo sin tener definido cuáles son sus pronósticos y objetivos de vida que desean alcanzar, generando así consecuencias en la vida futura del ser humano, Toda persona debe organizar sus ideas y replantear sus objetivos a lo largo de su vida preguntándose a diario a dónde quiere llegar, estos objetivos pueden ser planteados a corto, mediano o largo plazo; tener como meta escalar el orden jerárquico

de un puesto de trabajo a mediano o largo plazo no es una mala elección . Asimismo en tu vida debe existir planes de crecimiento como persona y como profesional ya que los años según transcurren te hace madurar y a ver la vida con un enfoque diferente.

2.2.1.6.2 Integridad del colaborador.

Chiang y Núñez (2010). Menciona que un colaborador se siente completo cuando desarrolla actividades de acuerdo a sus valores y los principios que la organización establece. Un colaborador integro es aquel que practica los valores morales y tiene carácter de honestidad, honradez y liderazgo. Las personas que manifiestan integridad en el ámbito en que se desarrollan son de gran beneficio para la sociedad.

El ser humano que practica la honestidad nos muestra un claro ejemplo de integridad, algo indispensable que hoy en día poco o nada se ve en una organización.

2.2.1.6.3 Disciplina del colaborador.

Chiang y Núñez (2010). Mencionan que la conducta laboral radica en un conjunto de acciones enfocadas en el cumplimiento códigos y conductas por parte de todos sus miembros de la organización. El propósito de los códigos y reglamentos otorgados es asegurar que se cumpla el mandato dado a los colaboradores y que estas se amolden y alineen hacia conductas constructivas.

El cumplimiento de las reglas y normas no solo se obtienen por medio de la aplicación de gestiones disciplinarias para los que no desean cumplirlas, sino también por medio de recompensas otorgadas para individuos que deseen acatarlos.

2.2.2 Factores que inciden en la satisfacción laboral.

Ivancevich y Donnelly (2001). Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Los autores mencionados afirman que los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Ivancevich y Donnelly (2001). Aquellas empresas que cuenten con trabajadores más contentos y satisfechos tienen como resultado mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus actividades a diferencia de aquellas empresas que cuentan con trabajadores menos contentos y satisfechos, algunos estudios de investigación se han enfatizado e inclinado en el crecimiento de las personas más que en las propias organizaciones, logrando así mayor ventaja competitiva.

2.2.2.1 Satisfacción y rotación.

Robbins y Judge (2013). Mencionan que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral con la rotación constante, es algo más profundo y que va más allá de una relación significativa con el ausentismo. Los componentes como el entorno del mercado laboral, las perspectivas relacionadas a oportunidades cambiantes de trabajo y la pertenencia en la empresa, son limitaciones transcendentales para tomar decisiones de abandonar un puesto de trabajo.

2.2.2.2 Sistemas de organización y salarios.

Dentro de este marco Alles (2015) menciona que “el término sistema implica un conjunto de normas, políticas y procedimientos sobre una materia en particular, racionalmente enlazados entre sí, y que contribuyen a alcanzar un objetivo” (p.75).

2.2.2.2.1 Presión Sindical.

Allles (2015). Esto surge cuando una pequeña parte o el conjunto de la fuerza de laboral se encuentra constituida en asociaciones de sindicatos.

El autor alude que una organización no puede costear a sus colaboradores más de lo que éstos aportan en su labor desempeñada, que muestre como resultado alta productividad. Cuando el nivel de compensaciones empieza a exceder al de la productividad, la organización se verá obligada a diseñar los puestos en forma más eficiente, delegar a nuevos colaboradores y gestionar a través de diversos medio la recuperación de un ambiente de compañerismo y familiaridad.

2.2.2.2.2 Colegas que brindan apoyo.

Alles (2015). Menciona que un factor indispensable para los individuos para dentro de las empresas es el soporte que existe entre colegas de trabajo, detallando para ellos los beneficios adquiridos dentro de su ambiente laboral. Es por esto que para la mayoría de las personas, el trabajo es importante para aprender a socializar y desenvolverse estableciendo una red de conexión más efectiva.

2.2.2.2.3 Políticas internas de sueldos y salarios.

Chiavenato (2009) menciona que “las políticas salariales son el conjunto de decisiones organizacionales que se toman en asuntos referentes a la remuneración y a las prestaciones otorgadas a los colaboradores” (p.308).

Asimismo señala que la meta fundamental del salario percibido es implantar un método de reconocimientos que sea imparcial para la empresa y sus colaboradores. Para que una política salarial sea eficaz debe cumplir con siete criterios al mismo tiempo y ser:

- a) Adecuada. La compensación se debe alejar de las normas mínimas establecidas por el Gobierno o el contrato colectivo de trabajo pactado con el sindicato.
- b) Equitativa. Se debe pagar a cada persona de forma proporcional a su esfuerzo, habilidades y capacitación profesional.
- c) Equilibrada. El salario, las prestaciones y otras recompensas deben proporcionar un paquete total de recompensas que sea razonable.
- d) Eficaz en cuanto a los costos. Los salarios no pueden ser excesivos y deben estar en función de lo que la organización pueda pagar.
- e) Segura. Los salarios deben ser suficientes para que los empleados se sientan seguros y para ayudarles a satisfacer sus necesidades básicas.
- f) Motivadora. Los salarios deben ser motivadores eficaces del desempeño fructuoso.

- g) Aceptable para los empleados. Las personas deben comprender el sistema de salarios y sentir que este representa un sistema razonable para ellos y también para la organización.

2.2.2.3 Seguridad en el trabajo.

Chiavenato(2009) menciona que la “seguridad en el trabajo incluye tres áreas básicas de actividad: la prevención de daños físicos, la prevención de incendios y la evasión de robos” (p.479). La seguridad en el trabajo busca la prevención de accidentes y administra los riesgos ocupacionales. Su finalidad es profiláctica, se anticipa a efectos de que los riesgos de accidentes sean mínimos.

Un programa de seguridad en el trabajo requiere las etapas siguientes:

- a) Institución de un sistema de indicadores y estadísticas de accidentes.
- b) Implantación de sistemas de informes de medidas tomadas.
- c) Formulación de reglas y procedimientos de seguridad.
- d) Recompensas a los gerentes y supervisores por la administración eficaz de la función de seguridad.

Mangosio (2011). Las condiciones de trabajo son el conjunto de factores que influyen en la realización de las tareas encomendadas al trabajador y que abarcan tres aspectos diferenciados:

- a) Entornos medioambientales.
- b) Condiciones físicas en las que se realiza el trabajo.
- c) Contextos organizacionales que gobiernan en la entidad en la que se labora.

El autor añade que el entorno medioambiental y físico del ser humano en el que se desenvuelve en sus labores cotidianas es fundamental para que se sienta satisfecho.

Tabla 1
Factores de riesgo en el desempeño de los trabajadores

Grupo	Condición de trabajo	Ejemplos de factores de riesgo
1	Entorno físico del trabajo	Ruido, vibraciones, iluminación, condiciones climáticas del puesto de trabajo, radiaciones, espacio disponible y de posición adecuada

2	Contaminantes químicos y biológicos	Materias inertes presentes en el aire en forma de vapores, nieblas, aerosoles, humos, polvos
3	Carga de trabajo	Esfuerzos, manipulación de cargas, posturas de trabajo, niveles de atención, etc.
4	Organización del trabajo	Jornada de trabajo, ritmo, automatización, comunicación, estilo de mando y participación, estado social, identificación con la tarea, iniciativa, estabilidad
5	Condiciones de seguridad	Maquinas, herramientas, espacio de trabajo, manipulación y transporte, equipos eléctricos, incendios

2.2.2.4 Sistemas de recompensas justas.

Puchol (2007). Menciona que estos plantean incitar a los colaboradores a no perder de vista el practicar una dirección determinada y establecida, que habitualmente va orientada, directa o indirectamente a obtener los objetivos y metas organizacionales:

Mayor calidad, menor costeo y mayor goce y satisfacción.

De esta manera poder brindar estímulos y recompensas. Los estímulos pueden ser de tipo económico o en forma de reconocimientos y felicitaciones.

2.2.2.4.1 Satisfacción con el salario.

Puchol (2007). Afirma que “un salario conveniente no es la principal causa para sentir satisfacción, por cuanto se deduce como la contraprestación por el trabajo realizado, pero un salario mínimo si es causante de gran insatisfacción” (p.317).

2.2.2.4.2 Administración de salarios.

Chiavenato (2009) aporta que la administración de salarios es un conglomerado de reglas y normas que se utilizan para instituir o mantener estructuras de honorarios justos y neutrales dentro de un sistema organizacional. Dado que en diferentes sectores de actividad laboral, la administración de pagos es un proposito que implica a la organización como un todo y que trasciende en todos sus niveles y divisiones. (p.292)

Una estructura salarial es un conjunto de niveles salariales referidos a los distintos

puestos que contiene una organización. Para establecer y mantener estructuras salariales equitativas y justas es necesario establecer dos formas de equilibrio, a saber:

- a) El equilibrio Interno, la estabilidad interna entre los pagos en relación con el nivel jerárquico de la misma organización. La armonía interna demanda una distribución salarial equitativa y reglamentada.
- b) Equilibrio externo. Es la estabilidad externa de los pagos en relación con el nivel jerárquico en organizaciones que operan en el mismo mercado laboral.

2.2.2.4.3 Objetivos de la administración de salarios.

El sistema de remuneración se debe diseñar de modo que cumpla varios objetivos:

- a) Atraer talentos a la organización y retenerlos.
- b) Motivar y conseguir la participación y el compromiso del personal.
- c) Aumentar la productividad y la calidad del trabajo.
- d) Controlar los costos laborales.
- e) Brindar un trato justo y equitativo a las personas.
- f) Cumplir con las normas laborales.
- g) Ayudar a la persecución de las metas y objetivos laborales.
- h) Brindar un ambiente amigable que impulse el trabajo.

2.2.2.5 Motivación.

Mangosio (2011) define a la motivación como “aquellos elementos que mueven a la gente a comportarse de una forma establecida. Estos componentes se van modificando en el transcurso de la vida y en las diferentes circunstancias a los cuales afronta un individuo. (p. 438). La búsqueda de estos factores o motivadores es una función primordial de la gerencia, sin ser cumplimentada con frecuencia.

2.2.2.6 Teorías motivacionales.

2.2.2.6.1 Teoría de Maslow

Maslow que supone que las motivaciones son múltiples y están graduados en niveles. El principio fundamental es que una vez satisfecho el nivel inferior, se espera pasar al superior (esto no siempre es así a nivel individual).

Los niveles de Maslow son cinco:

- a) Necesidades fisiológicas (o básicas).
- b) De seguridad.
- c) Sociales.
- d) De reconocimiento.
- e) De autorrealización.

Es factible de entender que los diferentes niveles de Maslow apelarán en forma diferente a las personas dentro de la organización, según el contexto jerárquico. El horizonte de satisfacción posible dentro del orden jerárquico varía de acuerdo con la posición en la que el trabajador se encuentra.

Tabla 2

Niveles de las necesidades de Maslow

1. Básico o fisiológico	Necesidades básicas: alimento, ropa, vivienda. Condiciones de trabajo: higiene y seguridad, duración horaria, salario mínimo
2. Seguridad	Mantenimiento de necesidades básicas a largo plazo. Calidad de vida de trabajo: leyes sociales, obras sociales, estabilidad en el empleo Búsqueda de aceptación en el grupo humano, dentro y fuera de la empresa (clientes, proveedores).
3. Social o de pertenencia	Actividades sociales: equipos deportivos, cooperadoras. Actividad sindical
4. Reconocimiento	Necesidad de destacarse, de ser reconocido por otros mediante éxitos, distinciones, ascensos
5. Autorrealización	Crecimiento y desarrollo personal, creatividad en el trabajo, vinculación con la tarea en sí.

2.2.2.6.2 Teoría X y la Teoría Y de McGregor

Chiavenato (2011) señala que Douglas McGregor fue uno de los principales escritores que ostento una prueba convincente de que diversas operaciones administrativas son resultado directa de la teoría del conducta humana que aplican los administradores. Diseño que la ideología administrativa fiscaliza a la práctica profesional.

Chiavenato (2011). La *Teoría X*.es un conglomerado usual de supuestos acerca de los individuos. Los colaboradores se inclinan a hacer el menor trabajo posible, la personas tienen poca ambición y huyen de las grandes responsabilidades lo más pronto posible. Son respectivamente individualistas, insensibles a las carencias organizacionales y negativos al cambio.

- a) Al ser humano no le gusta recibir responsabilidades y trata de deshacerse lo más rápido posible.
- b) El ser humano de hoy escasea de cualidades éticas y responsables, tiene corta visión del futuro y lo que desea alcanzar.
- c) Muchas personas deben ser sustancia de sujeción, inspección y amenazas para hacer que cooperen en el trabajo.

Chiavenato (2011). La *Teoría Y*. es más humanitaria, opina que la pereza y el descuido no es innato a los individuos, que considere serlo es el resultado de una rutina con empresas con poca visión y objetivos. Los administradores proporcionan el ambiente apropiado para liberar la potencia de los empleados, el trabajo se vuelve tan natural para ellos como las actividades recreativas o el reposo y la relajación. Los líderes consideran que los trabajadores tienen la capacidad de emplear la dirección y el control a favor de las metas con los que se encuentran implicado toda organización.

2.2.2.5 Desarrollo personal.

Machicao (2007) lo detalla como “el crecimiento personal que tiene como finalidad

un camino de innovación y excelencia personal, implicando un autoconocimiento, autoestima, auto eficiencia, autorrealización conllevando a la obtención de una vida con bienestar personal, familiar, laboral y social". (p.760)

Machicao (2007). Aporta que el progreso individual es una práctica de interacción personal por medio de la cual los participantes, despliegan, mejoran y perfeccionan habilidades para la comunicación abierta y directa, que mejore la toma de decisiones dentro y fuera de la organización.

2.2.2.5.1 Capacitaciones

Por otra parte el mismo autor define a las capacitaciones de desempeño laboral como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.

2.2.2.5.1.1 Importancia de la capacitación.

- a) *Productividad.* Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarles a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.
- b) *Salud y seguridad.* La salud mental y la seguridad física del empleado suelen estar relacionados directamente con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.
- c) *Dimensión psicológica.* Es indudable que la capacitación genera un cambio de actitudes favorables, tanto para sus relaciones personales como laborales además

de elevar o mejorar su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

- d) *Desarrollo personal.* No todos los beneficios de capacitación se relegan en la misma empresa. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativos, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones con indicativas del mayor desarrollo personal.
- e) *Prevención de la obsolescencia.* Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarias para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos.

2.2.2 Desempeño Laboral.

Según Morales (2009). Determina al desempeño laboral como las capacidades laborales logradas por un individuo en las que se agrupan, como un método, incluidos conocimientos, habilidades, sentimientos, actitudes, experiencias, motivaciones, características personales y valores que enfaticen al logro de los resultados esperados, en correspondencia con las requerimientos y procesos técnicas, productivas y de servicios de la organización.

Morales (2009). Menciona que el desempeño laboral es un conjunto de actitudes y comportamientos que se pueden percibir en los colaboradores, asimismo permita conocer las destrezas y habilidades que una persona posee en el desarrollo de sus labores lo cual genere mayor productividad para la empresa. La eficacia del desempeño, está unida y compuesta a la eficacia de los servicios. Para establecer la calidad del desempeño laboral, es necesario analizar primero el nivel de profesionalismo del trabajador, así como las condiciones del ambiente laboral con las que cuenta.

Por su parte Bolman y Deal (1995) especifica que el desempeño de un empleado sirve para estar influenciado por el tipo de cultura corporativa, por las diferencias

individuales del mismo, por las características personales del gerente supervisor, entre otras, esta última influencia del gerente sobre sus empleados.

Pedraza, Esperanza, Amaya y Conde (2010) consideran que el desempeño laboral es “el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes sucesos conductuales que una persona que conlleva a en un período de tiempo; estos comportamientos, de un mismo o varios individuos en distintos momentos en el tiempo, aportarán a la eficacia organizacional” por ende es necesario que las personas tengan la capacitación y los conocimientos previos que se requiera para el puesto que se le otorgue y así se pueda llegar a lograr las metas.

Al respecto Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

El autor menciona que es importante tener en cuenta algunas definiciones sobre el valor percibido por el empleado con el ánimo de establecer las razones o motivos por las cuales los empleados rinden satisfactoriamente en sus actividades diarias y eventos, dado las condiciones que le ofrece la empresa.

2.2.2.1 Importancia del desempeño laboral.

Según Wed (2012). Menciona que la importancia del desempeño laboral radica en que los trabajadores tengan en claro cuáles serán sus funciones o labores específicas, las instrucciones que se deben seguir, los procedimientos que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir. Una buena táctica para mejorar el desempeño laboral es motivándoles constantemente, por lo cual se debe manejar diferentes técnicas como

pueden ser delegando mayor autoridad, darles mayor compromiso y recompensar de acuerdo a sus logros alcanzados.

Wed (2012). Todo individuo debe conocer la importancia de valorar su desempeño laboral y profesional, al conocer el significado de esto, involucra que podrá tener un mejor desarrollo en el ambiente donde desempeñe sus funciones, sintiendo satisfacción profesional que satisfaga sus necesidades desde una perspectiva diferente.

2.2.2.2 Factores motivantes para un buen desempeño laboral.

2.2.2.2.1 Condiciones físicas del centro de trabajo.

Lawrence (1992) señala que para hacer más atractiva la jornada laboral, es necesario hacer cambios en el ambiente donde se trabaja. Se han evidenciado en algunos ambientes de trabajo cambios relacionados con el ruido y la forma en que afecta el trabajo, variaciones relacionadas con la iluminación, ventilación, temperatura, etc. Se supone que las condiciones ambientales desfavorables contribuyen a la lentitud en las actividades y en el rendimiento del trabajador.

Por lo que es necesario proponer la variación ambiental tolerable en factores tales como la temperatura, luz, ruido, espacio, etc. Que son necesarios ciertos atributos del área, tales como variedad, autonomía, habilidad, interacción con otros compañeros, conocimientos profundos y responsabilidad, para que se produzca satisfacción en los empleados. Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.

2.2.2.2.2 Ascendencia de puesto.

Davis y Newstrom (2003) plantean que la ascendencia de puestos jerárquicos radica en una secuencia de puestos de trabajo destinada a constituir un lógico proceso de desarrollo y promoción. La percepción de ascendencia de puestos es útil en diversas circunstancias:

- a) En el reclutamiento de nuevos empleados, al mostrarles las oportunidades a largo plazo de hacer carrera, además de las oportunidades a corto plazo de su trabajo inicial.

- b) En la retención de los empleados calificados, cuya identificación con su institución mejora con un esquema de promoción.
- c) Para enfocar de manera lógica y coherente el desarrollo del personal. El proceso de promoción coadyuva a la conciliación de las calificaciones del empleado con las necesidades del puesto de trabajo. Tiene, además, otras aplicaciones en los estudios de salarios y sueldos, la calificación de los empleados, etc. Los centros de trabajo utilizan un plan de clasificación de los puestos de trabajo, como base para establecer las diferencias de remuneración y los sistemas de promoción.

Es importante admitir que la ascendencia de puestos en el orden jerárquico corresponde a las exigencias del puesto de trabajo.

2.2.2.2.3 Reconocimiento personal.

De este modo Quintero, Africano y Faría (2008) consideran que “el hombre tiene sed de reconocimiento, de sobresalir y ser apreciado por su principal obra que es él mismo, el desarrollo de sus capacidades y valores” (p. 33). Este aspecto se manifiesta en la necesidad que el ser humano siente que le sean reconocidas sus acciones y la colaboración con el grupo en el que vive. La necesidad de reconocimiento es bien conocida en la teoría psicológica. Su modalidad aparece como: la presión que reclama el reconocimiento de un esfuerzo realizado a favor de una persona o grupo. Esta presión aparece como motivación íntima en innumerables situaciones de la vida humana. Es esencialmente subjetiva, pero tiene una base objetiva.

2.2.2.2.4 Remuneración económica.

Ghiselli (1998) menciona que para que las personas logren desenvolverse en cualquier horizonte educativo, monetario o gubernamental, debe tener la aspiración y el deseo de satisfacer al menos sus necesidades principales, para que pueda satisfacer sus necesidades principales debe contar con las posibilidades económicas. Es decir, debe gozar de ciertos ingresos que le permitan tener mayor apoyo.

Este progreso incluye las insuficiencias monetarias y los posibles deseos de alcanzar satisfacción. La presión que se siente por el poder económico, surge como una motivación saludable, para las actividades productivas. En nuestra sociedad, el dinero es un medio de intercambio. El dinero es poder. Pero después, el poder económico en algunos casos, se convierte en una finalidad por sí mismo. En la medida en que esta presión se apodera de los sujetos, éstos pierden sus escrúpulos.

El salario o sueldo a percibir, por razones de trabajo, debe ser en función exclusiva de: las tareas que realiza, el tiempo en que las realiza y la actividad realizada. A partir de este conjunto de elementos la empresa tiene que desarrollar una política de remuneración equitativa y racional, y tratar de conservar un equilibrio en la relación trabajo-retribución.

Por otro lado Chiavenato (2011) menciona que “el dinero puede ser un motivador muy eficaz para que se registre mayor productividad, cuando la persona percibe que el aumento de su esfuerzo de verdad genere un incremento de su recompensa monetaria”. La dificultad de algunos métodos de retribución económica radica en que los seres humanos no experimentan tal relación y suponen que la retribución está en función de factores como la edad, el nivel estudios, el desempeño laboral, o algunos criterios irrelevantes, como la suerte o el favoritismo.

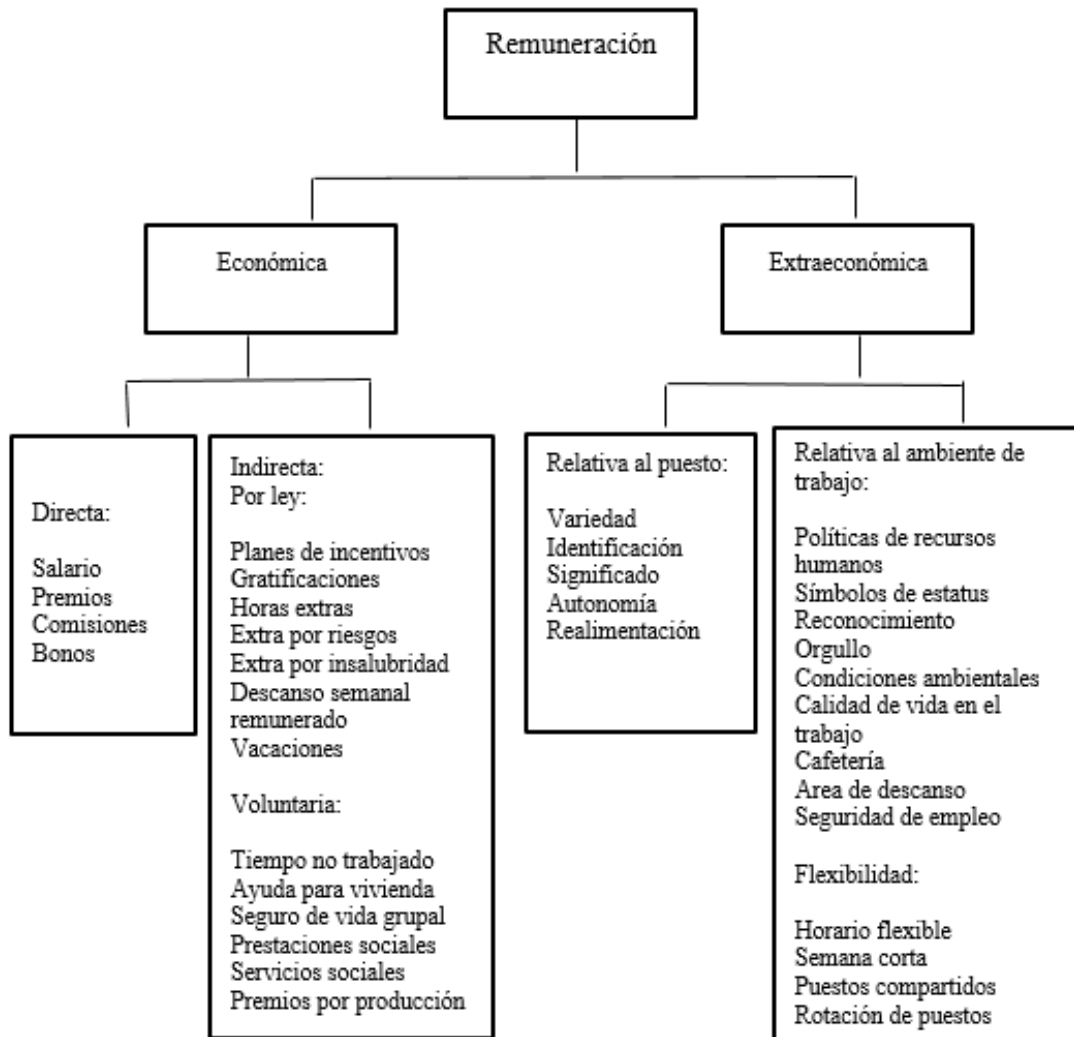


Figura 1. Remuneración (Administración de sueldos y salarios)

2.2.2.4 Trabajo en equipo.

Es fundamental poner énfasis y conocer que el trabajo desarrollado por los colaboradores puede crecer y ser productivo si existe mejores relaciones interpersonales, practicando la comunicación abierta y fluida, de esta manera se podrá conocer más del colaborador y por ende poder evaluar su desempeño laboral.

En tal forma, Flores y Nuñez (2015) definen al trabajo en equipo como la unión de los colaboradores que se agrupan para satisfacer un conjunto de insuficiencias, aplicando un método estable de interacciones lo cual da origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Dentro de esta organización se origina fenómenos y se desenvuelven algunos métodos, como la cohesión del equipo, la igualdad de sus integrantes, el crecimiento del liderazgo, modelos de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en la conducta de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de las personas aplica circunstancias que deben ser consideradas para lograr un trabajo eficiente.

En síntesis, un equipo debe constituirse en la interrelación de una serie de elementos interconectados entre sí con sus propias historias, habilidades, emociones y compromisos.

Un verdadero equipo trabaja con un fin en común y permite la confianza mutua y en colectividad se permite lograr propósitos y metas institucionales.

2.2.2.4.1 Principales clases de equipos.

En esta parte se detalla los contenidos de definiciones de las principales clases de equipos que a través de los diferentes autores aportan y lo mencionan a continuación:

- a) *Equipos funcionales.* Hellriegel (2001) menciona que, por lo general representan individuos que trabajan juntos todos los días en un grupo de tareas en curso y son interdependientes. Los equipos funcionales a menudo existen en los departamentos de marketing, producción, finanzas, auditoría, recursos humanos, etc.
- b) *Los equipos de resolución de problemas.* Según los autores, Rose y Buckley (1999) describe que, se centran en temas específicos en sus áreas de responsabilidad, desarrollan soluciones posibles, y a menudo tienen el poder de actuar dentro de los límites definidos.
- c) *Equipos multifuncionales.* Así mismo, Hellriegel (2001) aglomeran conocimientos y habilidades de las personas de diferentes áreas de trabajo para identificar y resolver problemas mutuos. Los equipos inter-funcionales exigen a los miembros de varias especialidades o funciones hacer frente a un problema que atraviesa líneas departamentales y funcionales para lograr sus objetivos. Pueden diseñar e introducir

programas de mejoras en calidad y nuevas tecnologías, reunirse con clientes y proveedores para mejorar los insumos y/o resultados, y vincular funciones separadas (por ejemplo, marketing, finanzas, manufactura y recursos humanos) para aumentar las innovaciones de productos o servicios.

Las realidades en el mundo empresarial se enfocan a poder acoger y adaptarse a las diferentes clases de equipos, las características de cada equipo son útil para la organización dependiendo de la relación mercantil que este acogido el negocio.

2.2.2.4.2 Características fundamentales de los equipos de trabajo

La dinámica grupal constituye una forma de organizar racionalmente la participación plural de los grupos en una atmosfera de trabajo que posibilite desempeños competentes y adecuados. Por ello se toma en cuenta tres condiciones para fortalecer sus cualidades básicas: compartir visiones, desarrollar normas internas de convivencia y asumir roles que caracterizan la diversidad e integración del equipo.

a) Visiones compartidas:

Característica esencial del equipo de trabajo que permite clarificar el enfoque institucional analizando los nuevos paradigmas y revisando los propios. Busca reconocer las barreras organizativas que no les permiten trascender del paradigma habitual y que mantienen situaciones problemáticas con elusiones convencionales sin percatarse de la solución de los mismos.

b) Normas de convivencia:

Se busca provocar en el equipo de trabajo la sinergia. Es decir, permanecer en sintonía a pesar de las discrepancias y tensiones, compartiendo aprendizajes, superando debilidades, expresando las discrepancias para la coalición, siendo soporte de nuestras fortalezas en un ambiente favorable.

La sinergia permitirá la identificación con los propósitos comunes respetando la diversidad, compartiendo los problemas y trabajos más complejos, mejorando habilidades y capacidades en la aplicación creativa d los talentos y recursos.

c) Roles que caracterizan la diversidad e integración del equipo de trabajo:

Uno de los elementos fundamentales en la estructura del equipo de trabajo es la diversidad, es decir un conjunto de diferencias que podemos observar en un grupo de personas con respecto a las actitudes que reflejan la participación activa en la toma de decisiones. Sean éstas por los estilos de comportamiento, la experiencia de crianza, las expectativas laborales, entre otros.

2.2.2.5 Evaluación del desempeño laboral.

Si bien es cierto Chiavenato (2011) aporta que “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo” (p.245).

El autor menciona que toda evaluación es un método para estimular o calificar el valor, excelencia y cualidades del ser humano. En síntesis, la evaluación del desempeño es una percepción dinámica, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente. Además, esta representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa.

2.2.2.5.1 Propósito de la evaluación de desempeño.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012). El propósito básico de la evaluación es obtener información sobre el desempeño laboral. Sin embargo, de manera más concreta, esa información sirve para diversos fines.

- a. Proveer las bases para la asignación de recompensas, como aumentos, ascensos, transferencias, descansos temporales, etc.
- b. Identificar a los empleados con gran potencial.
- c. Validar la efectividad de los procedimientos de selección de empleados.
- d. Evaluar los programas de capacitación previos.
- e. Estimular el mejoramiento del desempeño.
- f. Desarrollar formas de superar los obstáculos y las barreras al desempeño.
- g. Identificar las oportunidades de capacitación y desarrollo.

- h. Establecer un acuerdo entre supervisor y empleado sobre las expectativas de desempeño.

Estos ocho propósitos específicos se agrupan en dos categorías generales. Los primeros cuatro tienen una *orientación juiciosa*; los últimos, una *orientación de desarrollo*. Las evaluaciones con una orientación juiciosa se enfocan en el desempeño anterior y son la base para juzgar a que empleado debe recompensarse y la efectividad que demostraron los programas organizacionales, como la selección y la capacitación.

Las evaluaciones con orientación de desarrollo se interesan más en mejorar el desempeño futuro por medio de la capacitación.

2.2.2.5.2 Beneficios de la evaluación de desempeño.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012). Cuando un programa de evaluación de desempeño se planifica, organiza y desarrolla de manera correcta, genera beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los primeros favorecidos son el colaborador, el administrador, y la organización como un todo.

El autor menciona que conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio trabajador debe realizar por cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etc.) conllevan a un alto rendimiento en la organización.

Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

2.2.2.6 Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral.

Chiavenato (2009). La satisfacción laboral es un factor principal cuando hablamos de organizaciones, la relación que tiene con el desempeño laboral es factible e imprescindible ya que la satisfacción laboral ha logrado que la alta producción de una empresa se convierta en componente fundamental del Comportamiento Organizacional.

Caldas, Castellanos, y Hidalgo (2014) llama relación laboral a "la existente entre un trabajador y un empresario, por lo cual, el primero se compromete personal y

voluntariamente a prestar sus servicios profesionales al segundo, que dirige el trabajo, se apropia de sus resultados y , a cambio, abona un salario al trabajador”.

El autor añade que en ambas variables de investigación existe una extensa relación que se sustenta y se direcciona en una conducta para conseguir incentivos que satisfaga necesidades básicas importantes en el ser humano.

2.3 Base Bíblico – Filosófica

2.3.1 Base Bíblico

Es un privilegio ser parte de la creación de Dios, el simple hecho de ser creados a imagen y semejanza, es una gran bendición, sobre todo dotados con dones y talentos para honrar a nuestra sociedad. En la Biblia en primera de Pedro capítulo 4 versículos 10 dice: “Cada uno según el don que ha recibido, minístrelo a los otros, como buenos administradores de la multiforme gracia de Dios" (De Reyna y De Valera, Pedro, 1960, p.1076).

En la biblia tenemos un ejemplo claro de sabiduría, nos referimos al rey Salomón, un hombre que deseaba tener bastante sabiduría, pidió a Dios y le fue concedida, así mismo para tomar buenas decisiones es fundamental pedir cada día la dirección divina que el Señor estará presto a oírnos. Santiago capítulo 1 versículo 5 indica lo siguiente: "Si alguno de vosotros tiene falta de sabiduría, pídale a Dios, el cual da a todos abundantemente y sin reproche, y le será dada” (De Reyna y De Valera, 1960, p.1069).

En la biblia en salmo capítulo diez versículo catorce se refiere “Tú lo has visto; porque miras el trabajo y la vejación, para dar la recompensa con tu mano; a ti se acoge el desvalido; Tú eres el amparo del huérfano” Nuestro Dios es un Dios inteligente al cual le complace el orden en nuestras vidas. El que formó la tierra y la sostiene con su poder cuida de sus hijos siempre y bendice la fidelidad en su trabajo y en todo lo que hagan. (De Reina y De Valera, 1960, p.1142)

En la biblia en proverbios capítulo veinticuatro versículo diez dice “Si fueres flojo en el día de trabajo, tu fuerza ser reducida” Dios manda que nos mantengamos ocupados

en algún trabajo y que no demos cabida al enemigo estando ociosos. (De Reina y De Valera, 1960, p.1142)

El ser humano ha sido creado con inteligencia, lo cual está lleno de muchos dones que le permiten ser prudente en el desarrollo de sus labores. La Biblia en Apocalipsis capítulo 2 versículos 2 y 3 dice: "Yo conozco tus obras, y tu arduo trabajo y paciencia, y que no puedes soportar a los malos, y has probado a los que se dicen ser apóstoles, y no lo son, y los has hallado mentirosos y has sufrido, y has tenido paciencia, y has trabajado arduamente por amor de mi nombre, y no has desmallado" (De Reyna y De Valera, 1960, p.1142).

2.3.2 Base Filosófica

Garmon (1872) menciona sed fieles en todo lo que emprendáis. Cultivad todas las ventajas que haya a vuestro alcance para fortalecer el entendimiento. Combinad el estudio de los libros con el trabajo apacible, útil, y mediante el esfuerzo fiel, la vigilancia y la oración, obtened la sabiduría de origen celestial. (p.4)

"En todo vuestro trabajo, haced como el labrador cuando trabaja para obtener los frutos de la tierra. Aparentemente desperdicia la simiente; pero, oculta en el suelo, ella germina" (Garmon, 1872, p.2).

Garmon (1872) "El trabajo es una bendición. La salud física no estaría completa si el trabajo no existiera. Hay que adiestrar todas las facultades para que puedan desarrollarse y ampliarse apropiadamente, para que tanto hombres como mujeres posean una mente bien equilibrada" (p.8).

Es obligación de todo creyente ejercitar hábitos de orden, minuciosidad y puntualidad. No hay justificación para hacer tardo y deficientemente el trabajo.

Cuando una persona está lleno de responsabilidades laborales, pero esta desconcentrado, es porque no se ponen en él la mente y el corazón. La persona tarda y que trabaja con desventajas, debiera analizar y verificar que esas son fallas que

necesitan amonestarse. Debe adiestrar su mente haciendo planes referentes a cómo usar el tiempo para alcanzar los mejores resultados. (Garmon, 1873, p.3).

No penséis nunca que ya estáis llenos de conocimientos, y que no necesitáis de más esfuerzos. La mente cultivada es la medida del hombre. Vuestra formación debe persistir en el transcurso de nuestra vida; cada día debéis aprender algo y poner en práctica el conocimiento adquirido. (Garmon, 1873, p.3).

Garmon (1970) “Todos debieran estar gestionando continuamente tener mentes bien abiertas y trabajar en los caracteres no equilibrados. Este crecimiento debe ser constante si desean llegar a ser trabajadores rentables y de éxito” (p.27).

2.4 Marco Conceptual o Términos

2.4.1 Satisfacción Laboral.

Es la condición del colaborador frente a su área de trabajo, aquella actitud está basada en las creencias y valores que el colaborador despliega de su misma area.

2.4.1.1 Sistemas de organización.

Son subsistemas del sistema administrativo, su ocupación es reorganizar los esfuerzos de los individuos que componen la organización de manera que se entienda y comprenda para cumplir eficaz y eficientemente con las metas trazadas.

2.4.1.2 Sistema de recompensas.

Son los beneficios que la organización pone a disposición de sus miembros, y los mecanismos y procedimientos para distribuir estos beneficios. No solo se consideran los salarios, vacaciones, ascensos a posiciones más elevadas, sino también algunas recompensas como garantía de estabilidad en el cargo, transferencias laterales hacia posiciones más desafiantes o hacia posiciones que lleven a un progreso, a un desarrollo adicional y a varias formas de reconocimiento por servicios notables.

2.4.1.3 Motivación.

Es una mezcla de pasión, propósito, toma de decisiones y compromiso. Es un nivel profundo que genera energía y vida para desempeñarse adecuadamente en la actividad que a uno le apasiona.

2.4.1.4 Desarrollo personal.

También conocido como progreso individual o ventaja personal, es un complemento de operaciones para que cualquier individuo asimile, conociéndose a sí misma, a corregir y aprovechar sus bienes. Comienza por medio del autodescubrimiento.

2.4.2 Desempeño Laboral.

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

2.4.2.1 Iniciativa laboral.

Es la cualidad que poseen algunas personas de poder por sí mismos iniciar alguna cuestión, ya sea comenzar algún proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática. Nace de cada persona, no hay ningún factor externo que lo impulse para lograr su objetivo.

2.4.2.2 Trabajo en equipo.

Es el trabajo realizado por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permita que haya un compañerismo.

2.4.2.3 Cooperación con los colaboradores.

Es la interacción en todo proceso donde se involucra la labor de varias individuos en conjunto.

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de Estudio

Según Hernández , Fernández y Baptista (2014) es correlacional “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93). El propósito del estudio de investigación es determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral para después elaborar las referentes conclusiones y recomendaciones.

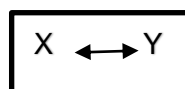
El estudio de investigación fue de corte transversal, porque el instrumento fue aplicado una sola vez.

3.2 Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que el estudio de investigación será de diseño no experimental “estudios que se relacionan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se perciben los fenómenos en su ambiente natural para examinarlos” (p.152)

Gráficamente sería de la siguiente forma:

Relación de las dos variables

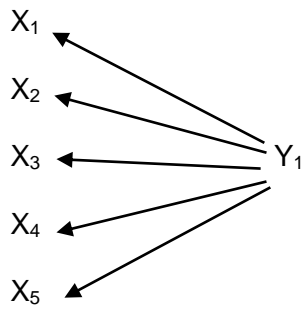


Donde

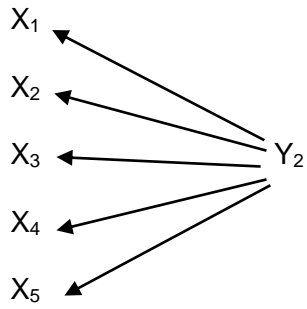
X : Satisfacción Laboral

Y : Desempeño Laboral

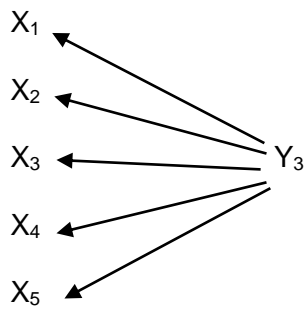
↔ : Relación



Y_1 : Iniciativa laboral



Y_2 : Trabajo en equipo



Y_3 : Cooperación con los colaboradores

X_1 : Sistemas de organización

X_2 : Seguridad laboral

X_3 : Sistemas de recompensas

X_4 : Motivación

X_5 : Desarrollo personal

3.3 Hipótesis

3.3.1 Identificación de Variables.

3.3.1.1 Variable 1.

X: Satisfacción Laboral

3.3.1.2 Variable 2.

Y: Desempeño Laboral

3.3.2 Hipótesis General.

La satisfacción laboral tiene una relación significativa con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016

3.3.3 Hipótesis Específicas.

- a) La satisfacción laboral tienen una relación significativa con la iniciativa propia en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016
- b) La satisfacción laboral tiene una relación significativa con trabajo en equipo en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016
- c) La satisfacción laboral tiene una relación significativa con la cooperación en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016

3.3.4 Operacionalización de Variables

Tabla 3

Operacionalización de la variable satisfacción laboral y desempeño laboral

Título	Variable	Dimensiones	Indicadores
Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016	Satisfacción laboral	Sistemas de organización	Percepción favorable del ambiente laboral Trabajo en equipo de los colaboradores Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores
		Seguridad laboral	Seguridad en el trabajo Supervisión en el trabajo Condiciones de trabajo favorables Sueldo favorable del trabajador Cumplimiento de las normas y reglas de la institución
		Sistema de recompensas	Incentivos del trabajador Reconocimiento laboral Eventos de integración de los trabajadores
		Motivación	Motivación del trabajador Buenas relaciones interpersonales de los trabajadores Orgullo por la institución Estabilidad emocional del trabajador
		Desarrollo personal	Propósito de vida del trabajador Integridad del trabajador Disciplina del trabajador
	Desempeño laboral	Iniciativa laboral	Iniciativa de crecimiento laboral Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe Iniciativa en el proceso de atención Iniciativa en el proceso de post-servicio Iniciativa en mi imagen personal Iniciativa de entrenamiento profesional
		Trabajo en equipo	Fomenta trabajo en equipo Realización de tareas eficientes en equipo Apoyo del jefe en la decisiones en grupo
		Cooperación con los colaboradores	Cordialidad y amabilidad con los compañeros Cooperación con los compañeros Comunicación eficaz con los compañeros de trabajo Compartimiento de información útil Facilitación de logro de resultados

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Delimitación Espacial y Temporal.

3.4.1.1 Delimitación Espacial.

Esta investigación se concentra en la región San Martín provincia de Tarapoto en la zona de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016.

3.4.1.2 Delimitación Temporal.

El levantamiento de los datos estadísticos y la información se realizó en el año 2016 a partir de un instrumento que es el cuestionario.

3.4.2 Delimitación de la Población y Muestra.

3.4.2.1 Delimitación de la Población.

La población tiene un UNIVERSO de 20 colaboradores en la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto.

3.4.2.2 Delimitación de la Muestra.

El 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto.

3.5. Plan del procesamiento de datos.

3.5.1 Diseño del instrumento de investigación.

Para nuestro estudio se utilizó una guía de análisis de texto con 32 indicadores sobre las 8 dimensiones de sistemas de organización, seguridad laboral, sistemas de recompensas, motivación, desarrollo personal, iniciativa laboral, trabajo en equipo, cooperación con los colaboradores. La primera dimensión cuenta con 3 ítems, la segunda dimensión cuenta con 5 ítems, la tercera dimensión cuenta con 3 ítems, la cuarta dimensión cuenta con 4 ítems, la quinta dimensión cuenta con 3 ítems, la sexta dimensión cuenta con 6 ítems, la séptima dimensión cuenta con 3 ítems, la octava dimensión cuenta con 5 ítems.

A través de las características del estudio de investigación se creó una escala de Likert que permitió analizar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto. La escala de Likert es una escala

psicométrica comúnmente manipulada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para estudios de investigación. La encuesta fue dirigida a los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto que trabaja en cada área con el propósito de evaluar y así obtener una calificación adecuada.

3.5.2 Técnicas de recolección de datos.

El proceso de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- a. Se acordó una fecha con la coordinadora de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto.
- b. La aplicación se realizó de manera personal en cada área.
- c. Con el apoyo de dos personas se realizó una detallada explicación de la forma de llenado del instrumento, respondiendo a las dudas que surgieron.
- d. Se solicitó la mayor sinceridad y se entregaron los instrumentos a los colaboradores.
- e. Se aplicó el instrumento al total de los colaboradores en la empresa.

3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

El análisis de los datos recopilados se realizó por medio del Statistical Product Package for Social (SPSS), versión 22, una de las pruebas utilizadas en esta investigación fue el Alfa de Crombach, que nos ayudó a medir el grado de confiabilidad del instrumento y por ende lograr una investigación fidedigna.

Capítulo IV

Resultados y discusiones

4.1 Fiabilidad del instrumento de investigación

4.1.1 Fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach

En la presente se muestra la tabla, donde se muestra la confiabilidad.

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	38

Según la tabla 4, denominada estadísticos de fiabilidad, muestra los resultados que, a través de un análisis individual de los ítems, pertenecientes a las dimensiones de las variables de estudio, muestran que el conjunto de los ítems tiene una confiabilidad del 98.1%.

4.1.2 Validación de expertos

Fue a través de juicio de expertos, docentes quienes cuentan con experiencia profesional y conocimientos en investigación científica y formativa los cuales fueron los siguientes: El Mg. Vásquez Villanueva Carlos Alberto, Lic. Troya Palomino David, Dr. Santos Gutiérrez Edeal Delmar, Ing. Tarrillo Paredes José y Lic. Verde Avalos Emilyn Elizabeth.

4.1.2.1 Validación por juicio de expertos

Tabla 5

Juicio de expertos. Registro de docentes expertos en la validación del instrumento

Nombre de experto	Grado académico	Años de experiencia	Rol actual	Título Profesional	Institución Laboral
Vásquez Villanueva Carlos Alberto	Magister	20 años	Metodólogo	Contador Público	UPeU

Troya Palomino David	Licenciado	10 años	Especialista	Administrador	UPeU
Santos Gutierrez Edual Delmar	Doctor	21 años	Especialista	Contador y Administrador	UPeU
Tarillo Paredes José	Ingeniero	6 años	Especialista	Ingeniero Comercial	UPeU
Verde Avalos Emilyn Elizabeth	Licenciado	3 años	Lingüista	Lingüista	UPeU

Asimismo, cada uno de los expertos en función a su rol propuso modificaciones en el instrumento, sugerencias que ayudaron a consolidar y mejorar el instrumento final; las sugerencias de cada experto en función a su rol se detalla en la tabla 6.

Tabla 6

Sugerencia de expertos para la validéz del instrumento

Expertos	Opiniones
Vásquez Villanueva Carlos Alberto	En la dimensión 3, en el ítem 3, se debe mejorar la redacción o cambiar de acuerdo a la dimensión. En la dimensión 4, en el ítem 3 se debe aumentar al final la palabra adecuada. En la dimensión 6, en el ítem 1 se debe cambiar la palabra empresarial por laboral y en el ítem 5 se debe cambiar la palabra presentación por imagen.

	En la dimension 8, en el ítem 1 se debe cambiar la palabra clientes por compañeros y en el ítem 5 agregar al final la palabra compañeros.
Troya Palomino David	No hay recomendaciones
Santos Gutierrez Eduard Delmar	En la dimensión 1: Se debe cambiar la palabra “tengo” por la palabra “si la institución te permite” en el ítem 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
Tarillo Paredes José	En la dimensión 1: Sugirió cambiar la redacción en el ítem 2. En la dimensión 2: Se recomendó en el ítem 4 cambiar la palabra sueldo favorable por sueldo motivación. En la dimensión 5: El ítem 3 se recomendó cambiar la palabra labor por la palabra responsabilidad.
Verde Avalos Emilyn Elizabeth	Dimensión 1: En el ítem 1 se recomendó agregar la coma después de la palabra Tarapoto. En el ítem 3 cambiar la palabra que usan los demás trabajadores con la palabra de otros trabajadores. Dimensión 2: En el ítem 4 cambiar la palabra percibo por recibo. Dimensión 4: En el ítem 4 se recomendó cambiar la palabra tengo estabilidad emocional por la palabra soy estable emocionalmente. Dimensión 4: Se recomendó cambiar “evidencia” por la palabra “demuestra”.

A través de las modificaciones y sugerencia cada experto levantó su evaluación respectiva para cada ítem del instrumento considerando cuatro aspectos importantes que son, claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo a través de un instrumento entregado por el investigador.

4.1.2.2 Validación con el coeficiente V de Aiken.

Los resultados de la evaluación propuesta por cada experto se utilizaron para realizar un análisis de validación aplicando la técnica de V de Aiken, la cual mide el grado en que los ítems que constituye el instrumento tienen el dominio del contenido que se mide

(Escurra M, 1980).

La fórmula utilizada se presenta en la figura 2 y los resultados por dimensión en la tabla 7.

$$V = \frac{S}{((n) (c-1))/4 * \text{items}}$$

Donde:

S = la sumatoria de si

si = valor asignado por el juez

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

Items = número de indicadores

Resolución:

$$V = \frac{602}{((5) (2-1))/4 * 32}$$

$$V = \frac{602}{(5) (1)/128}$$

$$V = \frac{602}{640}$$

$$V = 0,946250$$

V= 0,95

Tabla 7

Resultados de la V de Aiken

Dimensión	V de Aiken
Dimensión 1: Sistemas de organización	0,95
Dimensión: Seguridad laboral	0,94
Dimensión 3: Sistemas de recompensas	0,95

Dimensión 4: Motivación	0,98
Dimensión 5: Desarrollo personal	0,97
Dimensión 6: Iniciativa laboral	0,83
Dimensión 7: Trabajo en equipo	1,00
Dimensión 8: Cooperación con los colaboradores	0,98
Total	0,95

Después de ser validado el instrumento por los cinco expertos se mostró un resultado de 95 % por lo tanto es aplicable para el trabajo de investigación ya que supera el 68% que es considerado como el mínimo.

4.2 Información general de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A

Agencia Tarapoto

Aquí presentamos la información demográfica de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, que consta de sexo, edad, estado civil, religión, grado de instrucción y procedencia de los trabajadores. Además, en la parte final presentamos su interpretación.

Tabla 8

Información demográfica

Género del encuestado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	12	60,0	60,0
	Femenino	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	
Edad del encuestado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	22 - 27 años	4	20,0	20,0
	28 - 33 años	8	40,0	60,0
	34 - 39 años	4	20,0	80,0
	40 - 45 años	2	10,0	90,0
	46 - 51 años	2	10,0	100,0
	Total	20	100,0	
Estado civil		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	10	50,0	50,0
	Conviviente	4	20,0	70,0
	Casado	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	
Religión del encuestado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Católico	19	95,0	95,0
	Protestante	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	
Grado de instrucción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	1	5,0	5,0
	Superior	19	95,0	100,0
	Total	20	100,0	
Procedencia del encuestado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Costa	4	20,0	20,0
	Selva	16	80,0	100,0
	Total	20	100,0	

De acuerdo con esta tabla, las variables demográficas trabajadas en el presente estudio fueron: el género, edad del encuestado, estado civil, religión, condición laboral y procedencia del encuestado. Se trabajó con una población de 20 personas como muestra. Esta estuvo constituida por el 60 % colaboradores varones y el 40 % de mujeres.

La edad se ubica entre 22 y 51 años. El 40 %, 20%, 20% y 10% de los comerciantes tienen edades ubicadas entre 28 años y entre 33 años, 34 y 39 años, 22 y 27 años y 40 y 45 años respectivamente. Los porcentajes menores corresponden al 10%, cuyas edades se ubican entre 46 y 51 años.

Se observa, con respecto al estado civil de los encuestados, que 50% es de condición soltero, otro 30% de condición casado y 20% conviviente.

Sobre la religión que profesan, el 95% de comerciantes son católicos y solo un 5% de los mismos son protestantes.

Se observa, en relación al grado de instrucción que presentan los comerciantes, los porcentajes son de 95% y 5% los mismos que pertenecen al nivel universitario y secundario respectivamente.

En relación a la procedencia de los mismos, un 80% de los encuestados son naturales de la selva y un 20% provienen de la costa.

4.3 Prueba de hipótesis

Los resultados se presentan teniendo en cuenta los objetivos específicos en los modelos 1 al 3 y el objetivo general en el modelo 4, la información está en primer lugar las hipótesis estadísticas, luego el análisis de modelo mediante tablas estadísticas (resumen del modelo, anova y coeficiente) y por último su interpretación.

4.3.1 Modelo 1: Satisfacción laboral y su relación con la iniciativa laboral.

Los cuatro modelos a los que recurre en este espacio de la prueba de hipótesis, corresponden a los modelos estadísticos generados especialmente para la explicación y la precisión de los procedimientos pedagógicos desde el punto de vista de los parámetros estadísticos. Teniendo en cuenta el objetivo específico de la investigación.

4.3.1.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.

$$H_0: R_{X_1X_2X_3Y_1} = 0$$

H_0 : Entre las dimensiones de la variable X (Satisfacción laboral): “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo laboral”, y la dimensión Y_1 : iniciativa laboral existe una correlación igual a cero.

$$H_1: R_{X_1X_2X_3X_4Y_1} \neq 0$$

H_1 : Entre las dimensiones de la variable X (Satisfacción laboral): “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo laboral”, y la dimensión Y_1 : iniciativa laboral existe una correlación diferente de cero.

4.3.1.1.1 Criterios de decisión.

Si $\text{signo} < \alpha$ se rechaza H_0

Si $\text{signo} > \alpha$ se acepta H_0

4.3.1.1.2 Análisis del modelo

El análisis se realiza mediante las tablas (resumen del modelo, Anova, coeficiente) y luego su interpretación de la relación de la satisfacción laboral (“Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo laboral”) con la iniciativa laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto.

Tabla 9

Resumen del modelo 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
$x \longleftrightarrow y_1$,958 ^a	,919	,890	1,926

x. Predictores: (Constante), Desarrollo personal, Sistemas de organización, Sistema de recompensas, Seguridad laboral, Motivación

Según la tabla 9, denominada Resumen del modelo, podemos observar que el valor del coeficiente de correlación que existe entre las dimensiones de la variable X: “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal” y la dimensión Y₁: iniciativa laboral es 95.8% (R=0.958); indicando una correlación por encima de la media (0.5).

Tabla 10

ANOVA^a del Modelo 1

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
$X \longleftrightarrow Y_1$	Regresión	586,290	5	117,258	31,624	,000 ^b
	Residuo	51,910	14	3,708		
	Total	638,200	19			

Y₁: Iniciativa aboral

b. Predictores: (Constante), Desarrollo personal, Sistemas de organización, Sistema de recompensas, Seguridad laboral, Motivación

De acuerdo con la tabla 10, se observa que el valor de Fisher-snedecor es de 31.624 (F= 31.624) con 5 grados de libertad, lo que se traduce que entre las cinco dimensiones de la variable X: “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”, y la dimensión Y₁: iniciativa laboral sí existe correlación.

Tabla 11

Coefficientes ^a del Modelo 1

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
X ↔ Y ₁	(Constante)	,515	1,815		,284	,781
	Sistemas de organización	,891	,443	,459	2,013	,064
	Seguridad laboral	,225	,283	,186	,796	,440
	Sistema de recompensas	,108	,388	,060	,280	,784
	Motivación	-,001	,462	-,001	-,002	,999
	Desarrollo personal	,548	,393	,301	1,396	,184

Y₁: Iniciativa aboral

Según la tabla 11, la ecuación del modelo resultante es iniciativa laboral (Y₁= 0.515) + sistemas de organización (0.891 X₁) + seguridad laboral (0.225 X₂) + sistema de recompensa (0.108 X₃) - motivación (0.001 X₄) – desarrollo personal (0.548 X₅); esta ecuación aporta a la explicación de la dimensión Y₁ iniciativa laboral relacionada con la variable X.

El modelo explica un 95.8 % (R =0.958, tabla 9) de relación de la variable X y la dimensión Y₁; es decir, las dimensiones de la variable X. De las cinco dimensiones de la variable satisfacción laboral, la que tiene el coeficiente de valor más alto es sistemas de organizaciones con B= 0.891, indicando que, a mayor percepción favorable del ambiente laboral, mayor trabajo en equipo de los colaboradores y mayores recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, mayor será la iniciativa laboral; las demás betas son bajas. En resumen, “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal” explican la dificultad de iniciativa laboral, pues se acepta la hipótesis nula, esto es, el valor de signo supera al valor de alfa; en efecto: 1) sistemas de organización, signo = 0.064 < α = 0.05; 2) seguridad laboral, signo = 0.440 > α = 0.05; 3) sistema de recompensa, signo = 0.784 >

$\alpha = 0.05$; 4) motivación, signo = 0.999 > $\alpha = 0.05$; 5) desarrollo personal, signo = 0.184 < $\alpha = 0.05$.

4.3.2 Modelo 2: Satisfacción laboral y su relación con el trabajo en equipo.

4.3.2.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.

$$H_0: R_{X_1X_2X_3Y_2} = 0$$

H_0 : Entre las dimensiones de la variable X (Satisfacción laboral): “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”, y la dimensión Y_2 : trabajo en equipo existe una correlación igual a cero.

$$H_1: R_{X_1X_2X_3Y_2} \neq 0$$

H_1 : Entre las dimensiones de la variable X (Satisfacción laboral): “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”, y la dimensión Y_2 : trabajo en equipo existe una correlación diferente de cero.

4.3.2.1.1 Criterios de decisión.

Si signo < α se rechaza H_0

Si signo > α se acepta H_0

4.3.2.1.2 Análisis del modelo

El análisis se realiza mediante las tablas (resumen del modelo, Anova, coeficiente) y luego su interpretación de la relación del clima organizacional (“Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”) con el trabajo en equipo de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto.

Tabla 12

Resumen del Modelo 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
X ↔ Y ₂	,967^a	,935	,912	,901

X Predictores: (Constante), Desarrollo personal, Sistemas de organización, Sistema de recompensas, Seguridad laboral, Motivación

Según la tabla 12, denominada *Resumen del modelo*, podemos observar que el valor del coeficiente de correlación que existe entre las dimensiones de la variable X Satisfacción laboral: “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”, y la dimensión Y₂: trabajo en equipo es 96.7% (R= 0.967); indicando una correlación por encima de la media (0.5).

Tabla 13

ANOVA ^a del modelo 2

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
X ↔ Y ₂	Regresión	163,423	5	32,685	40,219	,000 ^b
	Residuo	11,377	14	,813		
	Total	174,800	19			

Y₂: Trabajo en equipo

b. Predictores: (Constante), Desarrollo personal, Sistemas de organización, Sistema de recompensas, Seguridad laboral, Motivación

De acuerdo con la tabla 13, se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de 40.219 (F= 40.219) con 5 grados de libertad, lo que se traduce que entre las tres dimensiones de la variable X: “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”, y la dimensión Y₂: trabajo en equipo sí existe una correlación.

Tabla 14

Coefficientes ^a del Modelo 2

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
(Constante)	-,150	,850		-,177	,862
Sistemas de organización	,496	,207	,488	2,394	,031
Seguridad laboral	,344	,132	,543	2,597	,021
Sistema de recompensas	-,079	,181	-,084	-,438	,668
Motivación	,152	,216	,211	,705	,492
Desarrollo personal	-,173	,184	-,181	-,939	,363

Y₂: Trabajo en equipo

Según la tabla 14, la ecuación del modelo resultante es trabajo en equipo - (Y₂= 0.150) sistemas de organización (0.496 X₁) + seguridad laboral (0.344 X₂) - sistema de recompensa (0.079 X₃) + motivación (0.152 X₄) – desarrollo personal (0.173 X₅); esta ecuación aporta a la explicación de la dimensión Y₂ trabajo en equipo está relacionada con la variable X.

El modelo explica un 96.7 % (R=0.967, tabla 12) de la relación con la dimensión Y₂. De las cinco dimensiones de la variable satisfacción laboral, la que tiene el coeficiente de valor más alto es sistemas de organización con B= 0.496, indicando que, a mayor percepción favorable del ambiente laboral, mayor trabajo en equipo de los colaboradores y mayores recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, mayor será el trabajo en equipo; las demás betas son bajas. En resumen, “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal” explican la dificultad de iniciativa laboral, pues se acepta la hipótesis nula, esto es, el valor de signo supera al valor de alfa; en efecto: 1) sistemas de organización, signo = 0.031 < α = 0.05; 2) seguridad laboral, signo = 0.021 < α = 0.05; 3) sistema de recompensa, signo = 0.668 > α = 0.05; 4) motivación, signo = 0.492 < α = 0.05; 5) desarrollo personal, signo = 0.363 < α = 0.05.

4.3.3 Modelo 3: Satisfacción laboral y su relación con la cooperación de los colaboradores.

4.3.3.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.

$$H_0: R_{X_1X_2X_3Y_3} = 0$$

H₀: Entre las dimensiones de la variable X (Satisfacción laboral): “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”, y la dimensión Y₃: cooperación con los colaboradores existe una correlación igual a cero.

$$H_1: R_{X_1X_2X_3Y_3} \neq 0$$

H₁: Entre las dimensiones de la variable X (Satisfacción laboral): “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”, y la dimensión Y₃: cooperación con los colaboradores existe una correlación diferente de cero.

4.3.3.1.1 Criterios de decisión.

Si signo < α se rechaza H₀

Si signo > α se acepta H₀

4.3.3.1.2 Análisis del modelo.

El análisis se realiza mediante las tablas (resumen del modelo, Anova, coeficiente) y luego su interpretación de la relación de satisfacción laboral (“Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”) con la cooperación de los colaboradores de parte de los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto.

Tabla 15

Resumen del Modelo 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
X ↔ Y ₃	,948^a	,899	,863	1,834

X Predictores: (Constante), Desarrollo personal, Sistemas de organización, Sistema de recompensas, Seguridad laboral, Motivación

Según la tabla 15, denominada *Resumen del modelo*, podemos observar que el valor del coeficiente de correlación que existe entre las dimensiones de la variable X (Satisfacción laboral): “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal”, y la dimensión Y₃: cooperación con los colaboradores es 94.8% (R= 0.948); indicando una correlación por encima de la media (0.5).

Tabla 16

ANOVA^a del Modelo 3

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
X ↔ Y ₃	Regresión	419,867	5	83,973	24,969	,000 ^b
	Residuo	47,083	14	3,363		
	Total	466,950	19			

Y₃: Cooperación con los colaboradores

b. Predictores: (Constante), Desarrollo personal, Sistemas de organización, Sistema de recompensas, Seguridad laboral, Motivación

Según la tabla 16, se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de 24.969 (F= 24.969) con 5 grados de libertad, lo que se traduce que entre las cinco dimensiones de la variable X: “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal” y Y₃: cooperación de los colaboradores sí existe una correlación.

Tabla 17

Coefficientes^a del Modelo 3

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
X ↔ Y ₃	(Constante)	,360	1,728		,208	,838
	Sistemas de organización	1,264	,422	,760	2,997	,010
	Seguridad laboral	,286	,269	,277	1,063	,306
	Sistema de recompensas	-,079	,369	-,051	-,215	,833
	Motivación	-,200	,440	-,170	-,456	,656
	Desarrollo personal	,244	,374	,157	,653	,524

Y₃ :Cooperación con los colaboradores

Según la tabla 17, la ecuación del modelo resultante es cooperación de los colaboradores ($Y_3 = 0.360$) + sistemas de organización ($1.264 X_1$) + seguridad laboral ($0.286 X_2$) - sistema de recompensa ($0.079 X_3$) - motivación ($0.200 X_4$) + desarrollo personal ($0.244 X_5$); esta ecuación aporta a la explicación de la dimensión Y₃ cooperación con los colaboradores relacionada con la variable X.

El modelo explica un 94.8 % ($R = 0.948$, tabla 15) de relación de la dimensión Y₃. De las cinco dimensiones de la variable X, la que tiene el coeficiente de valor más alto es sistemas de organización con $B = 1.264$, indicando que, a mayor percepción favorable del ambiente laboral, mayor trabajo en equipo de los colaboradores y mayores recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, mayor será la cooperación con los colaboradores; las demás betas son bajas. En resumen, “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal” explican la dificultad de la cooperación con los colaboradores, pues se acepta la hipótesis nula, esto es, el valor de signo supera al valor de alfa; en efecto: 1) sistemas de organización, signo = $0.010 < \alpha = 0.05$; 2) seguridad laboral, signo = $0.306 < \alpha = 0.05$; 3) sistema de recompensa, signo = $0.833 > \alpha = 0.05$; 4) motivación, signo = $0.656 > \alpha = 0.05$; 5) desarrollo personal, signo = $0.524 > \alpha = 0.05$.

4.3.4 Modelo 4: Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño laboral.

Los cuatro modelos a los que recurre en este espacio de la prueba de hipótesis, corresponden a los modelos estadísticos generados especialmente para la explicación y la precisión de los procedimientos pedagógicos desde el punto de vista de los parámetros estadísticos.

4.3.4.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.

$$H_0: R_{xy} = 0$$

H_0 : Entre la variable X Satisfacción laboral y la variable Y Desempeño laboral: existe una correlación igual a cero.

$$H_1: R_{xy} \neq 0$$

H_1 : Entre la variable X Satisfacción laboral y la variable Y Desempeño existe una correlación diferente de cero.

4.3.4.1.1 Criterios de decisión.

Si $\text{signo} < \alpha$ se rechaza H_0

Si $\text{signo} > \alpha$ se acepta H_0

4.3.4.1.2 Análisis del modelo.

Tabla 18

Resumen del Modelo 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
X \longleftrightarrow Y ₄	,948 ^a	,899	,893	4,419

X Predictores: (Constante), Satisfacción laboral

Según la tabla 18, denominada *Resumen del modelo*, podemos observar que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la variable X Satisfacción laboral y la variable Y Desempeño laboral es 94.8% ($R = 0.948$); indicando una correlación alta.

Tabla 19

ANOVA^a del Modelo 4

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
X ↔ Y ₄	Regresión	3130,981	1	3130,981	160,303	,000 ^b
	Residuo	351,569	18	19,532		
	Total	3482,550	19			

Y₄: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Satisfacción laboral

Según la tabla 19, se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de 160.303 (F= 160.303) con 1 grado de libertad, lo que se traduce que entre la variable X Satisfacción laboral y la variable Y Desempeño laboral existe una relación.

Tabla 20
Coeficientes ^a del Modelo 4

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
X ↔ Y ₄	(Constante)	3,323	4,019		,827	,419
	Satisfacción laboral	,731	,058	,948	12,661	,000

Y₄: Desempeño laboral

Según la tabla 20, la ecuación del modelo resultante es desempeño laboral (Y= 3.323) + satisfacción laboral (0.731X); esta ecuación aporta a la explicación de la variable X.

El modelo explica un 94.8 % (R= 0,948, tabla 18) de relación de la variable Y. El coeficiente de variable X: satisfacción laboral es B= 0.731, indicando que esta variable explica totalmente sus dimensiones. En resumen, la satisfacción laboral explica fuertemente el desempeño laboral, pues se rechaza la hipótesis nula, debido a que el valor de signo es menor al valor de alfa; en efecto, signo = 0.000 < α = 0.05.

Tabla 21

Relación de la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño laboral: Y1 Y2 y Y3

Relación de variables con las dimensiones	Porcentaje
Iniciativa laboral	95.8%
Trabajo en equipo	96.7%
Cooperación con los colaboradores	94.8%

La tabla 21 explica en resumen la relación que existe entre las variables y las dimensiones y un promedio de las tres mismas, mostrando que la satisfacción laboral tiene relación con la iniciativa laboral en 95.8%; asimismo, la satisfacción laboral con el trabajo en equipo con 96.7% y la relación de satisfacción laboral con cooperación con los colaboradores en 94.8%

Tabla 22

Relación de Variable X con Y

Relación de variables	Porcentaje
Desempeño laboral	94.8%

La tabla 22 muestra la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto que es del 94.8%.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

a) La relación de la iniciativa laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016 es de 95.8 % (véase la tabla 9). De las cinco dimensiones de la variable satisfacción laboral, la que tiene el coeficiente de valor más alto es sistemas de organizaciones cuya $B= 0.891$, indicando que, a mayor percepción favorable del ambiente laboral, mayor trabajo en equipo de los colaboradores y mayores recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, asimismo mayor será la iniciativa laboral y las demás betas son bajas. En resumen, “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal” explican la dificultad de iniciativa laboral.

b) La relación del trabajo en equipo con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016 es de 96.7 % (véase la tabla 12) de la relación con la dimensión Y_2 . De las cinco dimensiones de la variable satisfacción laboral, la que tiene el coeficiente de valor más alto es sistemas de organizaciones cuya $B= 0.496$, indicando que, a mayor percepción favorable del ambiente laboral, mayor trabajo en equipo de los colaboradores y mayores recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, asimismo mayor será el trabajo en equipo y las demás betas son bajas. En resumen, “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal” explican la dificultad de iniciativa laboral.

c) La relación de cooperación con los colaboradores y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016 es de 94.8 % (véase la tabla 15) de relación de la dimensión Y_3 . De las cinco dimensiones de la variable X , la que tiene el coeficiente de valor más alto es sistemas de organización cuya $B= 1.264$, indicando que, a mayor percepción favorable del ambiente laboral, mayor trabajo en equipo de los colaboradores y mayores recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, asimismo mayor será la cooperación con los colaboradores y las demás

betas son bajas. En resumen, “Sistemas de organización”, “Seguridad laboral”, “Sistema de recompensas”, “Motivación” y “Desarrollo personal” explican la dificultad de la cooperación con los colaboradores.

d) El modelo explica un 94.8 % ($R= 0,948$) de relación de la variable Y. El coeficiente de variable X: “Satisfacción Laboral” es $B= 0.731$, indicando que esta variable explica totalmente sus dimensiones. En resumen, la satisfacción laboral explica fuertemente el desempeño laboral, pues se rechaza la hipótesis nula, significa que el valor de signo es menor al valor de alfa; en efecto, $\text{signo} = 0.000 < \alpha = 0.05$.

5.2 Recomendaciones

a) Los resultados muestran de que a mayor percepción favorable del ambiente laboral, mayor trabajo en equipo de los colaboradores y mayores recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, mayor será la iniciativa laboral; se recomienda a la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto diseñar e implementar programas de capacitación y desarrollo personal que permita a los trabajadores incrementar sus competencias en sus respectivas áreas y prepararse para asumir cargos de mayor jerarquía, asimismo apreciar y elogiar a quienes tratan de hacer algo por iniciativa propia otorgando premios o reconocimientos ya sea mediante un festejo de equipo, la entrega de un certificado o difundiendo el mensaje a toda la organización.

b) Gracias al resultado de que a mayor percepción favorable del ambiente laboral, mayor trabajo en equipo de los colaboradores y mayores recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, mayor será el trabajo en equipo. Se recomienda a la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, crear programas de reconocimiento mensual o trimestral, basado en un proceso objetivo de evaluación de desempeño, a través del cual se estimule el rendimiento de los colaboradores, que les haga sentir que su trabajo es de importancia y que la empresa valore su esfuerzo, definiendo bien las responsabilidades de cada integrante del equipo para evitar la duplicidad de tareas y motivándoles siempre para que mantengan la efectividad en su trabajo.

c) Encontrados los resultados de que a mayor percepción favorable del ambiente laboral, mayor trabajo en equipo de los colaboradores y mayores recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, mayor será la cooperación con los colaboradores. Se recomienda a la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto fomentar actividades extra laborales que mejoren la cooperación, la integración y la comunicación abierta, sincera y respetuosa entre el personal de la institución, con el fin de promover y mantener relaciones óptimas entre los compañeros, a fin de que este factor se conserve como un elemento generador de satisfacción. Así como promover la ayuda mutua generando un ambiente constructivo, en el cual se respeten las opiniones de los demás y donde todos se sientan parte de ella.

d) Por último se recomienda a realizar investigaciones concernientes a temas sobre relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral en instituciones financieras, puesto que es un tema de carácter muy actual y que está siendo de mucha importancia para las empresas. Asimismo se debe aplicar la investigación en otras instituciones.

Referencias

- Africano, N. (2004). *La risoterapia en las habilidades interpersonales como forma de intervención en el desarrollo de las organizaciones inteligentes. Trabajo especial de grado para optar el título especialista en desarrollo de organizaciones*. México.
- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre Gestión de personas*. Buenos Aires, Argentina: Gránica S.A.
- Arias Gallegos, W. L., & Justo Valverde, O. (2013). Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Corporativo. *Ciencia y Trabajo*, 15(47), 41-46. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000200002.
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, III(5), 46-6. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.
- Bittel, L. (2000). *Administración de personal*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Blum, M., & Naylor, J. (1982). *Psicología Industrial (sus fundamentos teóricos y sociales)*. D.F México: Trillas.
- Bolman L, G., & Deal T, E. (1995). *Organización y liderazgo*. USA: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Caldas, B. M., Castellanos, N. A., & Hidalgo, O. M. (2014). *Formación y Orientación Laboral*. Madrid: Editex S.A.
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Cntaduría y administración*, 58(2), 39-60. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. D.F Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. D.F Mexico: McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. D.F México: McGraw-Hill.

- De Reina, C., & De Valera, C. (1960). *La Santa Biblia*. Corea: Sociedades bíblicas unidas.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2005). *Administración y control de calidad*. D.F México: Thomson.
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos. Organización y dirección*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Garmendia, J., & Parra Luna, F. (1993). *Sociología industrial y de recursos humanos*. Madrid, España: Taurus Universitaria.
- Ghiselli. (1998). *Administración del personal: Traducción José Real Gutiérrez*.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2004). *Comportamiento orgabizacional*. D.F México: Internacional Thomson.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de investigación*. D.F México: McGraw-Hill.
- Hernández Zavala, M., Hernández Cantoral, A., Nava Galán, G., Teresa Pérez, M., Hernández Ramírez, M. G., Matus Miranda, R., & Balseiro Almario, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria*, 9(1), 7-15. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002.
- Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. D.F Mexico: Mc Graw Hill.
- Lawrence J, T. (10 de Junio de 1992). Obtenido de <http://www.turnerroofingcompany.com/document/reference3.pdf>
- Lira Segura, J. (18 de 08 de 2014). Satisfacción Laboral. *Diario Gestión*, págs. 1. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>.
- Machicao, M. I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima Peru: San Marcos.


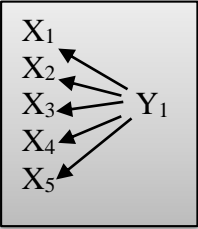
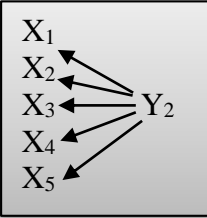
- Manene, L. M. (16 de septiembre de 2012). *www.actualidaddeempresa.com*. Obtenido de www.actualidaddeempresa.com: <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Mangosio, C. (2011). *Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Buenos Aires Argentina: Alfaomega.
- Morales Cartaya, A. (2009). *Capital humano:Hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. La Habana, Cuba: Editora Política.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del instituto pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *en Sapiens, 7(1)*, 43-57.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales, 3*.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Diaz de Santos.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría , E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM Ciencias Gerenciales, 33-51*.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium Ciencias Gerenciales,9()*, 33-51. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. D.f México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. D.F Mexico: Pearson Educacion de Mexico, S.A. de C.V.
- Sánchez Fonseca, W. J., Paredes Heller, J. J., Pineda Lezama, O. B., & Villamil Pineda, O. N. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma*. San Pedro Sula, Honduras: Unitec.

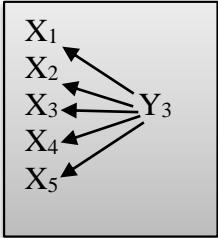
- Viamontes, D. G. (2010). Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>.
- Vroom, V. H., & Deci, E. (1999). *Motivación y alta dirección*. D.F, México: Trillas.
- Wherter, W. B., & Davis, K. (2000). *Administración del personal y recursos humanos*. D.F México: McGraw-Hill.

Anexos

Anexo 1

Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO	C. BASICAS
"Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016"	¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016?	Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016.	La satisfacción laboral tiene una relación significativa con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016	<p>Tipo Correlacional-No experimental</p> 	
	¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la iniciativa propia en los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016?	Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la iniciativa propia en los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016.	La satisfacción laboral tiene una relación significativa con la iniciativa propia en los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016		
	¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con trabajo en equipo en los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016?	Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con trabajo en equipo en los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016.	La satisfacción laboral tiene una relación significativa con trabajo en equipo en los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, 2016		

	<p>¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la cooperación con los colaboradores en los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016?</p>	<p>Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la cooperación con los colaboradores en los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016.</p>	<p>La satisfacción laboral tiene una relación significativa con la cooperación con los colaboradores en los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016.</p>		
--	---	---	--	---	--

Anexo 2

Matriz Instrumental

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL (PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES)	Fuentes de información	Instrumentos
"Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016"	SATISFACCIÓN LABORAL	Sistemas de organización	Percepción favorable del ambiente laboral	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, percibo un ambiente laboral favorable.	Creado por el investigador	Encuesta
			Trabajo en equipo de los colaboradores	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, trabajo en equipo con mis compañeros de trabajo.		
			Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, utilizo recursos, materiales y equipos que utilizan los demás trabajadores.		
		Seguridad laboral	Seguridad en el trabajo	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, cuento con seguridad en mi trabajo.		
			Supervisión en el trabajo	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, soy supervisado en la labor que realizo.		
			Condiciones de trabajo favorables	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, trabajo en condiciones favorables.		
			Sueldo favorable del trabajador	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, percibo un sueldo favorable.		
			Cumplimiento de las normas y reglas de la institución	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, percibo el cumplimiento de las normas y reglas de mi institución.		

		Incentivos del trabajador	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, soy incentivado por la labor que desempeño.		
		Reconocimiento laboral	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, recibo un reconocimiento laboral.		
		Eventos de integración de los trabajadores	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, participo en eventos de integración que realiza la institución.		
		Motivación del trabajador	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, me motivo para mejorar mi desempeño laboral.		
		Buenas relaciones interpersonales de los trabajadores	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, tengo buenas relaciones interpersonales con mis colegas.		
		Orgullo por la institución	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, siento orgullo por mi institución.		
		Estabilidad emocional del trabajador	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, tengo estabilidad emocional.		
		Propósito de vida del trabajador	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, tengo un propósito de vida establecido.		
		Integridad del trabajador	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, me desarrollo de manera íntegra.		
		Disciplina del trabajador	Como trabajador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, desarrollo mi labor adecuadamente.		
DESEMPEÑO LABORAL	Iniciativa laboral	Iniciativa de crecimiento laboral	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa de crecimiento laboral.		

		Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa laboral en ausencia de mi jefe.		
		Iniciativa en el proceso de atención	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa en la atención al cliente.		
		Iniciativa en el proceso de post-servicio	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa de post-servicio al cliente.		
		Iniciativa en mi imagen personal	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa en mi imagen personal.		
		Iniciativa de entrenamiento profesional	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa de entrenamiento para realizar mi trabajo		
	Trabajo en equipo	Fomenta trabajo en equipo	En la empresa donde laboro, fomento el trabajo en equipo.		
		Realización de tareas eficientes en equipo	En la empresa donde laboro, realizo tareas eficientes en equipo.		
		Apoyo del jefe en la decisiones en grupo	En la empresa donde laboro, tengo apoyo de mi jefe en las decisiones grupales.		
	Cooperación con los colaboradores	Cordialidad y amabilidad con el cliente	En la empresa donde laboro, soy cordial y amable con el cliente	Creado por el investigador	Encuesta
		Cooperación con los compañeros	En la empresa donde laboro, coopero con mis colegas.		
		Comunicación eficaz con los compañeros de trabajo	En la empresa donde laboro, me comunico eficazmente con mis compañeros.		
		Compartimiento de información útil	En la empresa donde laboro, comparto información útil.		

Cuestionario: Satisfacción laboral y desempeño laboral

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de una tesis titulada: "Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016". En este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por una investigación.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Género:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad

Menos de 22 años (1) 22 – 27 años (2) 28 – 33 años (3) 34 – 39 años
(4) 40 – 45 años (5) 46 – 51 años (6) 52 – 57 años (7)
Más de 58 (8)

3. Estado civil

Soltero (1) Conviviente (2) Casado (3) Divorciado (4) Viudo (5)

4. Religión

Católico (1) Protestante (2) Otros (3)

5. Grado de instrucción

Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3)

6. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Ítems					
	Satisfacción laboral					
	Sistemas de organización	1	2	3	4	5
1	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, percibo un ambiente laboral favorable.					
2	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, trabajo en equipo con mis compañeros de trabajo.					
3	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, utilizo recursos, materiales y equipos que utilizan los demás trabajadores.					
	Seguridad laboral	1	2	3	4	5
4	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, cuento con seguridad en mi trabajo.					
5	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, soy supervisado en la labor que realizo.					
6	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, trabajo en condiciones favorables.					
7	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, percibo un sueldo favorable.					
8	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, percibo que se cumplen las normas y reglas de mi institución.					
	Sistemas de recompensa	1	2	3	4	5
9	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, soy incentivado por la labor que desempeño.					
10	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, recibo un reconocimiento laboral.					
11	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, participo en eventos de integración que realiza la institución.					
	Motivación	1	2	3	4	5
12	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, me motivo para mejorar mi desempeño laboral.					

13	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, tengo buenas relaciones interpersonales con mis colegas.					
14	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, siento orgullo por mi institución.					
15	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, tengo estabilidad emocional.					
	Desarrollo personal	1	2	3	4	5
16	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto tengo un propósito de vida establecido.					
17	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto me desarrollo de manera íntegra.					
18	Como colaborador de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto desarrollo mi labor adecuadamente.					
	Desempeño laboral					
	Iniciativa laboral	1	2	3	4	5
19	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa de crecimiento laboral.					
20	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa laboral en ausencia de mi jefe.					
21	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa en la atención al cliente.					
22	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa de post-servicio al cliente.					
23	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa en mi imagen personal.					
24	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa de entrenamiento para realizar mi trabajo.					
	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
25	En la empresa donde laboro, fomento el trabajo en equipo.					
26	En la empresa donde laboro, realizo actividades eficientes en equipo.					
27	En la empresa donde laboro, tengo apoyo de mi jefe en las decisiones grupales.					
	Cooperación con los colaboradores	1	2	3	4	5
28	En la empresa donde laboro, soy cordial y amable con mis compañeros de trabajo					
29	En la empresa donde laboro, coopero con mis colegas.					
30	En la empresa donde laboro, me comunico eficazmente con mis compañeros.					
31	En la empresa donde laboro, comparto información útil con mis compañeros.					
32	En la empresa donde laboro, facilito el logro de los resultados.					

Anexo 4

Validación de expertos

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad **determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral**, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de Paíta S.A Agencia Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado:

“Relación de la Satisfacción laboral con el desempeño laboral”

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 1 Fecha actual: 12/05/16

Nombres y apellidos del Juez: Carlos Alberto Vásquez Villanueva

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 20 años.


COORDINADOR y Sello
DNI: 00566804

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad **determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral**, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado:

“Relación de la Satisfacción laboral con el desempeño laboral”

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 2 Fecha actual: 10 Mayo 2016
Nombres y apellidos del Juez: David Tronca Palomino
Institución donde labora: Universidad Persona Unión
Años de experiencia profesional o científica: 10 años


Firma y Sello

DNI: 810746997

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad **determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral**, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado:

“Relación de la Satisfacción laboral con el desempeño laboral”

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 3 Fecha actual: 10-05-16

Nombres y apellidos del Juez: Eduar Delmar Santos

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 21 años


Firma y Sello

DNI:

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad **determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral**, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado:

“Relación de la Satisfacción laboral con el desempeño laboral”

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 4 Fecha actual: 12-05-16
Nombres y apellidos del Juez: José Tayllb Paredo
Institución donde labora: Universidad Kruuna Unión
Años de experiencia profesional o científica: 6 años.

DNI: 7025520



**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad **determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral**, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado:

“Relación de la Satisfacción laboral con el desempeño laboral”

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 5 Fecha actual: 12-05-16

Nombres y apellidos del Juez: Emilyn Elizabeth, Verde Avalos.

Institución donde labora: UPeU - Tarapoto

Años de experiencia profesional o científica: 03 años



Firma y Sello

DNI: 73 37488