



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en
Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Blas Ramos, Jhon Deivy (orcid.org/0000-0002-5196-1763)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (orcid.org/0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia Funcional

LÍNEA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatorita

Tengo a placer ofrendar el presente trabajo a mi madre Glenda mi esposa Helly y mi hijo Harry quienes me brindaron la confianza, respaldo y fuerza necesaria para culminar esta etapa de mi vida.

A mis hermanos Marilyn, Pitter, Junior y Gisela quienes están permanentemente brindando su apoyo incondicional.

Agradecimiento

El gran amor obtenido, el entusiasmo y preocupación en cada momento por mis seres queridos es absolutamente único y se refleja en la calidad de ser humano.

Gracias a Dios por la vida y oportunidad de poder compartir este logro con mis seres queridos.

Gracias a mi hijo y mi esposa por ser mi inspiración día a día.

Gracias a mi madre y abuelita por inculcarme el espíritu lucha para nunca rendirme.

Gracias a mi tío Carlos Ramos de quien aprendí que hacer las cosas con pasión es energía vital de vida logrando sentirte pleno y feliz.

Índice de contenido

Dedicatorita.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2.Variable y operacionalización.....	14
3.3.Población, muestra y muestreo.....	15
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos.....	16
3.5.Procedimiento.....	18
3.6.Método y análisis de datos.....	19
3.7.Aspectos éticos.....	19
IV.RESULTADOS.....	20
V.DISCUCIÓN.....	33
VI.CONCLUSIONES.....	39
VII.RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	

Índice de tablas

<i>Tabla 01 Técnica e instrumento.</i>	16
<i>Tabla 02 V Aiken con intervalos de confianza.</i>	17
<i>Tabla 03 Expertos.</i>	17
<i>Tabla 04 Confiabilidad de la V1 y V2.</i>	18
<i>Tabla 05 Nivel de la variable carga laboral.</i>	20
<i>Tabla 06 Nivel de la dimensión contenidos del trabajo.</i>	21
<i>Tabla 07 Nivel de la dimensión condiciones ambientales.</i>	22
<i>Tabla 08 Nivel de la dimensión factores psicosociales y organización.</i>	23
<i>Tabla 09 Nivel de la dimensión acondicionamiento físico del puesto.</i>	24
<i>Tabla 10 Nivel de la variable satisfacción laboral.</i>	25
<i>Tabla 11 Nivel de la dimensión diseño de trabajo.</i>	26
<i>Tabla 12 Nivel de la dimensión condiciones de vida asociada al trabajo.</i>	27
<i>Tabla 13 Nivel de la dimensión realización personal.</i>	28
<i>Tabla 14 Nivel de la dimensión promoción y superiores.</i>	29
<i>Tabla 15 Nivel de la dimensión salario.</i>	30
<i>Tabla 16 Relación que existe entre carga laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.</i>	31
<i>Tabla 17 Relación que existe entre la carga laboral y satisfacción de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.</i>	27

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general, Determinar la relación que existe entre la Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, para ello su muestra estaba constituida por 40 colaboradores, donde para poder recolectar información se utilizó como instrumento un cuestionario y como técnica una encuesta, la cual fue validado bajo juicio de experto y teniendo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.816 y 0, 814, para carga laboral y satisfacción laboral respectivamente, asimismo el estudio según la metodología fue de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, de modo descriptivo, de enfoque correlacional, por otro lado, para poder llegar a los resultados se utilizó el software MegaStat para identificar gráficamente y de forma porcentual los niveles para ambas variables, luego se creó una copia en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25, para poder sacar la prueba de normalidad de Shapiro - wilk, esto nos permitió identificar y usar el coeficiente de correlación de Rho Spearman, donde se identificó los resultados bajo un coeficiente de correlación de -0.810 y un nivel de significancia de 0.000, es decir es inversa significativa. Por lo que se acepta la hipótesis planteada (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), concluyendo que; existe relación inversa significativa entra ambas variables, de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

Palabra clave: Carga laboral, satisfacción laboral, asesores

Abstract

The general objective of this research study was to determine the relationship between the workload and job satisfaction of Business Advisors of a Municipal Savings and Credit Bank, La Hermelinda Trujillo 2022, for which its sample consisted of 40 collaborators, where in order to collect information, a questionnaire was used as an instrument and a survey as a technique, which was validated under expert judgment and having a Cronbach's alpha coefficient of 0.816 and 0.814, for workload and job satisfaction respectively, also the According to the methodology, the study was of an applied type, with a non-experimental cross-sectional design, in a descriptive way, with a correlational approach, on the other hand, in order to arrive at the results, the MegaStat software was used to identify graphically and in percentage form the levels for both variables, then a copy was created in the statistical software IBM SPSS Statistics 25, to be able to extract Using the Shapiro - wilk, normality test, this allowed us to identify and use the Rho Spearman correlation coefficient, where the results were identified under a correlation coefficient of -0.810 and a significance level of 0.000, that is, it is significant inverse . Therefore, the proposed hypothesis (H1) is accepted and the null hypothesis (H0) is rejected, concluding that; There is a significant inverse relationship between both variables, from the business advisors of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Hermelinda Trujillo 2022.

Keywords: Workload, job satisfaction, advisors

I. INTRODUCCIÓN

Durante la última década, la satisfacción laboral ha ido desarrollando diversos mecanismos de mejora en el contexto laboral, lo que ha sido de gran importancia para las organizaciones, cabe precisar que los estados emocionales radican y determinan una satisfacción en cada uno de los colaboradores y debe cuidarse muy celosamente, toda vez que los trabajadores buscan trabajar en lugar apropiados para el desarrollo de sus actividades laborales, por ello las instituciones donde realizan sus servicios les deben brindar estímulos que cubren sus expectativas y necesidades a cambio de su aporte a la organización; creando una relación de manera afectiva o también una situación emocional hacia la actividad, que se muestra un gusto por lo que hace (Pedraza, 2020, p.51).

Internacionalmente, la satisfacción laboral ha generado realizar estudios muy detallados que determinan el comportamiento del colaborador, y esto se da cuando realiza sus actividades laborales, permitiendo ser evaluado en su trabajo. Asimismo, muchos estudios han determinado que los colaboradores satisfechos contribuyen a la actividad laboral responsable y confiable, sometido a los criterios constructivos de calidad que establece las instituciones, traducéndose en una reducción de costos internos para cualquier proceso de producción y optimización de la eficiencia laboral. La satisfacción laboral menciona que los colaboradores satisfechos anhelan seguir siendo tomados en cuenta como parte de la organización, mientras que la parte contraria expresan un rendimiento menor e intenciones a la deserción organizacional (Gómez, 2020, p.88).

Por otro lado, la carga laboral o carga de trabajo es fundamental e importante dentro del desempeño de los colaboradores, influyendo muy razonablemente con su estado mental y físico, toda vez que dicha carga laboral desarrollan ciertos problemas como; bajo rendimiento dentro de sus actividades laborales, fatiga, estrés, etc., que pueden llegar a afectar su crecimiento profesional, personal y organizacional, por ello esta variable se concatena con la satisfacción laboral (Rivera, 2017, p.15).

Por ello, en el Perú, la variable satisfacción laboral cuenta con muchos estudios en estas últimas décadas dentro del área del comportamiento laboral a raíz de sus implicancias como la efectividad de la organización, el desempeño, ausentismo, y compromiso

organizacional. Es decir, si una organización tiene la idea de crecer de manera sobresaliente frente a la competencia, debe de conocer a sus colaboradores y proporcionarles las condiciones esenciales para que de esta forma puedan cumplir con sus obligaciones: salarios acordes a la labor que realizan, ambientes seguros y dignos para que puedan desempeñarse adecuadamente y un trato justo (Estrada & Gallegos, 2021, p.2)

Por tal razón, si la satisfacción laboral no existiera dentro de las organizaciones, la carga laboral sería el talón de Aquiles, toda vez que varía según factores (internos y externos) que a su vez se asocian y determinan un modo de comportamiento de los colaboradores, en tal sentido, tanto la satisfacción laboral, como la carga laboral, son variables que se debe manejar, monitorear y controlar constantemente por parte de los líderes empresarios, con la finalidad de poder cumplir los objetivos empresariales dentro de los plazos establecidos con el fin de poder obtener el posicionamiento

Es por ello que, en la capital de la primavera (Trujillo), la satisfacción laboral es un mecanismo de suma importancia, donde representa muchos retos, desafíos e implementación de estrategias, con la finalidad, que los colaboradores se sientan tranquilos, satisfechos y formen un contexto de lealtad para con sus empleadores y/o la empresa, esto tendrá como resultado un comportamiento positivo para que puedan desarrollar sus actividades laborales e incluso mejorar las expectativas de su día a día (Quispe & Paucar, 2019, p.65).

Sin embargo, en ciertas actividades se observan algunos problemas al mejorar la satisfacción laboral, siendo el más frecuente la carga laboral, haciendo mención a la cantidad de recursos mentales y físicos aplicados al desarrollo de una actividad, toda vez que requiere de exigencia (mental y física) de los colaboradores para desempeñarse de la mejor manera en su lugar de trabajo, teniendo en cuenta la cantidad de labores que demanda su atención (Chacolla, 2020, p.27).

La Caja Municipal de Ahorro y Créditos, es una entidad de tipo jurídica, teniendo autonomía económica, financiera y administrativa, propia de derecho público, asimismo cuenta con una trayectoria de más de XXXVIII años, donde se visualiza su liderazgo en el sector de micro finanzas dentro del mercado peruano, con la visión de líder en resolver

problemas financieras, dando prestamos accesibles y en las mejores condiciones, y con la misión de superar la inclusión financiera para enriquecer su calidad de nuestros clientes, teniendo como finalidad de crecer su participación en el mercado. Sin embargo, en la búsqueda de intensificar la rapidez en el análisis y la aprobación de los créditos, está generando que los trabajadores se encuentren doblegados a cumplir metas establecidas por la institución, es decir, pueden llegar a someterse a altas cargas de trabajo, implicando una posible baja en el desempeño laboral que tienen los colaboradores. Por ello se busca determinar la relación que existe entre la Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

Razón por la cual se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación existente entre la Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022?, y los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel Carga laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022?.

El presente estudio se justificó en base a los criterios de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), por; *conveniencia*; toda vez que se midió la relación que hay entre la primera y segunda variable aplicado en asesores de negocio. además, tendrá *relevancia social*; busca dar soluciones a problemas que persistente en asesores de negocio, contribuyendo de forma asertiva en la organización, en sus *implicaciones prácticas*; servirá para poder brindar soluciones de mejora en las variables en estudio identificadas por nivel, como *utilidad metodológica*; porque se elaboró instrumentos para evaluar la carga laboral y satisfacción laboral de asesores de negocio, lo que permitirá profundizar la investigación, como aporte a nuevas investigaciones.

Por todo lo expuesto en este trabajo, se procede a socializar el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Carga laboral y satisfacción laboral de

Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022; y los objetivos específicos: identificar el nivel de la Carga laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022; identificar el nivel de satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022; Identificar la relación que existe entre carga laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

En consecuencia, se propone la siguiente hipótesis general: existe relación inversa significativa entre la Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, como también se muestran las hipótesis específicas, está en nivel medio la Carga laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, está en nivel medio la satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, y por último, existe relación directa entre la carga laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar soporte de carácter investigativo, se recurrió a revisar y seleccionar diversos trabajos con la misma o similar esencia que a su vez se muestre las variables en estudio o en sus defectos similares, para ello se detalla de manera internacional, nacional y por último local.

Salazar y Pantoja (2019) en su artículo científico denominado; relación entre carga de trabajo o laboral y la satisfacción laboral, donde su objetivo principal fue identificar en base a teoría el grado de relación entre CL y SL, desarrollado en la ciudad de México, el cual servirá como parte de un posible marco teórico, donde para la variable carga de trabajo o carga laboral tuvo como análisis pragmático, que se debe reducir y/o eliminar los tiempos improductivos, aumento de actividades innecesarias que generen una sobrecarga laboral para los colaboradores, asimismo para la variable satisfacción laboral, se identificó que para la estabilidad del colaborador debe existir programas de recompensas tangibles e intangibles, como también motivación, programas de esparcimiento, todo ello llega a la conclusión: que para que una empresa pueda crecer de la mano de sus colaboradores debe considerar en no acumular de trabajo innecesario a su personal y generar actividades o programas de reconocimiento para tener satisfechos a sus colaboradores, toda vez que si existe relación entre ambas variables y de forma directa, si ambos se cumple la productividad de la empresa estará en óptimas condiciones (p.3207).

También, Báez et al. (2019) en su investigación la cual título; la carga de trabajo y su relación con el desempeño laboral, en empresas del sector bancaria, Bogotá, para este estudio tu muestra fue de; 73 colaboradores, su estudio fue correlación de corte transversal, aplicada y descriptiva, donde su objetivo general fue; determinar si existe relación entre la primera variable y la segunda variable, concluyendo que; si existe relación entre ambas variables con una significancia de (0,003), asociada en un 0,340, donde determina que la carga laboral debe ser bien aplicada y controlada para que el desempeño laboral no se vea afectado (p. 29).

Asimismo, Maldonado (2019) en su estudio denominado, "incidencia de la carga laboral en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de la (PUCE)

,Pontificia Universidad Católica del Ecuador, su objetivo principal fue identificar la incidencia que exista entre ambas variables, para ello su muestra está conformado por 25 colaboradores, siendo un estudio de modo descriptivo, con método cualitativo y cuantitativo, donde se tuvo como instrumento un cuestionario, el cual se concluye que; los colaboradores del área de talento humano presente bajos índices de satisfacción laboral (p.73).

Igualmente, García (2019) estudio la correlación que existe entre satisfacción laboral y desempeño en la cooperativa de ahorros y créditos Jardín Azuayo, Ecuador, el objeto del presente fue; medir las variables en mención, para ello se realizó y aplico una encuesta y también una evaluación de desempeño de 90°, en base a las actividades principales de cada cargo, su investigación fue cuantitativa, descriptivo – correlacional, siendo su enfoque cuantitativo no experimental, donde su muestra fue; de 86 trabajadores, concluyendo; la existencia de relación entre SL y DC, por ello se dice que una depende de la otra para poder lograr los objetivos institucionales (p. 19).

Del mismo modo, Areo y Benken (2018), en su trabajo; estudio sobre el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Caja Social Sucursales las Aguas y Avenida, Bogotá, su análisis fue descriptivo mixto, y como instrumento una encuesta, la cual se aplicó a 33 colaborades (muestra), donde se llegó a la conclusión de; que existe un nivel medio para la variable en estudio 79%, haciendo notar la importancia del cuidado y manejo de esta variable, la que a su vez demanda que este en constante supervisión y monitoreo.

También, Chorres (2017) en su trabajo denominado; satisfacción laboral (SL) en compartamos financiera, agencia Sullana, tuvo como objetivo principal; identificar en qué nivel se encuentra la (SL), para ello su muestra estuvo constituida por 40 colaboradores, su instrumento fue un cuestionario, por otro lado, su metodología fue; de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, con un nivel descriptivo y aplicada, de corte transversal, donde llego a la conclusión; que la variable en estudio se encuentra en nivel alto (p. 46).

Por otro lado, Carrasco (2021) en su proyecto; Compromiso organizacional (C.O) y satisfacción laboral (S.L) en los colaboradores del BCP, Chimbote, su investigación fue;

(cuantitativa - no experimental – descriptivo correlacional), con una muestra de 51 empleados, que respondieron al instrumento utilizada por el investigador (Cuestionario), donde tuvo como objetivo base; identificar la posible relación que pueda existir entre las 2 variables de estudios, donde luego de procesar toda la información recolectada al Software estadístico SSPS, se llegó a la conclusión; que ambas variables tienen relación directa, con un valor $r:0.217$ de significancia, la cual para ello se aplicó la técnica estadística de Tau b de Kendall, los resultados nos indica que a mejor (C.O), mejor será la (S.L) en los trabajadores (p. 34).

Del mismo modo, Solano (2021) dentro de su trabajo de campo; “influencia de la carga laboral y la satisfacción laboral, en trabajadores administrativos del sector privado de Lima Metropolitana, teniendo como objetivo identificar la influencia que pueda existir entre la primera variable con la segunda variable, su muestra fue de 198 colaboradores, con diseño predictivo – criterio, transversal correlacional, para ello aplicaron un instrumento (encuesta), donde tuvo como conclusión que; no existe relación entre las variables de estudios y la variables carga laboral con las dimensiones de satisfacción laboral, donde para satisfacción intrínseca ($r = - .073$; $p \leq .305$), lo mismo para la carga de trabajo y satisfacción con la supervisión ($r = .016$; $p \leq .825$), calidad de producción ($r = - .027$; $p \leq .706$) y la carga de trabajo y satisfacción con la participación ($r = .049$; $p \leq .490$) (p. 28).

También, Roca (2017) en su tesis, titulada, carga de trabajo , control, burnout y calidad de vida profesional, en funcionarios de una entidad financiera de Lima, el propósito de este trabajo fue; determinar la relación entre las carga laboral, control, burnout y calidad de vida profesional , para este caso, el tamaño de su muestra fue de 100 funcionarios, su instrumento fue (un cuestionario), a su vez el estudio fue correlacional, cuantitativo de corte transversal, llegando a identificar la existencia de relación entre sí. (p. 83).

De igual forma, Dueñas (2019), en su trabajo de investigación titulado “carga de trabajo y satisfacción con la vida en trabajadores informales de Lima Metropolitana”, donde su objetivo principal fue; identificar la relación que existe entre ambas variables, donde su muestra de estudio estaba constituida por 240 colaboradores, dicha investigación fue de diseño empírico y con estrategias asociativa correlacional, asimismo para poder

recolectar información de aplico una encuesta, donde se concluye que; no existe relación, pero se identificó una dirección inversa entre ambas variables (p. 33).

Por último, Chilón (2018), en su trabajo de investigación Satisfacción laboral (SL) y compromiso organizacional (CO) en colaboradores de una entidad bancaria de la provincia de Trujillo, su objeto fundamental, fue explicar la relación que existía entre las variables de estudios, para ello si muestra fue conformada por 100 colaboradores, por otro lado su estudio fue; de diseño no experimental, aplicada y correlacional, finalmente se concluyó que si existe relación entre ambas variables de estudio con ($r=43$), asimismo se encontró correlación moderada simple entre la variables (SL) y las dimensiones de segunda variable de forma moderada (p. 56).

Seguidamente, se socializa teorías con relación al estudio o tema, teniendo como intención profundizar el presente trabajo, para ello se revisó; revistas, artículos científicos, entre otros.

Los colaboradores son considerados elementos y talento humano muy importantes dentro de las organizaciones, dado que dentro de sus diversas funciones desarrollan las actividades de; brindar servicios profesionales o técnicos y con ello se puedan cumplir los objetivos y metas trazados, esto a su vez debe ser muy productivo y no afectar su satisfacción laboral (Montoya et al., 2017, pp.7-8).

Por otro lado, Carga laboral o carga de trabajo está tomando mayor importancia dentro de las organizaciones, y esto se debe a las nuevas temáticas organizativas de trabajo, y a los nuevos hallazgos basados en la globalización, que deducen que la mayores exigencias mentales o intelectuales, frente a las exigencias físicas de los trabajos más tradicionales. En cualquier espacio laboral, el colaborador tiene que poner en funcionamiento sus actividades físicas como también mentales. A estos mecanismos se le llama carga de trabajo, que se puede conceptualizar como; “el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral, donde busca estar siempre en niveles altos o medios, pero no en bajos. (García et al., 2015, p.161).

También, se dice que es un conjunto ordenado que genera la actividad laboral, es propicio indicar que el trabajo es una actividad donde el individuo desgasta una serie de actividades laborales, tanto físicas como psicológicas, para rendir en los requerimientos solicitados para cada actividad programada (Rivas & Ricardo, 2007, p. 303).

Asimismo, “la carga de trabajo, determina esfuerzo mental y físico a los que un individuo se somete en un plazo indicado; ligada directamente con el esfuerzo, la cual se considera un factor latente y vital en el contexto laboral”. Es bien dicho que la carga laboral puede cambiar en relación a muchos indicadores, ya sean con el género, horarios de trabajo, estados de ánimo, edad, entre otros (Rivera, 2017, p. 35).

En resumen, se denominada carga laboral o carga de trabajo a los “efectos constantes de actividades propias que desarrollan los colaboradores”, asimismo la carga laboral en cualquier entidad, influye muy cerca en temas de salud física y mental del colaborador, generando bajo rendimiento laboral, fatiga, estrés, entre otras consecuencias que pueden llegar a afectar la visión dentro de las organizaciones y al no cumplimiento de los objetivos.

Por ello las dimensiones de la carga laboral son:

Contenidos del trabajo: Tiene mención sobre las exigencias de las actividades programadas, como se ha comentado, dependen básicamente del mensaje que el trabajador maneja en su puesto laboral, la cual teniendo como indicadores, información recibida, análisis de la información y respuesta (García et al., 2015, p.161).

Condiciones ambientales: llamado a los eventos físicos donde el colaborador se encuentra cuando se instala en su ambiente de trabajo, denominado ambiente físico que rodea al colaborador mientras desarrolla su actividad laboral, la cual tiene como indicadores, ruido, iluminación y vibraciones (García et al., 2015, p.161).

Factores psicosociales y de organización: Denominados y ligados en la segmentación laboral y participación de los colaboradores de forma muy sutil sin alterar posibles patrones mentales de cansancio o estrés. Por ello se debe tener en cuenta los siguientes indicadores, tiempo de trabajo, ritmo de trabajo, y duración de la jornada (García et al., 2015, p.161).

Acondicionamiento físico del puesto: Se refiere al ambiente físico donde los colaboradores desarrollan sus actividades dentro de las organizaciones por ende debe estar acorde al desenvolvimiento de actividades laborales, en tal sentido se debe tomar en cuenta los siguientes indicadores, adaptación del mobiliario, espacio físico, y el grado de comodidad o incomodidad (García et al., 2015, p.161).

Asimismo, la carga laboral genera una sobrecarga que afecta negativamente a la salud física y psicológica de los trabajadores, y debido a esto también afectan a las organizaciones. En algunos casos, ocurre cuando se establecen horarios laborales que han sido extendidos de manera extrema (González & Gutiérrez, 2006, p.15).

Por otro lado, lo que respecta a la satisfacción laboral (SL), esta considera un elemento muy importante que a su vez está relacionado con el colaborador y su contexto de labores, toda vez que existen muchos estudios que identifican las diversas razones por la cual la (SL), puede afectar a los colaboradores cuando no se realiza de la mejor manera y en casos afectan a su integridad física y mental (Sánchez & García, 2017, p.161).

Con consiguiente, la satisfacción laboral (SL), son consecuencias que se basa en medios que tienen relación con el contexto laboral, donde esta relacionadas con las políticas, procedimientos, gestión, ganancias y medio o condiciones laborales (Muñoz et al., 2017, p.162).

En tal sentido se presenta las dimensiones para la variable en mención.

Diseño del trabajo: modelo de una gestión, donde los colaboradores y demás, desarrollaran sus actividades en función a ciertos criterios y políticas, teniendo muy en cuenta el modo de realizar las actividades laborales productiva (Muñoz et al., 2017, p.163).

Condiciones de vida asociadas al trabajo: dedicado al contexto donde se labora, el cual debe tener los medios indispensables y necesarias para el desarrollo de las misma, infraestructura, condiciones, recursos y todo lo relacionado a la seguridad ocupacional (Muñoz et al., 2017, p.163).

Realización personal: enfocado al crecimiento y desarrollo del personal, brindar oportunidades de ascensos profesionales, enmarcados en la visión corporativa (Muñoz et al., 2017, p.163).

Promoción y superiores: enmarcado en capacitar a su personal en diversos temas relacionados a su actividad personal y profesional que permita buscar en algún determinado momento nuevas oportunidades laborales, y también aplicar lo capacitado en sus mismas actividades laborales (Muñoz et al., 2017, p.163).

Por otro lado, a inicio del siglo veinte, se empezó a generar mucho interés sobre el análisis de identificar las características de la satisfacción laboral, que a su vez determinará la importancia de la misma, teniendo como fuente más directa la naturaleza de como el contexto se presta para generar una mejor satisfacción laboral en base a ello se medirá la productividad (Pujol & Dabos, 2018, p.6).

En consecuencia, los centros laborales no identifican el comportamiento como un conducto para determinar la satisfacción laboral (SL) en los individuos, pero perfilan la importancia y apoyan al desarrollo de buscar nuevos mecanismos de lograr una satisfacción laboral oportuna (Guerra et al., 2017, p.17).

Se insinúa que los momentos cruciales dentro de las organizaciones influyen bastante o generar mayor impacto en las actitudes de los colaboradores, en esencia en su satisfacción laboral, al realizar ciertas restricciones en su comportamiento personal y cuando están en grupo, por otro lado, es fácil saber la reacción de un trabajador sobre la aplicación de actividades fuertes de demanden una sobre carga laboral, asimismo y de forma contraria no sabremos cómo identificar en que el comportamiento sobre las malas decisiones gerencias que afecten su estabilidad (Pujol & Dabos, 2018, p.6).

La disponibilidad, relacionada a personas observables, que demandan de estado mental con cuidado, asimismo tienen cierta estabilidad centrado o generado por genética que tiene como resultados su comportamiento, y que se evidencia dentro de la empresa, en tal sentido las aptitudes determinan el cómo visualizan las diversas características de su trabajo y si son adecuadas para su desarrollo (Pujol & Dabos, 2018, p.6).

Se indica que la satisfacción laboral (SL) se encuentra muy relacionada y de forma directa con la satisfacción del usuario, asimismo se relaciona con: colaboradores alegres, generan usuarios alegres, por ello las empresas deben tomar la decisión de invertir en capacitaciones, de modo tal que se genere una orientación espontánea y voluntaria de servir al usuario, asegurando de este modo también la satisfacción de los clientes y por ende logro de los objetivos, incremento de utilidades, beneficios y mejor rentabilidad (Parra et al., 2018, pp.143-144).

Cabe precisar que su principal característica de la influencia en la satisfacción laboral (SL) por medio de su nivel, se da porque la educación tiene como resultado establecer relaciones entre colaboradores dentro de su ambiente laboral, por ello el grado de (SL), afecta en varios puntos de su comportamiento que a su vez determina la estabilidad del colaborador, por ello las empresas deben identificar sus posibles problemas y dificultades que tiene el colaborador y de una u otra manera hacerlo mejorar y levantarse para lograr a si en conjunto una mejor (SL) (Díaz & Barra, 2017, p.79).

Se busca, analizar el nivel de (SL) por diverso lados y puntos, desde diferentes ángulos y patrones, donde se pide buscar las diversas características de forma y manera detallada, para poder saber cuáles son los factores que más se relacionan con los colaboradores y de esta forma generar sinergia que determine la mejora para cada uno de los colaboradores en base a cada estrategia planteada, y esto se da por la dicha variable en estudio es considerada como una estructura diversal, pero la cual no son iguales (Sánchez & Sánchez, 2018, p.642).

Existen 3 necesidades muy básicas, para generar satisfacción en los colaboradores las cuales son; la necesidad de autoridad; considerado como el deseo de controlar e influir en los demás, asimismo la afiliación; es considerado como la necesidad de unirse en grupos sociales y comportamientos comunes, finalmente el éxito; donde el individuo busca su desarrollo como persona y profesional (Moreno et al., 2018, p.395).

Finalmente, la insatisfacción laboral se muestra muy constante y esto lógicamente afectan el desempeño laboral, generando cuadros de ansiedad, falta de interés y por último poca motivación, ocasionando problemas serios de salud, problemas familiares, problemas sociales y problemas laborales (Soto & Gonzales, 2018, p.83).

III.METODOLOGÍA

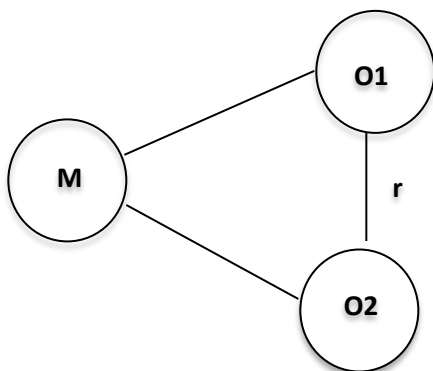
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

Este trabajo mostro un tipo (aplicada), basada en una teoría ya existentes por ende no se tomará posibles alternativas de cambiar o presentar nuevos conocimientos, por otro lado, fue de alcance correlacional, toda vez que se medirán las dos variables para determinar la relación entre ambas, finalmente su enfoque es cuantitativo porque se pudo recolectar datos y transformarlos determinar la hipótesis.

3.1.2. Diseño:

Su diseño fue no experimental de corte transversal, mencionando la teoría de Hernández & Mendoza (2018) y es descriptivo de alcance correlacional, debido a que se recogerá datos que se basa en los comportamientos naturales por medio de la observación para luego analizar lo que significa;



M : Asesores de negocio, en Caja Municipal de Ahorro y Crédito

O1 : Carga laboral

O2 : Satisfacción laboral

r : Relación

3.2. Variable y operacionalización

Variable 01: Carga laboral

Definición conceptual:

O carga mental de trabajo está tomando mayor importancia dentro de las organizaciones, y esto se debe fundamentalmente a las nuevas temáticas organizativas de trabajo, y a los nuevos hallazgos tecnológicos e informáticos, que deducen que la mayores exigencias mentales o intelectuales, frente a las exigencias físicas de los trabajos más tradicionales. A estos mecanismos se le llama carga de trabajo, que se puede conceptualizar como; “el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral” (García et al., 2015, p.161).

Definición operacional:

Se midió por medio de la escala de LIKERT, detallado en un cuestionario y con una técnica de encuesta con 12 ítems.

Indicadores:

Para la dimensión contenidos del trabajo, sus indicadores son; información recibida, análisis de la información y respuesta, para la dimensión condiciones ambientales sus indicadores son; ruido, iluminación y vibración, para la dimensión factores psicosociales y de organización, los indicadores son; tiempo de trabajo, ritmo de trabajo y duración de la jornada, finalmente para la dimensión acondicionamiento físico del puesto; sus indicadores son; espacio físico , grado de comodidad y grado de incomodidad .

Escala de medición: Ordinal

Variable 02: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Satisfacción laboral (SL), son consecuencias que se basa en medios que tienen relación con el contexto laboral, donde esta relacionadas con las políticas, procedimientos, gestión, ganancias y medio o condiciones laborales (Muñoz et al., 2017, p.162).

Definición operacional:

Se midió por medio de la escala de LIKERT, detallado en un cuestionario y con una técnica de encuesta con 18 ítems.

Indicadores:

Para la dimensión, diseño en el trabajo sus indicadores son; participación de colaboradores y recursos de trabajo, para la dimensión condiciones de vida asociada al trabajo, sus indicadores son; facilidades temporales y condiciones de seguridad laboral, asimismo para la dimensión realización personal sus indicadores son; desarrollo personal y sentimiento de adecuación, también para la dimensión promoción y superiores, sus indicadores son; responsabilidad promocional, capacitación y finalmente para la dimensión salario, su indicador es; recompensas salariales.

Escala de medición: Ordinal

ver (anexo N° 01- 02)

3.3. Población, muestra y muestreo**3.3.1. Población**

Conformada por 40 asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito en el periodo 2022.

Criterios de Selección:

Dentro de los criterios de selección tenemos;

Criterios de inclusión

Solo asesores de negocio, Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Criterios de exclusión

Administrativos, personal de apoyo y servicio.

Unidad de análisis

Los asesores de negocio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito en el periodo 2022.

3.3.2. Muestra

“Considerado como un subconjunto que representa a la población accesible” (Arias, 2006, p.83), para ello como nuestra población es pequeña se tomara como muestra a la misma población.

3.3.3. Muestreo

Por el tamaño de la muestra se tomará a la muestra como muestreo.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica e instrumento

La técnica aplica fue una encuesta por medio de un instrumento (cuestionario) que tubo 30 ítems, que permitió obtener datos de las dos variables de estudio de asesores de negocio.

Tabla 01.

Técnica e instrumento

Variable de estudio	Técnica	Instrumento	Informante
Carga laboral	Encuesta	Cuestionario	Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario	Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Validez

El instrumento fue validado según un juicio de expertos, y aplicando el (coeficiente de validez V-Aiken) para calcular las valoraciones en relación a los ítems del instrumento, aplicando la siguiente formula.

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Tabla 02.

V Aiken con intervalos de confianza

N° Expertos	Ítems V1	Ítems V2	Concepto	V-Aiken
3	12	18	Suficiencia	1
3	12	18	Claridad	1
3	12	18	Coherencia	1
3	12	18	Relevancia	1

Tabla 03.

Expertos

Apellidos y nombres	N° DNI	Grado académico
Armas Chang, Juan Carlos	18137231	Maestro en MBA
Ciudad Fernandez, Pablo Ricardo	17873919	Maestro en gestión pública
Polo Villar, Danny Walter	43178401	Maestro en gestión talento humano

Confiabilidad

El alfa de Cronbach, se utilizó para una muestra piloto de 20 encuestados, aplicando la siguiente formula:

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

Tabla 04.

Confiabilidad de la V1 y V2

Alfa de Cronbach	N.º Elementos
0,816	12
0,814	18

El coeficiente es de 0.816 y 0, 814, para la V1 y V2, respectivamente la cual indica que el instrumento es confiable y por lo tanto permitió que se pueda aplicar dicho instrumento en la muestra de la investigación correspondiente.

3.5. Procedimiento

Para poder determinar cuál fue la caja Municipal de Ahorros que tomamos como escenario de estudio, se realizó el método de urna, donde incluía a todas las agencias que se encuentran en la ubicación de la Hermelinda, para ello se procedió a registrar sus nombres de cada uno de las agencia en un papelito, para que después invitar a una persona a meter su mano a la urna y sacar cualquier papel que este en dicha caja, donde finalmente salió la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, con ello se pidió permiso correspondiente para poder recolectar datos de asesores de negocio de Caja de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, donde se aplicó el instrumento contando con 30 preguntas medidos en la escala de Likert.

3.6. Método y análisis de datos

En el levantamiento de los datos informativos, la cual se detalló sobre la muestra de $n=40$, luego de ello se vaciaron los datos en un Excel para poder ordenar de tal forma se procedió a pasar los datos al software MegaStat para identificar gráficamente y de forma porcentual los niveles para ambas variables, luego se creó una copia en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25, para poder sacar la prueba de normalidad de Shapiro - wilk,(por el tamaño de la muestra) esto nos permitió identificar y usar el coeficiente de correlación de Rho Spearman, por tener una distribución no normal de manera no paramétrica, asimismo en este mismo software se procederá a correr los datos con la finalidad de obtener los resultados de cada objetivo planificado.

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta el no manipular ni adicionar posibles supuestos sobre las referencias que adulteren el estudio, asimismo se respetó los lineamientos de la empresa que se prestó para el estudio, por otro lado, los resultados obtenidos no sufrieron cambio alguno, también se respetó e implanto normas APA en todo campo, asimismo se consideró los lineamientos y esquema que nuestra casa de estudios proporciono para el desarrollo del presente trabajo de investigación, finalmente toda la información recolectada del campo fueron procesador sin sufrir alteraciones.

IV. RESULTADOS

OE1; Identificar el nivel de Carga laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

Tabla 05.

Nivel de la variable carga laboral

	<i>fi</i>	<i>%</i>
Alta	0	0.0
Media	39	97.5
Baja	1	2.5
Total	40	100.0

En la tabla 05, se observa que; el nivel de carga laboral en lo Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, se encuentra en un nivel medio con 97.5% representado por 39 encuestados, asimismo se visualiza que un 2.5 %, se encuentra en nivel bajo, y finalmente con un 0.0%, en nivel alto.

Tabla 06.

Nivel de la dimensión contenidos del trabajo

	<i>fi</i>	<i>%</i>
Alto	0	0.0
Media	39	97.5
Baja	1	2.5
Total	40	100.0

En la tabla 06, se observa que; en la D1 de la V1, se encuentra en un nivel medio con un 97.5%, asimismo con nivel bajo con un 2.54%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 39, 1, y 0, encuestados para este presente estudio.

Tabla 07.

Nivel de la dimensión condiciones ambientales

	<i>fi</i>	<i>%</i>
Alta	0	0.0
Media	38	95.0
Baja	2	5.0
Total	40	100.0

En la tabla 07, se observa que; la D2 de la V1, se encuentra en un nivel medio con un 95.0%, asimismo con nivel bajo con un 5.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 38, 2, y 0, encuestados para este presente estudio.

Tabla 08.

Nivel de la dimensión factores psicosociales y organización

	<i>fi</i>	%
Alta	0	0.0
Media	38	95.0
Baja	2	5.0
Total	40	100.0

En la tabla 08, se observa que; la D3 de la V1, se encuentra en un nivel medio con un 95.0%, asimismo con nivel bajo con un 5.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 38, 2, y 0, encuestados para este presente estudio.

Tabla 09.

Nivel de la dimensión acondicionamiento físico del puesto

	<i>fi</i>	%
Alta	0	0.0
Media	32	80.0
Baja	8	20.0
Total	40	100.0

En la tabla 09, se observa que; la D4 de la V1, se encuentra en un nivel medio con un 80.0%, asimismo con nivel bajo con un 20.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 32, 8, y 0, encuestados para este presente estudio.

OE2; Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

Tabla 10.

Nivel de la variable satisfacción laboral

	<i>fi</i>	<i>%</i>
Alta	0	0.0
Media	40	100.0
Baja	0	0.0
Total	40	100.0

En la tabla 10, se observa que; el nivel de satisfacción laboral en Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, se encuentra en un nivel medio con 100% representado por 40 encuestados, y con un 0.0% están en un nivel bajo y alto, correspondientemente.

Tabla 11.

Nivel de la dimensión diseño de trabajo

	<i>fi</i>	<i>%</i>
Alto	2	5.0
Media	34	85.0
Baja	4	10.0
Total	40	100.0

En la tabla 11, se observa que; la D1 de la V2, se encuentra en un nivel medio con un 85.0%, asimismo con nivel bajo con un 10.0%, y con nivel alto con un 5.0%, representado por 34, 4, y 2, encuestados para este presente estudio.

Tabla 12.

Nivel de la dimensión condiciones de vida asociada al trabajo

	<i>fi</i>	%
Alta	0	0.0
Media	32	80.0
Baja	8	20.0
Total	40	100.0

En la tabla 12, se observa que; la D2 de la V2, se encuentra en un nivel medio con un 80.0%, asimismo con nivel bajo con un 20.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 32, 8, y 0, encuestados para este presente estudio.

Tabla 13.

Nivel de la dimensión realización personal

	<i>fi</i>	%
Alta	2	5.0
Media	32	80.0
Baja	6	15.0
Total	40	100.0

En la tabla 13, se observa que; la D3 de la V2, se encuentra en un nivel medio con un 80.0%, asimismo con nivel bajo con un 15.0%, y con nivel alto con un 5.0%, representado por 32, 6, y 2, encuestados para este presente estudio.

Tabla 14.

Nivel de la dimensión promoción y superiores

	<i>fi</i>	%
Alta	2	5.0
Media	26	65.0
Baja	12	30.0
Total	40	100.0

En la tabla 14, se observa que; la D4 de la V2, se encuentra en un nivel medio con un 65.0%, asimismo con nivel bajo con un 30.0%, y con nivel alto con un 5.0%, representado por 26, 12, y 2, encuestados para este presente estudio.

Tabla 15.

Nivel de la dimensión salario

	<i>fi</i>	%
Alta	0	0.0
Media	30	75.0
Baja	10	25.0
Total	40	100.0

En la tabla 15, se observa que; la D5 de la V2, se encuentra en un nivel medio con un 75.0%, asimismo con nivel bajo con un 25.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 30, 10, y 2, encuestados para este presente estudio.

OE3; Identificar la relación que existe entre carga laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

Tabla 16.

Relación que existe entre carga laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral

	Satisfacción laboral	Correlaciones	Carga laboral
Rho Spearman	Diseño de trabajo	Correlación	-0.761
		Sig. (bi)	0,000
		N	40
	Condiciones de vida asociada al trabajo	Correlación	-0.758
		Sig. (bi)	0,000
		N	40
	Realización personal	Correlación	-0.808
		Sig. (bi)	0,000
		N	40
	Promoción y superiores	Correlación	-0.799
		Sig. (bi)	0,000
		N	40
Salario	Correlación	-0.822	
	Sig. (bi)	0,000	
	N	40	

En la tabla 16, se observa que existe una relación en sentido inversa significativa entre la V1 y la dimensión de la V2; donde para diseño de trabajo, con un coeficiente de correlación de -0.761 y un nivel de significancia de 0.000, asimismo para condiciones de vida asociada al trabajo, realización personal, promoción y superiores, finalmente salario, la cual dichas dimensiones están relacionadas de forma alta, con coeficiente de correlación de; -0.758, -0.808, -0.799 y- 0.822, respectivamente, en con nivel de significancia de 0.000, para todas las dimensiones.

OG: Determinar la relación que existe entre la carga laboral y satisfacción de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

Tabla 17.

Relación que existe entre la carga laboral y satisfacción de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

		Correlación		
			Carga laboral	Satisfacción laboral
Rho	Carga laboral	Coeficiente de Correlación	1.000	-,810**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	40	40
Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de Correlación	-,810**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	40	40

En la tabla 17, existe una relación de manera alta inversa y significativa entre la V1-V2 de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, con un coeficiente de correlación de -0.810 y un nivel de significancia de 0.000, Por lo que se acepta la hipótesis planteada (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

V. DISCUSIÓN

Después de examinar y revisar detalladamente las variables de estudio tales como; carga laboral o y satisfacción laboral, asimismo también las teorías, fuentes y trabajos previos que se relacionan con los casos estudiados, nos inclinamos al desarrollo y verificar la aceptación o contrariedad de esta analogía, mediante los resultados obtenidos, donde su objetivo principal fue, Determinar la relación que existe entre la Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, para ello iniciamos con los objetivos específicos.

Por ello lo que respecta al OE1, identificar el nivel de la Carga laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, donde los resultados obtenidos revelan que; el nivel de carga laboral en Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, se encuentra en un nivel medio con 97.5% representado por 39 encuestados, asimismo se visualiza que un 2.5 %, se encuentra en nivel bajo, y finalmente con un 0.0%, en nivel alto, como también dentro de sus dimensiones; el nivel de la dimensión contenidos del trabajo se observa que; se encuentra en un nivel medio con un 97.5%, asimismo con nivel bajo con un 2.5%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 39, 1, y 0, encuestados para este presente estudio, asimismo el nivel de la dimensión condiciones ambientales se encuentra en un nivel medio con un 95.0%, con nivel bajo con un 5.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 38, 2, y 0, encuestados para este presente estudio, también nivel de la dimensión factores psicosociales y organización, se encuentra en un nivel medio con un 95.0%, con nivel bajo con un 5.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 38, 2, y 0, encuestados para este presente estudio, por último, el nivel de la dimensión acondicionamiento físico del puesto se encuentra en un nivel medio con un 80.0%, asimismo con nivel bajo con un 20.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 32, 8, y 0, encuestados para este presente estudio, esto tiene concordancia con; Solano (2021, p.33), donde habla sobre; “influencia de la carga laboral y la satisfacción laboral, en trabajadores administrativos del sector privado de

Lima Metropolitana, para ello tuvo como bien identificar; la influencia que pueda existir entre la primera variable con la segunda variable, para ello conto con una muestra de 198 colaboradores, su diseño fue predictivo – criterio, transversal correlacional, para ello aplicaron un instrumento (encuesta), donde tuvo como conclusión que; no existe relación entre las variables de estudios y la variables carga laboral con las dimensiones de satisfacción laboral, donde para satisfacción intrínseca ($r = - .073$; $p \leq .305$), lo mismo para la carga de trabajo y satisfacción con la supervisión ($r = .016$; $p \leq .825$), calidad de producción ($r = - .027$; $p \leq .706$) y la carga de trabajo y satisfacción con la participación ($r = .049$; $p \leq .490$) (p. 28),

Por otro lado, y lo que respecta al OE2, identificar el nivel de satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, donde los resultados fueron; el nivel de satisfacción laboral en Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, se encuentra en un nivel medio con 100% representado por 40 encuestados, y con un 0.0% están en un nivel bajo y alto, correspondientemente, asimismo para sus dimensiones se muestra que, nivel de la dimensión diseño de trabajo se encuentra en un nivel medio con un 85.0%, asimismo con nivel bajo con un 10.0%, y con nivel alto con un 5.0%, representado por 34, 4, y 2, encuestados para este presente estudio, para el nivel de la dimensión condiciones de vida asociada al trabajo, se encuentra en un nivel medio con un 80.0%, asimismo con nivel bajo con un 20.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 32, 8, y 0, encuestados para este presente estudio, también el Nivel de la dimensión realización personal, se encuentra en un nivel medio con un 80.0%, con nivel bajo en un 15.0%, y con nivel alto con un 5.0%, representado por 32, 6, y 2, encuestados para este presente estudio, por otro lado, el Nivel de la dimensión promoción y superiores se encuentra en un nivel medio con un 65.0%, asimismo con nivel bajo con un 30.0%, y con nivel alto con un 5.0%, representado por 26, 12, y 2, encuestados para este presente estudio, finalmente el Nivel de la dimensión salario, se encuentra en un nivel medio con un 75.0%, asimismo con nivel bajo con un 25.0%, y con nivel alto con un 0.0%, representado por 30, 10, y 2, encuestados para este presente estudio, esto concuerda con; Maldonado (2019, p.73), en su estudio denominado, “incidencia de la carga laboral en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de

Talento Humano de la (PUCE) ,Pontificia Universidad Católica del Ecuador, su objetivo principal fue identificar la incidencia que exista entre ambas variables, para ello su muestra está conformado por 25 colaboradores, siendo un estudio de modo descriptivo, con método cualitativo y cuantitativo, donde se tuvo como instrumento un cuestionario, el cual se concluye que; los colaboradores del área de talento humano presenta bajos índices de satisfacción laboral, asimismo concuerda con; Areo y Benken (2018, p.65), en su trabajo denominado; estudio sobre el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Caja Social Sucursales las Aguas y Avenida, Bogotá, su análisis fue descriptivo mixto, y como instrumento una encuesta, la cual se aplicó a 33 colaboradores (muestra), donde se llegó a la conclusión de; que existe un nivel medio para la variable en estudio 79%, haciendo notar la importancia del cuidado y manejo de esta variable, la que a su vez demanda que este en constante supervisión y monitoreo, finalmente discrepa con; Chorres (2017, p.46), en su trabajo denominado; satisfacción laboral (SL) en compartamos financiera, agencia Sullana, tuvo como objetivo principal; identificar en qué nivel se encuentra la (SL), para ello su muestra estuvo constituida por 40 colaboradores, su instrumento fue un cuestionario, por otro lado, su metodología fue; de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, con un nivel descriptivo y aplicada, de corte transversal, donde llego a la conclusión; que la variable en estudio se encuentra en nivel alto.

Asimismo para el OE3; Identificar la relación que existe entre carga laboral y las dimensiones de Satisfacción Laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, se obtuvo los siguientes resultados; existe una relación inversa significativa entre la carga laboral y la dimensión de satisfacción laboral; donde para diseño de trabajo, con un coeficiente de correlación de -0.761 y un nivel de significancia de 0.000 , asimismo para condiciones de vida asociada al trabajo, realización personal, promoción y superiores, finalmente salario, la cual dichas dimensiones están relacionadas de forma alta, con coeficiente de correlación de; -0.758 , -0.808 , -0.799 y -0.822 , respectivamente, en con nivel de significancia de 0.000 , para todas las dimensiones, estos resultados concuerdan ligeramente con; Salazar y Pantoja (2019, p.3207) en su artículo científico denominado; relación entre carga de trabajo o laboral y la satisfacción laboral, donde su objetivo principal fue identificar en

base a teoría la relación que existe entre ambas variables, desarrollado en la ciudad de México, el cual servirá como parte de un posible marco teórico, donde para la variable carga de trabajo o carga laboral tuvo como análisis pragmático, que se debe reducir y/o eliminar los tiempos improductivos, aumento de actividades innecesarias que generen una sobre carga laboral para los colaboradores, asimismo para la variable satisfacción laboral, se identificó que para la estabilidad del colaborador debe existir programas de recompensas tangibles e intangibles, como también motivación, programas de esparcimiento, todo ello llega a la conclusión: que para que una empresa pueda crecer de la mano de sus colaboradores debe considerar en no acumular de trabajo innecesario a su personal y generar actividades o programas de reconocimiento para tener satisfechos a sus colaboradores, toda vez que si existe relación entre ambas variables y de forma directa, si ambos se cumple la productividad de la empresa estará en óptimas condiciones (p.3207), asimismo dichos objetivos se relacionan con las teorías según; (García et al., 2015, p.161) la Carga laboral o carga de trabajo está tomando mayor importancia dentro de las organizaciones, y esto se debe a las nuevas temáticas organizativas de trabajo, y a los nuevos hallazgos basados en la globalización, que deducen que la mayores exigencias mentales o intelectuales, frente a las exigencias físicas de los trabajos más tradicionales. En cualquier espacio laboral, el colaborador tiene que poner en funcionamiento sus actividades físicas como también mentales. A estos mecanismos se le llama carga de trabajo, que se puede conceptualizar como; “el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral, donde busca estar siempre en niveles altos o medios, pero no en bajos, asimismo; (Muñoz et al., 2017, p.162), la (S.L) da como resultado de una razón basado y centrada en el contexto de trabajo, resaltado que un gestión buena implementando, reglas, premisas, políticas, etc, genera orden dentro de los grupos de colaboradores y fomenta una compromiso laboral, basada en minimizar cargas de trabajo., por ultimo (Rivera, 2017, p.15), la carga laboral, son consecuencias de la carga de trabajo dentro del desempeño de los colaboradores, influyendo muy razonablemente con su estado mental y físico, toda vez que dichas carga laboral desarrollan ciertos problemas como; bajo rendimiento dentro de sus actividades laborales, fatiga, estrés,

etc., que pueden llegar a afectar su crecimiento profesional, personal y organizacional, por ello esta variable se concatena con la satisfacción laboral.

Culminado la presente discusión para el objetivo general el cual fue; Determinar la relación que existe entre la Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, tuvo como resultados que; existe relación inversa significativa entre ambas variables, de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, con un coeficiente de correlación de -0.810 y un nivel de significancia de 0.000, es decir es una relación directa. Por lo que se acepta la hipótesis planteada (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), la cual a su vez concuerda ligeramente con Báez et al. (2019, p.29) en su investigación la cual título; la carga de trabajo y su relación con el desempeño laboral, en empresas del sector bancaria, Bogotá, para este estudio tu muestra fue de; 73 colaboradores, su estudio fue correlación de corte transversal, aplicada y descriptiva, donde su objetivo general fue; determinar si existe relación entre la primera variable y la segunda variable, concluyendo que; si existe relación entre ambas variables con una significancia de (0,003), asociada en un 0, 340, donde determina que la carga laboral debe ser bien aplicada y controlada para que el desempeño laboral no se vea afectado, asimismo concuerda con; García (2019, p.19), en estudio la correlación que existe entre satisfacción laboral y desempeño en la cooperativa de ahorros y créditos Jardín Azuayo, Ecuador, el objeto del presente fue; medir las variables en mención, para ello se realizó y aplico una encuesta y también una evaluación de desempeño de 90°, en base a las actividades principales de cada cargo, su investigación fue cuantitativa, descriptivo – correlacional, siendo su enfoque cuantitativo no experimental, donde su muestra fue; de 86 trabajadores, concluyendo; que existe relación entre ambas variables y que una depende de la otra para poder lograr los objetivos institucionales, también concuerda con; Carrasco (2021, p.34), en su proyecto; Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, su investigación fue; cuantitativa - no experimental – descriptivo correlacional, con una muestra de 51 empleados, que respondieron al instrumento utilizada por el investigador (Cuestionario), donde tuvo como objetivo base; identificar la posible relación que pueda existir entre las 2 variables de estudios, donde luego de procesar toda la información recolectada al

Software estadístico SSPS, se llegó a la conclusión; que ambas variables tienen relación directa, con un valor $r:0.217$ de significancia, la cual para ello se aplicó la técnica estadística de Tau b de Kendall, los resultados nos indican que a mejor compromiso organizacional, mejor será la satisfacción laboral de los colaboradores, por otro lado los resultados no concuerdan con; Dueñas (2019, p.33), en su trabajo de investigación titulado “carga de trabajo y satisfacción con la vida en trabajadores informales de Lima Metropolitana”, donde su objetivo principal fue; identificar la relación que existe entre ambas variables, donde su muestra de estudio estaba constituida por 240 colaboradores, dicha investigación fue de diseño empírico y con estrategias asociativa correlacional, asimismo para poder recolectar información se aplicó una encuesta, donde se concluye que; no existe relación, pero se identificó una dirección inversa entre ambas variables.

Finalmente, todos los resultados presentados para cada variable estudiada, fueron obtenidas por medio del instrumento del cuestionario en base a la técnica de la encuesta, desarrollados y aplicadas dentro del campo de estudio, asimismo se descarta cualquier acto no ético, asimismo los resultados que se contrastaron se basaron en estudios ya realizados y teorías ya implantadas la que a su vez se comparó con nuestros resultados de estudio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el nivel de carga laboral en Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, se encuentra en un nivel medio con 97.5% representado por 39 encuestados, asimismo se visualiza que un 2.5 %, se encuentra en nivel bajo, y finalmente con un 0.0%, en nivel alto.
2. Se concluye que; el nivel de satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio con 100% representado por 40 encuestados, y con un 0.0% están en un nivel bajo y alto, correspondientemente.
3. Se finaliza dando fe que; existe una relación inversa significativa entre la carga laboral y la dimensión de satisfacción laboral; donde para diseño de trabajo, con un coeficiente de correlación de -0.761 y un nivel de significancia de 0.000, asimismo para condiciones de vida asociada al trabajo, realización personal, promoción y superiores, finalmente salario, la cual dichas dimensiones están relacionadas de forma alta, con coeficiente de correlación de; -0.758, -0.808, -0.799 y -0.822, respectivamente, en con nivel de significancia de 0.000, para todas las dimensiones.
4. Se finaliza que; existe relación inversa significativa entre ambas variables, de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022, con un coeficiente de correlación de -0.810 y un nivel de significancia de 0.000, es decir es una relación inversa significativa.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** En función a la dimensión acondicionamiento físico del puesto, se recomienda que los espacios de trabajos proporcionados deben contar con los recursos necesarios para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades laborales y no sientan que la carga laboral se asocie a las condiciones de trabajo.
- 2.** Se recomienda realizar programas de bonificación por las metas cumplidas y objetivos alcanzados, asimismo que la remuneración laboral sea dentro de la fecha establecida según contrato y de esta forma evitar insatisfacción laboral.
- 3.** Se recomienda realizar plan de trabajo operativos y aplicados (incentivos, jornadas de confraternidad, premio a la mejor oficina ordenada, el colaborador del mes, etc.), para poder pasar de nivel medio a nivel alto enfocados en mejorar las condiciones según; diseño del trabajo, condiciones de vida asociada al trabajo, realización personal, promoción y superiores, y finalmente salario, toda vez que se encuentra en un nivel medio.
- 4.** Realizar diversos talleres sobre la importancia de la derivación de trabajo y las condiciones donde se desarrolló, dirigidos a los gerentes y/o funcionarios que tengan personal a cargo, asimismo capacitaciones a los colaboradores sobre el trabajo en equipo y modo sinergia, de forma mensual, esto ayudara a poder tener una mejor distribución de actividades laborales, lo que implica la reducción de la carga laboral o de trabajo, y en su efecto mejorar la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Abrajan, C. et al. (2019), Artículo científico, *Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: una Exploración Cualitativa*, Universidad Autónoma de Baja California1, disponible en; <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Alcivar, G. (2017) Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10415/1/T-UCSG- PRE-ECO-ADM-463.pdf>
- Álvarez, L. et al. (2018). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*, 35(1), 87-96.
<https://revistas.uces.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322>
- Cruz, P. (2017). Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi Cia Ltda. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>
- Deza, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyña, Huancavelica. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diago, A. (2019). Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42534/Diago_GAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Díaz, C. & Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios Pedagógicos* XLIII, 43(1), 75-86.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v43n1/art05.pdf>
- Cabanillas, C. (2018). *“Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo”*, Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú, disponible en;
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11256/cabanillas_chs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, F. (2018). Carga laboral y satisfacción de los usuarios atendidos del hospital referencial de Ferreñafe, 2018 (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5623/Calder%c3%b3n%20Carrasco,%20Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, B. (2019). Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2018 (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4696/TESIS_CAMP_OS_BRIDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, R. (2021). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019*, Universidad César Vallejo, Chimbote – Perú, disponible en;
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63776/Carrasco_RG_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chacolla, Y. (2020). Carga laboral y calidad de las notas de enfermería. *Qualitas Investigaciones*, 6(1), 24-29.
https://drive.google.com/file/d/1blgJs1xRQDgo_Rs3SOhgPpgO4wrPigzS/view

Chorres, T. (2017). *Satisfacción Laboral en Compartamos Financiera, Agencia Sullana, 2017*, Universidad Nacional de Piura Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de Administración, Perú, disponible en; <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2232/ADM-CHO-TAV-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. Recuperado el 04 de noviembre de 2017 de, <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>. Diener, E., Emmons, R., Larsen, R., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75. Recuperado el 08 de octubre de 2017 de, https://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Diener-EmmonsLarsen-Griffin_1985.pdf

Duche, A. et al. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 15(70), 15-24. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-15.pdf>

Dueñas O. (2019), *Carga de Trabajo y Satisfacción con la Vida en Trabajadores Informales de Lima Metropolitana*, Universidad de San Martín de Porras, facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología escuela profesional de psicología, Lima – Perú, disponible en; https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5511/DUE%C3%91AS_OC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Diener, E., Lucas, R., & Oishi, S. (2002). Subjective well-being: the science of happiness and life satisfaction. In Snyder, C & López, S (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 63-73). Oxford, UK: Oxford University Press. Recuperado el 08 de octubre de 2017 de, https://greatergood.berkeley.edu/images/application_uploads/DienerSubjective

[Well-Being.pdf](#)

Estrada, E. & Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual do Ceará, 6(1), 1-18.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7718146.pdf>

García, T. (2019). *Correlación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*, Universidad Azuayo, Cuenca – Ecuador, disponible en;
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9377/1/15015.pdf>

Guillén, O. (2018). Satisfacción laboral y productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana EsSalud región Tacna, período enero-junio, 2018. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34741/quillento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, L. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral-Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. Aposta revista de ciencias sociales, 86(1), 86-102.
<http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/num86completo.pdf#page=86>

López, C. & Moreno, E. (2019). Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia DEL Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019 (Tesis de pregrado). Universidad Privada Norbert Wiener.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3222/TESIS%20Lopez%20Charly%20-%20Moreno%20Ericson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lomar, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, R. & Pomasoncco, E. (2018). Satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores Red Salud Huamanga 2018. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28683/lopez_tr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mariuca, A., & Ioan, A. (2013). Indicators of quality of work as predictors of quality of life. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 5(1), 92-99. Recuperado el 23 de octubre de 2017 de, ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/rse/wpaper/R5_10_Ionescu_Alina_p92_99.pdf.
- Marín, H. & Plasencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), 42-52. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Meneses, A. (2019). *factores percibidos como carga laboral por colaboradores de contact center de la empresa Colsubsidio*, Universidad Cooperativa de Colombia Programa de Psicología Diplomado Gerencia del Talento Humano Bogotá D.C 2019, Disponible en; https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13705/1/2019_factores_carga_laboral.pdf
- Montoya, P. et al. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7-

13. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Moreno, A. et al. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392-406. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2250>

Muñoz, T. et al. (2017). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Gestión de la educación*, 7(1), 161-177. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5763278.pdf>

Nieto, M. (2019). Carga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31075/nieto_ps.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OCDE. (2016). OECD Skill Strategy Informe de Diagnóstico Resumen Perú 2016 [versión DX Reader]. Recuperado el 02 de Octubre de 2017 de, <https://www.oecd.org/countries/peru/OECD-Skills-Strategy-Informe-deDiagnostico-Resumen-Peru-2016.pdf>.

Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the Satisfaction with Life Scale. *Psychological Assessment*, 5, 164-172. Recuperado el 11 de noviembre de 2017 de, https://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/PavotDiener_1993.pdf

Pedro, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10(20), 51. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n20/2007-7467-ride-10-20-e005.pdf>

Perry, G., Maloney, W., Arias, O., Fajnzylber, P., Mason, A., & Saavedra, J. (2007). *Informalidad: Escape y Exclusión*. Washington DC: Banco Mundial. Recuperado el 31 de octubre de 2017 de,

<http://documentos.bancomundial.org/curated/es/889371468313790669/pdf/400080PUB0SPAN101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf>.

Puglisevich, S. (2018). Carga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2018 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31077/puglisevich_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Quispe, R. & Paucar, S. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 64-83.

<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/442/499>

Riveros, S. (2017). *efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores*, Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia Especialización en Alta Gerencia Bogotá, Colombia 2017, disponible en;

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche?sequence=1>

Roca, S. (2017), *Carga de Trabajo, Control, Burnout y Calidad de Vida Profesional en Funcionarios de una Entidad Financiera de Lima*, Universidad San Martín de Porras, facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología sección de posgrado, Lima – Perú, disponible en;

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3268/roca_sm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Shin, D., & Jhonson, D. (1978). Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life. *Social Indicators Research*. 5, 475-492. Recuperado el 12 de noviembre de 2017 de, <https://doi.org/10.1007/BF00352944>.

Sucapuca, Q. et al. (2022), Artículo Científico, *Efecto de la carga de trabajo y estrés sobre la percepción del teletrabajo en docentes peruanos: rol mediador de la satisfacción*

laboral, Lima – Perú, disponible en;
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552022000100008

Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 3, 87-116. Recuperado el 12 de noviembre de 2017 de, <https://personal.eur.nl/veenhoven/Pub1990s/94d-fulls.pdf>.

Vélez, C., Pico, M., & Escobar, M. (2015). Determinantes sociales de la salud y calidad de vida en trabajadores informales. *Salud de los Trabajadores*, 23(2), 95-103. Recuperado el 18 de Junio de 2018 de, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6354349.pdf>.

Volkan, G. (2017). The relationship between leisure satisfaction and life satisfaction in food and beverage establishments. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 245-268. Recuperado el 22 de octubre de 2017 de, <https://doi.org/10.5296/jsss.v4i1.10369>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variable carga laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Carga laboral	<p>Carga laboral o carga mental de trabajo es las exigencias físicas de los trabajos más tradicionales. Por ello tiene que poner en funcionamiento mecanismos o procesos tanto físicos como mentales. Estos mecanismos son los que determinan la CARGA DE TRABAJO, que podemos definir como “el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral” (García et al., 2015, p.161).</p>	<p>Esta variable se midió a través de la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario medido mediante escala de Likert.</p>	Contenidos del trabajo	Información recibida Análisis de la información Respuesta	Ordinal
			Condiciones ambientales	Ruido Iluminación Vibración	
			Factores psicosociales y de organización	Tiempo de trabajo Ritmo de trabajo Duración de la jornada	
			Acondicionamiento físico del puesto	Espacio físico Grado de comodidad Grado de incomodidad	

Nota. La presente matriz está diseñada considerando la teoría indicada por (García et al., 2015, p.161).

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variable satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral	Es el resultado de una comprensión basada en factores relacionados con el entorno de trabajo, como el estilo de gestión, las políticas, los procedimientos, la satisfacción del equipo, la pertenencia al equipo, el entorno de trabajo y los márgenes de beneficio (Muñoz et al., 2017, p.162).	Esta variable se midió a través de la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario medido mediante escala de Likert.	Diseño de trabajo	Participación de colaboradores	Ordinal
				Recursos de trabajo	
			Condiciones de vida asociada al trabajo	Facilidades temporales Condiciones de seguridad laboral	
			Realización personal	Desarrollo personal	
			Promoción y superiores	Responsabilidad promocional Capacitación	
			Salario	Recompensas lasariales	

Nota. La presente matriz está diseñada considerando la teoría indicada por (Muñoz et al., 2017, p.162).

Anexo 03. Validez de Aiken - V1 y V2

VARIABLE 1 CARGA LABORAL

N.º	Juez 1				Juez 2				Juez 3				V-Aiken suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Relevancia	V- Aiken
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia					
Ítem 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Ítem 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
																V- Aiken	1

VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL

N.º	Juez 1				Juez 2				Juez 3				V-Aiken suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Relevancia	V- Aiken
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia					
ítem 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ítem 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
																V- Aiken	1

Anexo 04. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGIA	POBLACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	CARGA LABORAL	Tipo:	
¿Cuál es la relación existente entre la carga laboral y satisfacción laboral de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022?	Determinar la relación que existe entre la carga laboral y satisfacción laboral de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.	Existe relación directa entre la carga laboral y satisfacción de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.			
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	SATISFACCIÓN LABORAL	Aplicada, asimismo es estudio correlacional de	conformada por 40 asesores de negocio
¿Cuál es el nivel de carga laboral de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y las dimensiones de satisfacción laboral de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022?	Identificar el nivel de la carga laboral de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022; identificar el nivel de satisfacción de los asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022; identificar la relación que existe entre carga laboral y las dimensiones de satisfacción laboral de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.	Existe relación directa entre la carga laboral y satisfacción de asesores de negocio en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		Diseño o no experimental de corte transversal.	

Anexo 05. Confiabilidad V1

Carga laboral													
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL
01	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	27
02	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	34
03	4	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	3	34
04	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	30
05	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	37
06	3	2	3	3	2	4	2	4	2	2	3	2	32
07	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	34
08	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	2	38
09	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	38
10	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	38
11	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	40
12	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	40
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39
14	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39
16	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	37
17	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	43
18	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	35
19	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	45
20	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	44
VARIANZA	0.33	0.29	0.23	0.25	0.6	0.64	0.35	0.36	0.4	0.59	0.73	0.33	19.3275

Anexo 06. Confiabilidad V2

Satisfacción laboral																			
N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P7	P8	P9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	TOTA L
01	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	44
02	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	54
03	4	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	47
04	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	2	57
05	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	47
06	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	45
07	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	43
08	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	4	2	45
09	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	47
10	2	3	4	2	4	4	4	2	3	2	4	4	2	2	3	2	4	2	53
11	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2	50
12	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	52
13	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	54
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	57
15	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	55
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	57
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	57
18	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	48
19	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	64
20	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	62
VARIANZ A	0.5	0.4	0.7	0.5	0.6	0.4	0.5	0.3	0.4	0.4	0.5	0.4	0.5	0.5	0.5	0.6	0.6	0.3	35

Anexo 07: ficha de validación de juicio de experto

VARIABLE 01: Carga laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.																		
DIMENSIÓN 1: Contenidos del trabajo																		
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO						OBSERVACIONES					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA			ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
							A	B	A	B	A	B		A	B	A	B	
Información recibida	¿Con que frecuencia usted recibe información acorde a sus actividades a realizar?						X		X		X		X		X			NINGUNA
Análisis de la información	La información que usted recibe por sus superiores ¿siempre se suele entender e nterpretar en mensaje?						X		X		X		X		X			NINGUNA
Respuesta	¿Cada que tiempo usted suele informar cualquier tipo eventualidad que sobre cargue sus actividades laborales?						X		X		X		X		X			NINGUNA
DIMENSIÓN 2: Condiciones ambientales																		
Ruido	¿Con que frecuencia existe ruidos cerca a su puesto de trabajo que le impide cumplir con sus tareas laborales?						X		X		X		X		X			NINGUNA
Iluminación	Su ambiente de trabajo suele contar con la iluminación necesaria para que pueda desarrollar su actividad de la mejor manera						X		X		X		X		X			NINGUNA
Vibración	En su lugar de trabajo existe eventualidades que permitan generar incomodidad, como vibraciones						X		X		X		X		X			NINGUNA
DIMENSIÓN 3: Factores psicosociales y de organización																		
Tiempo de trabajo	¿Usted a sido obligado a quedarse mas tiempo en el trabajo?						X		X		X		X		X			NINGUNA
Ritmo de trabajo	¿Suele usted realizar horas extras, ¿Con que frecuencia ?						X		X		X		X		X			NINGUNA
Duración de la jornada	En su jornada laboral, se suele respetar las 8 horas que por que le corresponde						X		X		X		X		X			NINGUNA
DIMENSIÓN 4: Acondicionamiento físico del puesto																		
Espacio físico	¿Suele contar con las condiciones adecuadas y necesarias en su lugar de trabajo?						X		X		X		X		X			NINGUNA
Grado de comodidad	¿Con que frecuencia se siente comodo en la empresa donde actualmente trabaja?						X		X		X		X		X			NINGUNA
Grado de incomodidad	¿Con que frecuencia se siente incomodo en la empresa donde actualmente trabaja?						X		X		X		X		X			NINGUNA

FIRMA DEL EXPERTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario Carga laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Objetivo del Instrumento	Medir la relación entre ambas variables		
Aplicado a la Muestra Participante	Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	Pablo Ricardo Ciudad Fernandez	DNI N°	17873919
Título Profesional	Lic. En administración - Abogado - Lic. En educación	Celular	949 650 538
Dirección Domiciliaria	Calle Daniel Alcides Carrion - 435 - Int. 492 - Sector Mansiche.		
Grado Académico	Maestro en gestión publica - maestro en gestión del talento humano.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 06.05.22

VARIABLE 01: Satisfacción laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.																	
DIMENSIÓN 1: Diseño de trabajo																	
INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO					OBSERVACIONES						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCION		PERTINENCIA			COHERENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
							A	B	A	B		A	B	A	B		
Participación de colaboradores	¿Su empleador suele hacerle participe de algunas actividades de crecimiento profesional?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Su empleador suele hacerle participe de algunas actividades de crecimiento personal?						X		X		X		X				NINGUNA
Recursos de trabajo	¿Con que frecuencia suele solicitar requerimientos / recursos para su area de trabajo?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Con que frecuencia su jefe inmediato atiende los requerimientos / recursos solicitados?						X		X		X		X				NINGUNA
DIMENSIÓN 2: Condiciones de vida asociada al trabajo																	
Facilidades temporales	¿Suele pedir permisos personales en horario de oficina?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Con que frecuencia le brindan permisos personales en horario de oficina?						X		X		X		X				NINGUNA
Condiciones de seguridad laboral	¿Con que frecuencia cuenta usted con equipo de protección personal?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Cada que tiempo implementa el equipo de protección personal?						X		X		X		X				NINGUNA
DIMENSIÓN 3: Realización personal																	
Desarrollo personal	¿Su empleador se preocupa por que usted siga creciendo profesionalmente?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Usted con que frecuencia realiza actividades de crecimiento profesional?						X		X		X		X				NINGUNA
Sentimiento de adecuación	¿Se siente usted identificado con su empresa?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Usted suele pensar en seguir trabajando y ayudando a la empresa?						X		X		X		X				NINGUNA
DIMENSIÓN 4: Promoción y superiores																	
Responsabilidad promocional	¿Con que frecuencia suele llegar temprano al trabajo?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Con que frecuencia cumple usted con los objetivos individuales que le proporciona la empresa?						X		X		X		X				NINGUNA
Capacitación	¿En su empresa donde labora, suelen capacitarlo en temas propios de su trabajo?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Con que frecuencia suelen capacitarlos?						X		X		X		X				NINGUNA
DIMENSIÓN 5: Salario																	
Salario	¿Su salario es abonado en la fecha indicada?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Su empleador suele pagarle por partes, con que frecuencia suele hacerlo?						X		X		X		X				NINGUNA
	¿Si usted pasa sus objetivos establecidos por la empresa, su empleador le suele reconpensar salarialmente?						X		X		X		X				NINGUNA

FIRMA DEL EXPERTO


Nombre del Instrumento	Cuestionario Satisfacción laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Objetivo del Instrumento	Medir la relación entre ambas variables		
Aplicado a la Muestra Participante	Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	Pablo Ricardo Ciudad Fernandez	DNI N°	17873919
Título Profesional	Lic. En administración - Abogado - Lic. En educación	Celular	949 650 538
Dirección Domiciliaria	Calle Daniel Alcides Carrion - 435 - Int. 492 - Sector Mansiche.		
Grado Académico	Maestro en gestión pública - maestro en gestión del talento humano.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 06.05.22

VARIABLE 01: Carga laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

DIMENSIÓN 1:Contenidos del trabajo																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO						OBSERVACIONES				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA			ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B		A	B	A	B
Información recibida	¿Con que frecuencia usted recibe información acorde a sus actividades a realizar?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Análisis de la información	La información que usted recibe por sus superiores ¿siempre se suele entender e interpretar en mensaje?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Respuesta	¿Cada que tiempo usted suele informar cualquier tipo eventualidad que sobre carga sus actividades laborales?						X		X		X		X		X		NINGUNA
DIMENSIÓN 2:Condiciones ambientales																	
Ruido	¿Con que frecuencia existe ruidos cerca a su puesto de trabajo que le impide cumplir con sus tareas laborales?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Iluminación	Su ambiente de trabajo suele contar con la iluminación necesaria para que pueda desarrollar su actividad de la mejor manera						X		X		X		X		X		NINGUNA
Vibración	En su lugar de trabajo existe eventualidades que permitan generar incomodidad, como vibraciones						X		X		X		X		X		NINGUNA
DIMENSIÓN 3:Factores psicosociales y de organización																	
Tiempo de trabajo	¿Usted a sido obligado a quedarse mas tiempo en el trabajo?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Ritmo de trabajo	¿Suele usted realizar horas extras, ¿Con que frecuencia ?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Duración de la jornada	En su jornada laboral, se suele respetar las 8 horas que por que le corresponde						X		X		X		X		X		NINGUNA
DIMENSIÓN 4: Acondicionamiento físico del puesto																	
Espacio físico	¿Suele contar con las condiciones adecuadas y necesarias en su lugar de trabajo?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Grado de comodidad	¿Con que frecuencia se siente comodo en la empresa donde actualmente trabaja?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Grado de incomodidad	¿Con que frecuencia se siente incomodo en la empresa donde actualmente trabaja?						X		X		X		X		X		NINGUNA



FIRMA DEL EXPERTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario Carga laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Objetivo del Instrumento	Medir la relación entre ambas variables		
Aplicado a la Muestra Participante	Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	Danny Walter, Polo Villar	DNI N°	43178401
Título Profesional	Lic. En administración	Celular	949 962 588
Dirección Domiciliaria	Jr. Los Jazmines MZ. G LT. 19		
Grado Académico	Maestro en gestión del talento humano.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 06.05.22

VARIABLE 01: Satisfacción laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.																		
DIMENSIÓN 1: Diseño de trabajo																		
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO						OBSERVACIONES						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN			
							A	B	A	B	A		B	A		B		
Participación de colaboradores	¿Su empleador suele hacerle participe de algunas actividades de crecimiento profesional?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Su empleador suele hacerle participe de algunas actividades de crecimiento personal?						X		X		X		X					NINGUNA
Recursos de trabajo	¿Con que frecuencia suele solicitar requerimientos / recursos para su area de trabajo?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Con que frecuencia su jefe inmediato atiende los requerimientos / recursos solicitados?						X		X		X		X					NINGUNA
DIMENSIÓN 2: Condiciones de vida asociada al trabajo																		
Facilidades temporales	¿Suele pedir permisos personales en horario de oficina?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Con que frecuencia le brindan permisos personales en horario de oficina?						X		X		X		X					NINGUNA
Condiciones de seguridad laboral	¿Con que frecuencia cuenta usted con equipo de protección personal?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Cada que tiempo implementa el equipo de protección personal?						X		X		X		X					NINGUNA
DIMENSIÓN 3: Realización personal																		
Desarrollo personal	¿Su empleador se preocupa por que usted siga creciendo profesionalmente?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Usted con que frecuencia realiza actividades de crecimiento profesional?						X		X		X		X					NINGUNA
Sentimiento de adecuación	¿Se siente usted identificado con su empresa?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Usted suele pensar en seguir trabajando y ayudando a la empresa?						X		X		X		X					NINGUNA
DIMENSIÓN 4: Promoción y superiores																		
Responsabilidad promocional	¿Con que frecuencia suele llegar temprano al trabajo?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Con que frecuencia cumple usted con los objetivos individuales que le proporciona la empresa?						X		X		X		X					NINGUNA
Capacitación	¿En su empresa donde labora, suelen capacitarlo en temas propios de su trabajo?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Con que frecuencia suelen capacitarlos?						X		X		X		X					NINGUNA
DIMENSIÓN 5: Salario																		
Salario	¿Su salario es abonado en la fecha indicada?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Su empleador suele pagarle por partes, con que frecuencia suele hacerlo?						X		X		X		X					NINGUNA
	¿Si usted pasa sus objetivos establecidos por la empresa, su empleador le suele reconpensar salarialmente?						X		X		X		X					NINGUNA


FIRMA DEL EXPERTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario Satisfacción laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Objetivo del Instrumento	Medir la relación entre ambas variables		
Aplicado a la Muestra Participante	Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	Danny Walter, Polo Villar	DNI N°	43178401
Título Profesional	Lic. En administración	Celular	949 962 588
Dirección Domiciliaria	Jr. Los Jazmines MZ. G LT. 19		
Grado Académico	Maestro en gestión del talento humano.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 06.05.22

VARIABLE 01: Carga laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

DIMENSIÓN 1:Contenidos del trabajo																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO						OBSERVACIONES				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA			ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B		A	B	A	B
Información recibida	¿Con que frecuencia usted recibe información acorde a sus actividades a realizar?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Análisis de la información	La información que usted recibe por sus superiores ¿siempre se suele entender e nterpretar en mensaje?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Respuesta	¿Cada que tiempo usted suele informar cualquier tipo eventualidad que sobre carga sus actividades laborales?						X		X		X		X		X		NINGUNA
DIMENSIÓN 2:Condiciones ambientales																	
Ruido	¿Con que frecuencia existe ruidos cerca a su puesto de trabajo que le impide cumplir con sus tareas laborales?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Iluminación	Su ambiente de trabajo suele contar con la iluminación necesaria para que pueda desarrollar su actividad de la mejor manera						X		X		X		X		X		NINGUNA
Vibración	En su lugar de trabajo existe eventualidades que permitan generar incomodidad, como vibraciones						X		X		X		X		X		NINGUNA
DIMENSIÓN 3:Factores psicosociales y de organización																	
Tiempo de trabajo	¿Usted a sido obligado a quedarse mas tiempo en el trabajo?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Ritmo de trabajo	¿Suele usted realizar horas extras, ¿Con que frecuencia ?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Duración de la jornada	En su jornada laboral, se suele respetar las 8 horas que por que le corresponde						X		X		X		X		X		NINGUNA
DIMENSIÓN 4: Acondicionamiento físico del puesto																	
Espacio físico	¿Suele contar con las condiciones adecuadas y necesarias en su lugar de trabajo?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Grado de comodidad	¿Con que frecuencia se siente comodo en la empresa donde actualmente trabaja?						X		X		X		X		X		NINGUNA
Grado de incomodidad	¿Con que frecuencia se siente incomodo en la empresa donde actualmente trabaja?						X		X		X		X		X		NINGUNA


FIRMA DEL EXPERTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario Carga laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Objetivo del Instrumento	Medir la relación entre ambas variables		
Aplicado a la Muestra Participante	Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	Armas Chang Juan Carlos	DNI N°	18137231
Título Profesional	Lic. En administración	Celular	988 892 284
Dirección Domiciliaria	Las casuarinas 456		
Grado Académico	Maestro en Docencia universitaria - MBA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 06.05.22

VARIABLE 01: Satisfacción laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.																	
DIMENSIÓN 1: Diseño de trabajo																	
INDICADORES	ÍTEM	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
							A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Participación de colaboradores	¿Su empleador suele hacerle participe de algunas actividades de crecimiento profesional?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿Su empleador suele hacerle participe de algunas actividades de crecimiento personal?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
Recursos de trabajo	¿Con que frecuencia suele solicitar requerimientos / recursos para su area de trabajo?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿Con que frecuencia su jefe inmediato atiende los requerimientos / recursos solicitados?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
DIMENSIÓN 2: Condiciones de vida asociada al trabajo																	
Facilidades temporales	¿Suele pedir permisos personales en horario de oficina?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿Con que frecuencia le brindan permisos personales en horario de oficina?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
Condiciones de seguridad laboral	¿Con que frecuencia cuenta usted con equipo de protección personal?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿Cada que tiempo implementar los equipo de protección personal?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
DIMENSIÓN 3: Realización personal																	
Desarrollo personal	¿Su empleador se preocupa por que usted siga creciendo profesionalmente?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿Usted con que frecuencia realiza actividades de crecimiento profesional?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
Sentimiento de adecuación	¿Se siente usted identificado con su empresa?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿Usted suele pensar en seguir trabajando y ayudando a la empresa?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
DIMENSIÓN 4: Promoción y superiores																	
Responsabilidad promocional	¿ Con que frecuencia suele llegar temprano al trabajo?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿Con que frecuencia cumple usted con los objetivos individuales que le proporciona la empresa?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
Capacitación	¿En su empresa donde labora, suelen capacitarlo en temas propios de su trabajo?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿Con que frecuencia suelen capacitarlos?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
DIMENSIÓN 5: Salario																	
Salario	¿Su salario es abonado en la fecha indicada?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿Su empleador suele pagarle por partes, con que frecuencia suele hacerlo?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA
	¿ Si usted pasa sus objetivos establecidos por la empresa, su empleador le suele reconpensar salarialmente ?						X	X	X	X	X	X	X	X			NINGUNA


FIRMA DEL EXPERTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario Satisfacción laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Objetivo del Instrumento	Medir la relación entre ambas variables		
Aplicado a la Muestra Participante	Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	Armas Chang Juan Carlos	DNI N°	18137231
Título Profesional	Lic. En administración	Celular	988 892 284
Dirección Domiciliaria	Las casuarinas 456		
Grado Académico	Maestro en Docencia universitaria - MBA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 06.05.22

Anexo 08: instrumentos de evaluación

Escala de Carga laboral de Aseores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

Versión elaborado por el estudiantes de la Universidad César Vallejo, para fines académico

Sexo (F) (M), Edad: Estado Civil:

Grado de instrucción:

A continuación deber responder a las 12 preguntas en un periodo no mayor de 10 minutos marcando con un aspa "X" en los recuadros del 1 al 5:

Criterios		PTS				
Si la condición es siempre		5				
Si la condición es casi siempre		4				
Si la condición es a veces		3				
Si la condición es casi nunca		2				
Si la condición es nunca		1				
No.	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1						
1	¿Con que frecuencia usted recibe información acorde a sus actividades a realizar?					
2	La información que usted recibe por sus superiores ¿siempre se suele entender e nterpretar en mensaje?					
3	¿Cada que tiempo usted suele informar cualquier tipo eventualidad que sobre cargue sus actividades laborales?					
DIMENSIÓN 2						
4	¿Con que frecuencia existe ruidos cerca a su puesto de trabajo que le impide cumplir con sus tareas laborales?					
5	Su ambiente de trabajo suele contar con la iluminación necesaria para que pueda desarrollar su actividad de la mejor manera					
6	En su lugar de trabajo existe eventualidades que permitan generar incomodidad, como vibraciones					
DIMENSIÓN 3						
7	¿Usted a sido obligado a quedarse mas tiempo en el trabajo?					
8	¿Suele usted realizar horas extras, ¿Con que frecuencia ?					
9	En su jornada laboral, se suele respetar las 8 horas que por que le corresponde					
DIMENSIÓN 4						
10	¿Suele contar con las condiciones adecuadas y necesarias en su lugar de trabajo?					
11	¿Con que frecuencia se siente comodo en la empresa donde actualmente trabaja?					
12	¿Con que frecuencia se siente incomodo en la empresa donde actualmente trabaja?					

¡Gracias por su participación!

Escala de satisfacción laboral de Asesores de Negocios de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.

Versión elaborado por el estudiantes de la Universidad César Vallejo, para fines académicos

Sexo (F) (M), Edad: Estado Civil:

Grado de instrucción:

A continuación deber responder a las 18 preguntas en un periodo no mayor de 10 minutos marcando con un aspa "X" en los recuadros del 1 al 5:

Criterios	PTS
Si la condición es siempre	5
Si la condición es casi siempre	4
Si la condición es a veces	3
Si la condición es casi nunca	2
Si la condición es nunca	1

No.	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENCIÓN 1						
1	¿Su empleador suele hacerle participe de algunas actividades de crecimiento profesional?					
2	¿Su empleador suele hacerle participe de algunas actividades de crecimiento personal?					
3	¿Con que frecuencia suele solicitar requerimeintos / recursos para su area de trabajo?					
4	¿Con que frecuencia su jefe inmediato atiende los requerimeitnos / recursos solicitados?					
DIMENCIÓN 2						
5	¿Suele pedir permiso personales en horario de oficina?					
6	¿Con que frecuencia le brindan permisos personales en horario de oficina?					
7	¿Con que frecuencia cuenta usted con equipo de protección personal?					
8	¿Cada que tiempo implementar los equipo de protección personal?					
DIMENCIÓN 3						
9	¿Su empleador se preocupa por que usted siga creciendo profesionalmente?					
10	¿Usted con que frecuencia realizas actividades de crecimiento profesional?					
11	¿Se siente usted identificado con su empresa?					
12	¿ Usted suele pensar en seguir trabajando y ayudando a la empresa?					
DIMENCIÓN 4						
13	¿ Con que frecuencia suele llegar temprano al trabajo?					
14	¿Con que frecuencia cumple usted con los objetivos individuales que le proporciona la empresa?					
15	¿En su empresa donde labora, suelen capacitarlo en temas propios de su trabajo?					
16	¿Con que frecuencia suelen capacitarlos?					
DIMENCIÓN 5						
17	¿Su salario es abonado en la fecha indicada?					
18	¿Su empleador suele pagarle por partes, con que frecuencia suele hacerlo?					

¡Gracias por su participación!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVA LOYOLA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Carga laboral y satisfacción laboral de Asesores de Negocios en Caja Municipal de Ahorro y Crédito, La Hermelinda Trujillo 2022.", cuyo autor es BLAS RAMOS JHON DEIVY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 29 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVA LOYOLA MARIA ELENA DNI: 06267406 ORCID 0000-0002-3034-2170	Firmado digitalmente por: MALVALO el 06-08-2022 05:27:13

Código documento Trilce: TRI - 0378608