



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**Gestión del personal y satisfacción laboral en una caja municipal
de ahorro y crédito, Piura, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Burgos Lopez, Diana Jazmin (orcid.org/0000-0001-8848-2793)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (orcid.org/0000-0003-1241-2785)

COASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente tesis va dedicada para mis dos ángeles que tengo en el cielo: Mi hermano y mi madre, que siempre están cuidándome en cada paso que doy.

A mi padre porque siempre cuento con su apoyo incondicional, por haberme dado una buena crianza en un hogar lleno de valores y unión familiar.

Por último, la dedico a mi esposo e hijo quienes son mi fuente de motivación para seguir creciendo profesionalmente.

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por lograr que empiece y culmine este nuevo logro profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo y a toda la plana docente por brindar conocimiento.

A mi asesor Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime por su apoyo y dedicación otorgada durante todo el proceso de elaboración de la tesis.

A mi coasesor Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru por sus sugerencias que han permitido que la tesis se fortalezca.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Métodos de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXO	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Validez del instrumento 1 e instrumento 2</i>	24
Tabla 2 <i>Tabla de frecuencia de las dimensiones y variables gestión del personal</i>	28
Tabla 3 <i>Tabla de frecuencia de las dimensiones y variables satisfacción laboral</i>	29
Tabla 4 <i>Correlación entre gestión del personal y satisfacción laboral</i>	30
Tabla 5 <i>Correlación entre gestión del personal y factores extrínsecos</i>	30
Tabla 6 <i>Correlación entre gestión del personal y los factores intrínsecos</i>	31

Índice de figuras

	Pág.
Gráfico 1 <i>Teoría de la interdependencia</i>	13
Gráfico 2 <i>Objetivos de la interdependencia</i>	15
Gráfico 3 <i>Diseño de la investigación</i>	21

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar qué relación entre la gestión del personal y satisfacción laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en Piura. Para el presente estudio se utilizó un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación aplicada, el diseño de la investigación fue no experimental y el nivel descriptivo correlacional, así mismo la muestra estuvo conformada por 60 asesores de negocios. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios para evaluar las variables gestión del personal talento y satisfacción laboral. Los resultados mostraron un porcentaje alto de 83.33% en el nivel regular la gestión del personal resultado de lo que perciben los asesores de negocios y consecuentemente existe satisfacción laboral media con el porcentaje alto correspondiente a un 55.00%. Se encontró una relación significativa, positiva moderada entre las dos variables de estudio ($p=,001$ y Rho de Spearman= $,610$). Para las dimensiones también se encontró una relación significativa, siendo el valor de correlación más alto el de factores intrínsecos ($p=,005$ y Rho de Spearman= $,563$). Se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del personal y la satisfacción laboral.

Palabras clave: gestión del personal, factores extrínsecos, factores intrínsecos, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between personnel management and job satisfaction in a municipal savings and credit bank in Piura. For the present study, a quantitative approach was used with a type of applied research, the research design was non-experimental and the correlational descriptive level, likewise the sample consisted of 60 business advisors. The survey was used as a technique and two questionnaires were used as an instrument to evaluate the variables talent management and job satisfaction. The results showed a high percentage of 83.33% at the regular level of personnel management as a result of what business advisors perceive and consequently there is average job satisfaction with a high percentage corresponding to 55.00%. A significant, moderate positive relationship was found between the two study variables ($p = ,001$ and $Rho\ Spearman = ,610$). A significant relationship was also found for the dimensions, with the highest correlation value being that of intrinsic factors ($p = ,005$ and $Rho\ Spearman = ,563$). It is concluded that there is a significant relationship between personnel management and job satisfaction.

Keywords: personnel management, extrinsic factors, intrinsic factors, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión empresarial en entidades tanto del sector privado como público, se ha caracterizado por albergar el factor humano; que, en suma, no se sienten identificados con el quehacer diario de sus actividades laborales; es decir, no han acogido la ideología que manejan sus empresas relacionadas con los logros y metas establecidas. Lo antes dicho, se debe a que el grado de apego a dichas funciones, reconoce una falta de identidad y con ello los trabajadores cada vez se sienten menos identificados con su centro de trabajo.

En el plano internacional Patlán (2013), ha manifestado que, el colaborador de los Estados Unidos no se encuentra a gusto con la sobrecarga de trabajo; pues, considera que lo que se tiene es un compromiso mayoritario lo que se le asigna en relación a lo que el puesto demanda; es por ello, que no sienten tener identidad con su oficina. De la misma manera Otero et ál. (2010), manifiestan que existe un malestar en los profesores de secundaria de enseñanza obligatoria en España; debido a que por parte de los administrantes del colegio, no obtienen incentivos ni salariales ni motivacionales, precedente importante para que, quienes imparten enseñanza, se sientan dejados de lado y poco valorados, incurriendo en la falta de compromiso en el actuar docente que pertenecen a dicho nivel de enseñanza básica escolar.

Por último, internacionalmente podemos decir que, de acuerdo con Reig(2019), los médicos de Valencia muestran un alto grado de estrés laboral como resultado de un estudio del departamento de psicología de salud efectuado en dichos centros laborales, resultado que; los médicos no obtienen una respuesta inmediata por parte del personal administrativo en responder a sus beneficios remunerativos

oportunamente, ello ocasiona un descontento y estrés en los médicos incurriendo muchas veces en la falta de atención a sus pacientes.

Por otro lado, en el ámbito nacional según Colombo (2022), la falta de experiencia de las direcciones de recursos humanos resalta la necesidad de trabajar para que todos los departamentos de una compañía congreguen esfuerzos para servir una mejor prestación interna a sus empleados; esto es, para acomodar las actitudes de la gerencia local, tener un impacto positivo en el equipo y hacer felices a los empleados. Así mismo; Granda (2016), resalta que el descontento de un grupo de trabajadores de diferentes Universidades en el Perú, radica fundamentalmente en la falta de liderazgo en muchas instituciones del país. En esa misma línea, ellos manifiestan que se sienten descontentos por no sentir intereses de los jefes y autoridades en hacer que ellos se dotan de ciertas herramientas que les permitan mejorar la calidad educativa de la institución en la que forman parte y adicional a ello, no se preocupan por mantener un adecuado ambiente de trabajo acorde al que se demanda para un profesional que se dedica a ejercer la docencia a una institución superior de enseñanza universitaria.

En la urbanización popular Campo Polo Castilla de la ciudad de Piura, Caja Piura cuenta con una oficina especial encargada de gestar individuos, la cual cumple la importante función de proteger a los empleados financiera y económicamente, pero también emocionalmente. De acuerdo con Caja Piura (2021), en tan solo tres años ya son más de cinco los asesores que han manifestado su descontento con la gestión del talento humano porque no les interesa brindarles las herramientas que necesitan llevar. La falta de empatía de la gerencia para hacer un trabajo de campo de

evaluación crediticia adecuado ha permitido que los empleados sean despedidos debido a diversas quejas o en muchos casos tomen la decisión de irse por su cuenta.

El problema es ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión del personal y la satisfacción laboral en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022?, en esa misma línea tenemos como problemas específicos ¿Cuál es el nivel de relación en gestión del personal y los factores extrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito , Piura, 2022? y ¿Cuál es el nivel de relación entre gestión del personal y los factores intrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022?

Así mismo, existe un valor para la justificación del estudio que recae en la razón de efectuarse la investigación, siendo fundamental recoger la mayor cantidad de estudios para poder validar dentro del marco de un proceso de búsqueda exhaustiva (Sabaj y Landea, 2021).

Desde el aspecto social, se contribuye a mejorar los niveles de gestar y satisfacer al usuario interno como son los asesores de negocios, repercutiendo ello, en el usuario externo con un adecuado trato al cliente.

En cuanto al aspecto práctico, la empresa puede aprovechar los hallazgos encontrados para tomar acciones sobre los aspectos y variables claves del estudio, contribuyendo al logro de sus objetivos.

En relación al ámbito teórico, se puede afirmar que el contenido obtenido en la indagación se utilizará como guía o referencia para investigaciones futuras y de esa misma línea; los resultados servirán para hacer comparaciones respecto a otras investigaciones de la misma índole.

Desde el aspecto metodológico este estudio contempla instrumentos validados por expertos, sumado a ello, al uso de distintos métodos estadísticos que nos proporcionan niveles de confiabilidad adecuados para continuar la investigación.

Así mismo, la hipótesis universal es: La gestión del personal se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una caja municipal de ahorro y crédito de la ciudad de Piura, 2022. En ese mismo horizonte, las determinadas: La “gestión del personal se relaciona de forma positiva con los factores extrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022; también la gestión de personal se relaciona de forma significativa con factores intrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022.

Para ultimar, el objetivo global es: Determinar el nivel de relación entre gestión del personal y satisfacción laboral en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022. Por consiguiente, los específicos son: Determinar la relación entre gestión del personal y los factores extrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022 y determinar la relación entre gestión del personal y factores intrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se adquirieron indagaciones del campo internacional, de las cuales comentaremos a continuación: Alvarado y Suarez (2018), en su estudio titulado "Improvement the of the work performance of human talent in the company Transp. Enangeal S.A.", la cual tuvo como objetivo primordial diseñar un plan de mejoramiento del lugar de trabajo para la empresa Transp Enangeal S.A. la investigación realizada fue de tipo descriptivo; porque, consistió en la transcripción de diversas situaciones que ayudaron a determinar las aristas principales; así como el estudio de diferentes informaciones que ayudaron a conseguir una mejor visión de las soluciones. El artículo en mención fue probabilística no aleatoria; debido a que, escogió al total de sus colaboradores siendo un número de 26. Se obtuvo como conclusión que el desempeño en el trabajo afecta la productividad de los colaboradores porque los impide aportar ideas y de alguna manera les impide agregar valor a su trabajo diario; con ello, existe una escasa satisfacción porque no son reconocidos por su trabajo.

Gallegos (2018), en su artículo titulado "Project to improve job performance and satisfaction of nursing staff in the regional hospital of Ambato 2019", en donde se obtuvo como objetivo principal el diseñar lineamientos para la mejora del que hacer laboral y complacencia del colaborador que labora en el ambiente de enfermería y así incrementar la productividad en esta área en el año 2019 periodo de enero a diciembre. Se realizó una indagación no experimental, teniendo de 20 enfermeras a quienes se les aplicó una entrevista. Se llegó a la conclusión que al comenzar el proyecto la complacencia laboral relacionada con los factores intrínsecos por parte

de las enfermeras era promedio; pues, el diseño de los lineamientos de las directrices sirvió para incrementar ambas variables que formaron parte del estudio.

Salazar”(2018) ,en su tesis titulada “Relationship between job satisfaction and organizational commitment: a study in an Ecuadorian public entity”, quien tuvo como prioridad principal determinar la analogía de constantes satisfacción en el trabajo y compromiso organizacional. Tipo exploratoria que permitió recopilar el acercamiento primero y conocimientos al tema en estudio; descriptivo porque otorga un aspecto de hechos que acontecen o ocurrieron en el pasado; correlacional, para poder medir ambas variables. El estudio fue de enfoque cuantitativo, aplicando como instrumento el cuestionario, para analizar la variable satisfacción del trabajo se utilizó un cuestionario S20/30 y para la variable compromiso cuestionario, la muestra fue de 290 trabajadores. Se obtuvo como conclusión una relación positiva media con (Rho de Spearman =,592 y $p=$,003), incidiendo en que las variables en mención tienen una relación significativa; es decir, que los trabajadores de dicha entidad tienden a sentirse comprometidos con la entidad en cuanto exista eficacia en la gestión.

Méndez et ál (2022), dentro de su artículo “Job Satisfaction influence on Job Performance: Business Retail”, sus objetivos base fue analizar ambas variables y su relación. La muestra utilizada fueron un total de 53 colaboradores. Se empleó un instrumento con 5 incógnitas de datos descriptivos, respecto a conocimientos sobre los temas principales de personal. El estudio estadístico muestra que los trabajadores conocen la evaluación del desempeño , su calificación varía de tres a siete (el máximo es ocho). Concluye entonces que, la constante de satisfacción muestra un

nivel alto con proyección a que con esa tendencia creciente según como la variable alterna se trabaje en dicha entidad (la media es de sobre 5).

Chiang et ál (2021), en el artículo que denominado “Job satisfaction and organizational in commitment: an analysis of perception in the healthcare sector”, el objetivo del trabajo es calcular el nivel de desempeño en el trabajo percibido de los profesionales de la salud en ambos sectores del país. El estudio es transversal y al mismo tiempo descriptivo, el instrumento de medición consta de tres partes diferentes y la muestra estuvo conformada por 271 personas. Se estableció que preexisten tres segmentos bien definidos de trabajadores, se encontraron resultados con baja conciencia gerencial (21% y 2%, respectivamente), los de media (5 % y 38% respectivamente) y los de alta conciencia 25 puntos porcentuales y 20 respectivamente. En último sentido, se concluyó que el compromiso organizacional incide significativa y de forma positiva en la satisfacción laboral.

Como antecedentes nacionales encontramos a: Bazán (2018) con su tesis “Gestión del potencial humano y satisfacción laboral del personal del distrito defensa y justicia de San Martín, 2018” la cual nos indica que su objetivo principal fue analizar la semejanza de ambas variables. Fue de tipo no experimental; debido a que, las variables en mención se midieron después de haber transcurrido los hechos, sin manipulación de ellas, de diseño descriptivo - correlacional porque se desea saber el nivel de correspondencia, teniendo como muestra 48 empleados; para ello, se ha empleado como pericia la validación por expertos. Se finiquitó que viene existiendo un alto porcentaje en el nivel medio respecto a la dimensión de selección del personal, referente a la estabilidad laboral, con equivalente a 68%, por lo que coexiste

aunque en promedio, una positiva correlación; el coeficiente de similitud de Pearson fue de ,6058; con un porcentaje de ,002; así mismo, el porcentaje de satisfacción se ve influenciado por la gestión del talento en un 36,7%. Para concluir, el 77% de los empleados se sienten insatisfechos de trabajar en dicha empresa.

Daza (2017), en su artículo cuyo nombre es “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza 2015”, el determinó como objetivo general establecer la correlación entre las mencionados variables de los colaboradores de enfermería de neonatología del indicado hospital, se empleó un método hipotético deductivo y enfoque cuantitativo, cuyo tipo de estudio fue descriptiva y correlacional pues primero se describe la dinámica de cada variable de investigación. La muestra de investigación dispuso de 68 enfermeras de la especialidad neonatología del hospital, el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica que se efectuó fue aquella que se realiza mediante una serie de preguntas todas de manera cerrada; en la que resultó en relación con el objetivo general y en correspondencia con la hipótesis, que existe semejanza entre gestión del talento humano y satisfacción laboral de las enfermeras (sig. bilateral = ,000 < .01; rho = ,838).

Pinco (2017), en su estudio “Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa ESAZE SAC” tiene como objetivo determinar como la gestión del talento humano mejora la satisfacción del cliente para el año 2016; para ello, la investigación se enmarcó en un proceso sistematizado, teniendo como método de investigación lo siguiente: de lo más general a lo más específico, contrasta las realidades de la gesta de personas de la entidad en estudio junto a una visión analítica

de la situación en la que propone diferentes desenlaces que sugieren aspectos y problemas específicos; el tipo de investigación fue no experimental; ya que, este es un diseño que no manipula variables y según trabajo de campo para obtener información para situaciones específicas; con un nivel de investigación descriptivo correlacional de diseño transversal descriptivo. La muestra fue de 10 colaboradores; en ello, para la recolecta de datos se empleó junto a la observación, la encuesta. Por lo tanto, se concluyó que el 62 % de los trabajadores de la empresa están contentos con el aspecto de la capacitación del personal pero descontentos en un 86% con el reclutamiento del personal. Se determinó pues, que el factor de motivación que conciben los mismos empleados hacia su trabajo contribuye a mejorar la gesta del ser humano. Por otro lado, se obtuvo un promedio resultante equivalente a 3,68 indica un exponencial crecimiento en la inferencia estadística para la principal variable, lo que tiene un efecto positivo, en consecuencia, solo 3,040 clientes internos satisfechos según razonamiento cualitativo.

Cotrina (2022), dentro de su tesis titulada “La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa exportadora mega pesca S.A.C en el año 2021” su principal interés fue determinar cuál es la relación que coexiste entre las ambas variables. Fue de tipo básico ya que se desarrolla dentro de un marco teórico, encargándose de relacionar las características de la población a investigar para encontrar soluciones a varios tipos de problemas prácticos relacionados con la relación entre las variables antes mencionadas. El presente estudio también arroja correlación; debido a que, midió ambas variables para corroborar la existencia de una relación; así mismo, se desarrolló dentro de un diseño no experimental - transversal.

La población resultó un total de cincuenta y ocho personas; por lo que, el cuestionario se utilizó como un medio que permite la recopilación voluntaria de datos dada la disponibilidad limitada de tiempo de los empleados. Para finalizar se concluyó en que basado en el propósito general mediante pruebas estadísticas apropiadas se determinó que el grado de dependencia es alta entre las variables en estudio.

Quevedo (2021), en su investigación “La gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de Almante Perú S.A., Chiclayo, 2019” se obtuvo como propósito principal la determinación del nivel de correlación que existe entre la gestión del capital humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de Alma Perú S.A., Chiclayo para el año 2019. Fue un estudio de tipo correlacional, con el propósito de probar las hipótesis que se investigaron, de diseño no experimental. La muestra se caracterizó por 30 colaboradores siendo el total de universo; debido a que, la población es finita, se utilizó la encuesta como técnica (recopilar datos), siendo también el instrumento un cuestionario. Se obtuvo como conclusión que según los datos obtenidos; podemos decir que, coexiste un grado de correlación de $r=553$ con un porcentaje de $p= ,001$ esto puede interpretarse como un nivel de correlación positiva moderada. Por lo tanto, en los niveles más altos de gestión de recursos humanos, los trabajos se vuelven proporcionalmente más satisfactorios; asimismo, las dimensiones de gestión del desempeño y recompensa de las variables primera tienen un revelador impacto en la segunda variante. En contraste con los datos obtenidos podemos interpretar que existe una correlación moderadamente positiva; por ello, se puede certificar que a mayor grado de gestión de recursos humanos, mayor grado de satisfacción laboral proporcionalmente.

Según Hernández (2006), la gestión del talento empieza con el reclutamiento que es captar al personal ideal para una función específica. En esencia, ésta no apareció de la nada, por ello; resaltamos que es necesario para la existencia de la evolución humana y su relación directa con la sociedad. Desde la antigüedad, cuando las personas se volvían sociales, tenían que interiorizar formas de repartir la faena, liderar, compartir, luchar y/o ayudar.

Las primeras manifestaciones prácticas de liderar grupos aparecen en los clanes; por su organización y madurez. Diversas actividades como la caza, comercio, labores agrícolas y de edificación requieren un alto nivel de distribución y cometido en la ejecución de trabajo; por esa razón, los grandes proyectistas y expertos de la debieron perfilar, seleccionar, nombrar, iniciar, formar y motivar a su personal. Los métodos de gestión del talento humano encuentran un lugar en los sistemas que han permanecido inmersas en las políticas de los gobernantes. Por lo antes mencionado, podemos ver un gran desarrollo de las teorías organizacionales y la gestión del talento, desde el momento en que se aceptó crear un área en la organización que se enfocara en resolver los problemas de los empleados, por tal, requiere de un profesional y no se improvisa, a diferencia de las funciones de los supervisores de turno y similares.

Hila et ál (2015), definen la gestión del personal como aquellas acciones que afectan la conducta humana al momento de formular estrategias e indican que la gestión de recursos humanos empieza desde la inducción que corresponde un adiestramiento para la correcta adaptación al puesto de trabajo, por lo que se trata de transmitir conocimientos y experiencias y habilidades para procurar una gestión más

eficaz que actúa como apoyo al resto de la organización. En esa línea, Quiroga (2021), indica que La gestión humana es sinnúmero de acciones que permite lograr objetivos dentro de una entidad, los mismos que para que sean contundentes deben ser evaluados verificando el progreso de la persona según su apego al área en el que se desempeña. De la misma manera, de la Calle y Ortiz (2019) mencionan que la gestión humana incluye métodos de selección que consiste en agrupar a aquellas personas que mantienen alguna trayectoria o experiencia con el área a la cual postula. Por ello, la adecuada organización y control debe promover el agrupamiento efectivo de las personas.

Ramírez et ál. (2019) indican que la gestión de todo grupo humano, consiste en desarrollar cualidades competitivas para lograr la implementación de políticas y crear una eficiente estructura organizacional para alcanzar las estrategias de grupo. Aunado a lo antes descrito Celis (2006) alude que los recursos humanos son los factores que hacen a las organizaciones productivas y competitivas y, por ende, exitosas, de allí que resulte importante capacitar al personal para que se pueda estar comprometido con la organización. De la misma manera Vesga (2020) señala que parte del trabajo del área de personal consiste que trabajar el involucramiento y compromiso de los trabajadores como una forma de mayor efectividad en el alcance de los objetivos a nivel de toda la entidad.

Por último, se subraya todo proceso de gestar personas se debe realizar programas que impulsen las capacitaciones para perfeccionar cada trabajo realizado. Equivalente a lo que ya se ha mencionado Alles (2019) indica que la capacitación es transmitir conocimientos y habilidades por lo que implica un proceso que debe ser

organizado, planificado y evaluable, por ello, tanto empresa como administrados deben ser conscientes que las capacitaciones deben formar parte de una estructura de trabajo donde ambos actores claves contribuyan a la plena realización de los objetivos de toda la entidad.

La Gestión de personas tiene las siguientes teorías afines de las cuales tenemos a Werther y Davis (2008) que en su teoría de la interdependencia mencionan que esta propuesta considera además de los objetivos organizacionales, los objetivos sociales con la intención de establecer y definir las funciones del sistema de gestión del personal. Es decir, se toma en cuenta tanto el micro entorno como el entorno externo, resaltando actividades como la planeación, evaluación y compensación, quedando en menor relevancia, el diseño de puestos, reclutamiento y también la socialización interna, es decir; en las diversas áreas que conforman una entidad.

Gráfico 1

Teoría de la interdependencia



Nota: Tomado de Werther y Davis (2008)

Este modelo de Werther y Davis (2008) está concertada por siete síntesis que se relataran a continuación:

Fundamentos y desafíos: El mayor desafío es mejorar la organización en general. Otros desafíos incluyen ambiente operativo de la empresa, la economía, el mercado y las regulaciones gubernamentales. Los desafíos también pueden surgir dentro de una organización.

Planeación y selección: Es el cimiento de sapiencias esenciales para realizar las actividades de trabajo. Para completar la tarea, el departamento humano debe conocer las labores de sus empleados y sus necesidades a mediano y largo plazo. Con ello, los profesionales de esta área pueden asesorar a los encargados sobre las decisiones de creación de empleo. Los procesos de reclutamiento y selección se pueden mejorar a través de la preparación y el conocimiento de otras ramas sociales.

Desarrollo y evaluación: Cuando ingresan a una empresa, conocen las políticas y procedimientos para conocer la organización.

De esta forma, reciben una formación que les permite ir aumentando paulatinamente el nivel de producción en cada tarea. Gracias a la base de datos ya existente, se tiene una base a nivel estratégico para definir la ruta de desarrollo de la plantilla, con la ayuda de la cual se realizan las tareas con una plantilla más eficiente, ya sea a través de la formación, la gestión o el apoyo profesional. Las evaluaciones deben realizarse con regularidad para proporcionar retroalimentación que permita identificar las cosas que necesitan mejoras.

Compensación: Esta es una parte importante de retener y motivar a la fuerza laboral. También en este campo, los trabajadores deben recibir un salario justo y estar protegidos contra todos los riesgos para prevenir accidentes profesionales.

Servicios de personal: Los trabajadores deben recibir prestaciones y condiciones de trabajo adecuadas dentro de su medio ambiente profesional.

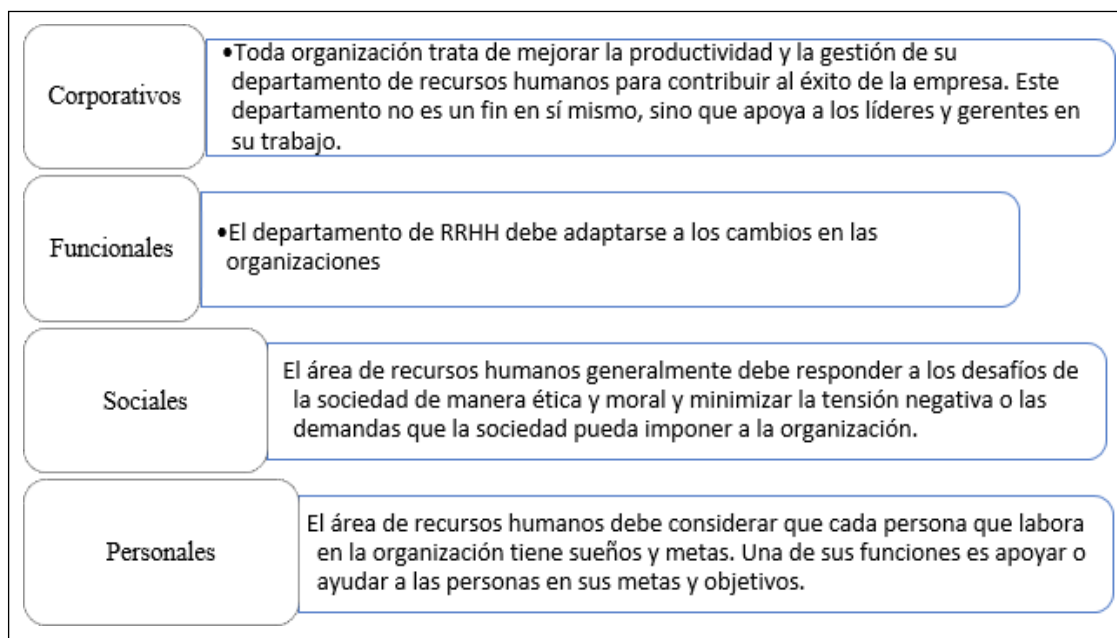
Relaciones con el sindicato: La correspondencia entre los empleados y la actividad sindical es estrecha; Por lo tanto, debe ser considerado en la faena.

Supervisión: El departamento responsable debe recibir retroalimentación sobre sus acciones. Por lo tanto, examinan la selección, el intercambio y la investigación para determinar las formas más efectivas para su organización.

Así mismo, se señalan cuatro objetivos.

Gráfico 2

Objetivos de la teoría de la interdependencia



Nota: Tomado de Werther y Davis (2008)

Por otro lado, Chiavenato (2020), en su teoría del desarrollo valora la interrelación entre el capital humano y la estrategia empresarial, considerando funciones de subsistema como provisión, aplicación, desarrollo, mantenimiento y control. En ese sentido, no considera la auditoría como una actividad trascendental y primordial, sino más bien de complemento para usarla en momentos de control institucional:

Subsistema de alimentación: contiene investigación de mercado laboral, proceso de incorporación y elección.

Subsistema de aplicación: combina estudio y descripción de puestos, integración y evaluación de méritos o desempeño y movimientos personales.

Subsistema de mantenimiento: cubre salarios, beneficios sociales, salud y seguridad ocupacional, asuntos personales y supervisión.

Subsistema de desarrollo: revisar planes de formación y desarrollo de los empleados.

Subsistema de control: integración con bases de datos, sistemas de información y auditorías en las diversas áreas.

Para finalizar, González (2007) mencionan la Teoría Humanista propuesta por Elton Mayo, la cual estaba orientada al progreso de las circunstancias del humano en el mundo del trabajo. La idea principal de Elton se basaba firmemente en el deseo de armonía entre trabajadores y administradores y con ello el aumento de los beneficios laborales bajo cuatro principios: Humanizar toda la administración, importancia en la

comunicación en equipo, estimular la psicología positivista en las personas y principal atención a los grupos informales de trabajo.

Satisfacción Laboral: Garcia (2010) menciona que es uno de los temas más indagados del siglo XX, esencialmente en los campos del comportamiento organizacional y la psicología ocupacional. Hay dos razones principales que justifican este interés en este tema. El primero se deriva principalmente de lo necesario que es sentirse satisfecho en su organización. El segundo proviene de la importancia moral del fenómeno, porque es un factor importante en el bienestar humano, tanto en términos de salud física como mental. Existen varias definiciones de satisfacción laboral entre ellas tenemos a Pujol y Dabos (2018) aluden que la satisfacción laboral se precisa como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo, involucrando ello, procesos emocionales o, también, cognitivos.

Por otro lado, Caballero (2020), precisa que la satisfacción en el trabajo viene a ser los sentimientos de afecto frente al trabajo y posibles resultados que procedan de él. De la misma manera Sánchez y García (2017) indican que la satisfacción es una percepción que da como resultado un estado emocional del trabajador, ergo; viene a ser el ligado de cualidades desarrollada por una persona hacia una situación de trabajo determinado. Esta definición reconoce el concepto de percepción como una manera de reconocimiento que tiene el trabajador respecto a como éste se identifica con sus labores en su empresa en relación con las condiciones que ella presenta, tanto en el aspecto físico como de acondicionamiento, relaciones inter organizacionales y comportamiento entre los miembros de equipo. Para concluir, alineado a lo antes descrito la satisfacción determina el nivel de lealtad con la

organización en la que se trabaja por lo que influye en tal sentido, la atención que de manera determinante pueda tener el departamento de personal (González y Sánchez, 2011).

Satisfacción laboral tiene las siguientes teorías: Robbins (2017) en su teoría de las necesidades informa que la satisfacción laboral designa la personalidad del individuo hacia su centro de labores. Esta teoría precisa que, así como se satisfacen las necesidades principales del ser humano, se despliegan otras necesidades y deseos más. En el centro de labores la necesidad principal de la persona está ligada, según este autor y su teoría, con la necesidad de seguridad, es decir; de sentirse protegido dentro del entorno donde desempeñan sus labores diarias o faenas de trabajo. De igual manera, tenemos a Carmona y Leal (1998), con su teoría de higiene-motivacional la cual nos indican que los factores presentes de higiene como profesionales, política y dirección de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salarios, situación y seguridad) y son aquellos que el colaborador considera necesarios para poder desempeñar adecuadamente sus labores. Por otro lado considera como fuentes de satisfacción aquellos que se denominado como factores motivacionales o intrínsecos que nacen como parte del aspecto emocional del colaborador y son específicos del trabajo (logro, reconocimiento, el trabajo en uno mismo, el compromiso y la promoción).

Para finalizar, Alegre y Milla (2017) mencionan que la teoría de Lawler considera que la satisfacción en el trabajo depende de la diferencia que existe entre lo que cada colaborador considera equitativo recibir como resultado de sus labores y lo que considera que recibe (en términos de salarios, relaciones de grupo, incentivos,

etc.) . Como principales aspectos a considerar en esta teoría tenemos los siguientes principios: Considerar la relación “expectativa – recompensas”, que parte desde la conjetura de que la relación entre la expectativa y la realidad de las recompensas producen la satisfacción o la insatisfacción. Por otro lado, existe el principio comparativo, alude a que; ella dependerá de la igualdad entre la recompensa recogida por rendir en trabajo y todo lo que el empleado considera que resulta ser muy adecuado a cambio de este último, teniendo en cuenta sus capacidades laborales y profesionales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De tipo aplicada, puesto que se trabaja con una metodología y además centradas en investigaciones básicas, puras o fundamentales, con problemas o hipótesis de investigaciones que se formulan de la sociedad o ya sea de la comunidad (Naupas et ál., 2018). Así mismo, Duoc (2022) nos indica que esta indagación tiene como objetivo la solución de un problema o enfoque particular, centrándose en la consolidación del conocimiento para su posterior aplicación y así enriquecer el desarrollo científico contribuyendo a la comunidad de investigadores.

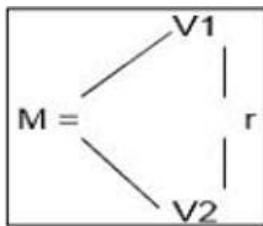
Cuando las variables que se estudian no son manipuladas, se tiene una investigación no experimental. Los investigadores se limitan a observar los eventos tal como ocurren en su entorno natural, los datos son recopilados directamente y estudiados posteriormente en otras investigaciones (Survey, 2021).

Según lo mencionado en el párrafo anterior, se concretiza en que se a empleado el diseño antes mencionado, pero desde un enfoque cuantitativo; como lo indica Hernández y Mendoza (2018), que con las enseñanzas cuantitativas se intenta describir, elucidar y predecir los fenómenos investigados, poniendo en claro regularidades y relaciones causales entre variables. Así mismo, presenta el corte transversal; puesto que, su intención es determinar la frecuencia de una condición en una muestra determinada de estudio, según Veiga ét al. (2018).

Del mismo modo, el estudio fue de nivel descriptivo correlacional. Según Ramos (2020), es una investigación que se refiere a una relación entre dos o más variables; que presentan diversos significados y las mismas que se enlazan entre sí.

Gráfico 3

Diseño de investigación



M: Población/muestra

V1: gestión del personal

R: concurrencia entre las variables

V2: satisfacción en el trabajo

3.2. Variables y operacionalización

Se empleó dos variables de estudio, la independiente denominada gestión del personal para la cual Core Global Partners (2021) define que la gestión del personal es el proceso de desarrollar, atraer y retener nuevos miembros y retener empleados, se enfoca en identificar personal con alto potencial en su trabajo. Así mismo, cuenta con la participación de cinco dimensiones las cuales son: reclutamiento, selección, inducción, evaluación y capacitación del personal.

Por otro lado tenemos a la variable dependiente denominada satisfacción laboral, según Rodríguez (2002) la define como la sensación de estar bien y paz satisfacción que siente una persona debido a las excelentes condiciones ya sean físicas y mentales que tiene en su ámbito personal o de trabajo. Así mismo está compuesta por dos dimensiones que son: factores extrínsecos y factores intrínsecos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Arias et ál.(2016) concretan que la población investigada es un conjunto de casuísticas disponibles y que cada una forma la referencia para poder realizar una selección que cumpla con un conjunto de criterios predeterminados.

En parte, la población estuvo conformada por 60 trabajadores entre hombres y mujeres que desempeñan actividades en el área de créditos. La muestra es una parte de la población, de la cual se extrae data importante y por tal debe estar dotada de representatividad. (Hernández y Mendoza, 2018). Así mismo Feijoo et ál. (2017), nos indican que el universo ha estudiar está determinado por la totalidad de la población de estudio. Por ende, para esta investigación se empleó toda la población, la mismas que será empleada también como la muestra.

También se tuvo en cuenta criterios importantes que permitieron agrupar la información:

Criterios de inclusión:

Asesores de negocios que tengan más de un año laborando en la oficina.

Asesores de negocios que respondan eficazmente el cuestionario.

Criterios de exclusión:

Personal de limpieza en la oficina especial Campo Polo.

Asesores de negocios que resuelvan defectuosamente el cuestionario.

Asesores de negocios que se encuentren llevando el curso de inducción.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Recurriendo al aspecto cuantitativo el cual es importante para poder obtener información aplicando diferentes técnicas e instrumentos, es menester precisar lo siguiente:

Cabezas et ál (2018), alude que una encuesta viene a ser una técnica fundamentada en un proceso de preguntas hacia las personas, las mismas que deberán responder dichas interrogantes, mediante un cuestionario que de manera anticipada ha sido elaborado. Es por ello, que para los fines del presente estudio, se realizó una encuesta cuyo grupo objetivo serán los trabajadores de la oficina Campo Polo de la caja Piura, donde las preguntas se han formulado de manera secuencial, la intención principal es que el público, responda de manera correcta y se pueda obtener información precisa de la realidad del campo de estudio, materia de la investigación.

Por otro lado Benassini (2009), menciona que un cuestionario representa un valotario de preguntas formales que se redactan siguiendo una secuencia lógica, pero también existen estudios por cuestionario sin que se cuente con una lista formal, que recibe el nombre de estudio no estructurado. Para fines de la investigación, se tuvo en cuenta el cuestionario estructurado que responde a un numero de preguntas diseñadas y elaboradas con una secuencia determinada (Riaño y Palomino, 2015).

Así mismo, se diseñaron dos cuestionarios, una por cada variable conformados por 20 items en donde se utilizó la escala Likert.

En ese sentido Corral (2019), manifiesta que la validez viene a ser el grado en que un instrumento proyecta un dominio específico del contenido de aquello que se quiere medir. Desde ese sentido; se trata de determinar hasta donde los items de un instrumento de recolección de datos son representativos en poder medir, según Diaz ét al. (2017). Por lo antes señalado, el contenido de cada uno de los instrumentos fue validado por tres expertos, quienes validaron los dos instrumentos que se emplearon.

Tabla 1

Validez del instrumento 1 e instrumento 2

N°	Grado Académico	Nombre y apellidos del experto	Dictamen
01	Magister	Janet Magaly Calderón Mendocilla	Aplicable
02	Magister	Silene Apón Palacios Bamoy	Aplicable
03	Magister	Elvis Wilder Gonzaga Troncos	Aplicable

Nota: Certificación del instrumento

La confiabilidad del instrumento viene a ser el grado en el que se producen resultados coherentes y consistentes; es decir, en que si se aplica a un sujeto similar, siempre producirá los mismos resultados según lo que indica Reidl (2013).

De acuerdo al párrafo anterior se precisa el cálculo de confiabilidad se realizó haciendo uso del coeficiente de Cronbach cuya labor fundamental es la de medir la homogeneidad de las preguntas mediante cálculos de cada items, con la intención de

verificar si realmente existe semejanza (Caycho, 2017). Por lo antes mencionado, a medida que el alfa se acerca más a la unidad significa que existe una mayor homogeneidad entre items.

La aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, permitió conocer información numérica importante para concluir el nivel de importancia del instrumento que se quiere aplicar, resultando que:

Respecto a la variable gestión del personal, se obtuvo un coeficiente estadístico de 0.76, existiendo entonces un nivel medio de confiabilidad respecto al instrumento aplicado.

Respecto a la variable satisfacción, se obtuvo un coeficiente estadístico de 0.72 existiendo entonces un nivel medio de confiabilidad respecto al instrumento aplicado.

3.5. Procedimientos

Primero se redactó una solicitud dirigida al administrador de la oficina especial Campo Polo de la Caja Piura para que pueda autorizar la ejecución de los instrumentos de medición. Una vez la solicitud fue aprobada, se procedió a aplicar al personal de dicha agencia cada uno de los instrumentos diseñados teniendo en cuenta criterios incluyentes y excluyentes, es decir previo consentimiento del universo al cual se les aplicarán los instrumentos (Ugarte et al., 2021). Por último, luego que se adquirieron los datos, se pasó a efectivizar la prueba de confiabilidad.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se organizó toda data numérica utilizando para tales fines Excel como programa. Paso seguido se efectuó la estadística descriptiva para la obtención de gráficos y tablas empleando también para tales intereses la herramienta SPSS 26.

Seguidamente, con la herramienta mencionada en el párrafo primero, se pasó a la realización de la prueba normalidad, para luego aterrizar en la estadística inferencial, que al mismo tiempo vez sirvió de apoyo para poder cotejar las hipótesis formuladas, de acuerdo con Hernández et ál. (2014).

Para finiquitar, se reconoce que tanto la estadística descriptiva como la inferencial son importantes para lograr obtener información que sea real y sobre todo que aportó relevancia.

3.7. Aspectos éticos

Cruz et ál. (2020) mencionan que buscar conocimiento para optimizar la vida humana debe sustentarse en lineamientos que permitan llevar adecuadamente y de manera sosegada la obtención y manipulación de grandes bases de datos que serán utilizados en diversas investigaciones.

Las investigaciones se deben realizar sobre el marco de la verdad, la eficiencia y la garantía a un pleno proceso de obtención de la información, donde debe primar por sobre todo, la buena conducta del investigador orientado siempre a la obtención la verdad, de acuerdo con Aragón (2015). Es por ello que, siguiendo la línea de la buena conducta del investigador, de acuerdo con Delclós (2020), se tuvo presente los tres principios éticos básicos en toda investigación: Respeto a la persona; que implica

tratarlos como seres autónomos y una protección para aquellos con autonomía limitada, beneficencia, que implica no causar daño a las personas maximizando sus beneficios y minimizando sus riesgos; justicia, procurando un trato equitativo.

Por último para compenetrar más el tema ético, también se tuvo presente el manual correspondiente a la ética para la investigación, de acuerdo con Universidad Cesar Vallejo (2020): Libertad, en el recojo de la información a emplear. Transparencia, veracidad en la presentación de los resultados obtenidos. Competencia científica y profesional, agregando valor al investigador. Precaución, por la información a recolectar respetando todas las indicaciones del American Psychological Association (estilo APA).

IV. RESULTADOS

Se presentan los resultados descriptivos, que se obtuvieron haciendo uso de las tablas de frecuencia. Así mismo; se exponen los hallazgos inferenciales junto a la prueba de normalidad, cuya finalidad es la de realizar comparaciones.

En cuanto a los resultados descriptivos, después de haber obtenido la información, se muestra lo siguiente:

Tabla 2

Tabla de frecuencia de las dimensiones con gestión del personal

	Malo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Reclutamiento	6	10.00%	51	85.00%	3	5.00%
Selección	1	1.67%	53	88.33%	6	10.00%
Inducción	1	1.67%	47	78.33%	12	20.00%
Evaluación	6	10.00%	44	73.33%	10	16.67%
Capacitación	3	5.00%	8	13.33%	49	81.67%
Gestión de personal	3	5.00%	50	83.33%	7	11.67%

Nota: Frecuencia estadística

Según los datos de la tabla 2 el 11.67% distinguen que el nivel de gestión del personal es eficiente, 83.33% perciben que la gestión del personal presenta un nivel regular y el 5.00% perciben que la gestión del personal es mala.

En lo que respecta las dimensiones de gestión del personal, se puede observar que existe una mayor frecuencia en el nivel bueno para la dimensión capacitación con un porcentaje del 81.67%, una mayor frecuencia en el nivel regular para la dimensión de selección con un porcentaje de 88.33% y por último una mayor frecuencia en el

nivel malo para las dimensiones de reclutamiento y evaluación con un porcentaje de 10.00% respectivamente.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de las dimensiones con satisfacción laboral

	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	f	%	f	%
Factores extrínsecos	2	3.33%	27	45.00%	31	51.67%
Factores intrínsecos	2	3.33%	41	68.33%	17	28.33%
Satisfacción Laboral	1	1.67%	33	55.00%	26	43.33%

Frecuencia estadística

Se puede observar en la tabla 3 que el nivel de satisfacción en el trabajo por parte de los encuestados es alto un porcentaje de 43.33%, medio con un porcentaje del 55.00 y bajo con un porcentaje del 1.67%. Por lo que se concluye que existe un nivel medio de satisfacción en los colaboradores que forman parte del mencionado centro de labores.

En cuanto a las dimensiones de satisfacción laboral, se observa que la dimensión con mayor porcentaje en el nivel alto corresponde a factores extrínsecos con 51.67%, así mismo la dimensión con mayor porcentaje en el nivel medio corresponde a factores intrínsecos con 68.33%. Por último; la dimensión con mayor bajo corresponde a ambas dimensiones con un 3.33% respectivamente.

Por otro lado, según los resultados obtenidos respecto a los datos inferenciales se precisa que en cuanto a la hipótesis general se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 4*Correlación entre gestión del personal y satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión del personal	Coefficiente de Correlación	,610**
		Sig.(bilateral)	,001
		N	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conociendo que en la tabla 4 el resultado de $p = ,001 < \alpha = ,01$, se debe rechazar la hipótesis nula; por consiguiente, se debe aceptar la hipótesis alterna. Se concluye entonces que, existe una relación significativa entre ambas variables, debido a que el valor de $Rho = ,610$, precisa la existencia de una correlación media positiva.

En relación a la hipótesis Específica 1, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 5*Correlación entre gestión del personal y la dimensión factores extrínsecos*

			Factores extrínsecos
Rho de Spearman	Factores extrínsecos	Coefficiente de Correlación	,410**
		Sig.(bilateral)	,001
		N	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Puesto que en la tabla 5 se tiene que $p = ,001 < \alpha = ,01$, se debe rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Se ultima que, existe una

relación significativa entre ambas variables puesto que el valor de Rho= ,410; indica que existe una correlación positiva media.

En relación a la hipótesis específica 2, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 6

Correlación entre gestión del personal y la dimensión factores intrínsecos

			Factores intrínsecos
Rho de Spearman	Factores intrínsecos	Coeficiente de correlación	,563**
		Sig.(bilateral)	,005
		N	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo en la tabla 6 que $p = ,005 < \alpha = ,01$, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación significativa entre ambas variables, pues se evidencia el valor de Rho= ,563, indicando que hay una correlación positiva media.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados descriptivos se tiene que en la variable 1, el 11.67% de asesores encuestados distinguen que el nivel de gestión del personal es eficiente, 83.33% perciben que la gestión del personal presenta un nivel regular y el 5.00% perciben que la gestión del personal es mala, este resultado es equivalente al de Gallegos (2018) en su artículo "Project to improve job performance and satisfaction of nursing staff in the regional hospital of Ambato 2019", concluyó que solo al inicio del proyecto la complacencia laboral por parte de las enfermeras era promedio; pues, el diseño de los lineamientos de las directrices no se enfocaron en prevalecer las preferencias de los usuarios internos. Quevedo (2021), en su investigación La gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de Alma Perú S.A., Chiclayo, 2019 obtuvo como conclusión que, coexiste un grado de correspondencia, esto puede interpretarse como un nivel de correlación positiva moderada. Por lo tanto, en los niveles dos (de medio a más alto) respecto a gestión de recursos humano, los trabajadores se vuelven proporcionalmente más satisfactorios en cuanto a lo que realizan en sus centros de labores. Así mismo, los resultados contrastan lo hallado por Bazán (2018) en su tesis "Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal del distrito defensa y justicia de San Martín, 2018" finalizó que sí coexiste correlación positiva promedio entre personas y complacencia en los empleados, con un coeficiente de similitud de ,6058; cuya determinación fue de ,3670; así mismo, el porcentaje de satisfacción se ve influenciado por la gestión del talento en un 36,7%.

Por otro lado, de la variable 2, se puede precisar 11.67% de asesores encuestados perciben nivel de gestión del personal es eficiente, 83.33% de los asesores perciben que la gestión del personal presenta un nivel regular y solo el 5.00% perciben que la gestión del personal es mala. Alvarado y Suarez (2018), en su estudio titulada "Improvement of the work performance of human talent in the company Transp Enangeal S.A.", obtuvo como conclusión que el desempeño en el trabajo afecta la productividad de los colaboradores porque los impide aportar ideas y de alguna manera les impide agregar valor a su trabaja diario; con ello, existe una escasa satisfacción laboral porque no son reconocidos por su trabajo. Méndez et ál (2022) dentro de su artículo "Job Satisfaction influence on Job Performance: Business Retail", arrojó que la satisfacción muestra un nivel que empieza desde el promedio pero con proyección a que continúe creciendo según como la variable alterna se trabaje en dicha entidad (la media es de sobre 5). Pinco (2017), en su estudio "Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa ESAZE SAC" concluyó que el 62 % de los trabajadores de la empresa están contentos con el aspecto de la estimulación en el trabajo. La motivación que conciben los empleados hacia su trabajo contribuye a la generación de satisfacción del cliente interno, dadas las expectativas que genera.

En cuanto a las dimensiones de variable 1, los resultados que arrojan un dato porcentual mayor en el nivel de malo la tienen las dimensiones de reclutamiento y evaluación con un porcentaje de 10.00% al respecto. Para el nivel regular el mayor porcentaje lo tiene la dimensión de selección del personal con un porcentaje de 88.33% y por para terminar, en el nivel bueno quien mantiene el mayor porcentaje

que es de 81.67% es la dimensión capacitación del personal. Resultados análogos se encontraron en Chiang et ál (2021), con su artículo que denominado “Job satisfaction and organizational commitment: an analysis of perception in the healthcare sector”, se encontraron resultados con baja conciencia gerencial (21% y 2%, respectivamente), los de media (5 % y 38% respectivamente) y los de alta conciencia 25 % y 20 % respectivamente). En último sentido, se concluyó que el compromiso organizacional incide significativa y positivamente en la satisfacción laboral. Como antecedentes nacionales encontramos a: Bazán (2018) con su tesis “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal del distrito defensa y justicia de SanMartín, 2018”, se finiquitó que existe un alto porcentaje en el nivel medio respecto a la dimensión de selección en un equivalente a 68% según los resultados encontrados.

Pinco (2017), en su estudio “Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa ESAZE SAC, concluyó que el 62 % de los trabajadores de la empresa están contentos con el aspecto de la capacitación del personal pero descontentos en un 86% con el reclutamiento del personal. Se determinó pues, que el factor de motivación que conciben los mismos empleados hacia su trabajo contribuye a la mejora gestión de personas.

En los estudios mencionados relacionados con las dimensiones de gestión del personal se obtuvieron resultados similares al del presente estudio, lo que puede estar relacionado de manera general, a que existe bastante demanda de trabajo, dadas las condiciones operativas, las cuales presentan mucho ausentismo, mucha rotación y otros factores que pueden presentar los asesores de negocios.

En cuanto a las dimensiones pertinentes a la variable 2, tenemos a Gallegos (2018), en su artículo titulado "Project to improve job performance and satisfaction of nursingstaff in the regional hospital of Ambato 2019", llegó a la conclusión que al comenzar el proyecto la complacencia laboral relacionada con los factores intrínsecos por parte de las enfermeras era promedio; pues, el diseño de los lineamientos de las directrices sirvió para incrementar ambas variables que formaron parte del estudio. Por su parte, se encontró resultados semejantes en Méndez et ál (2022), dentro de su artículo "Job Satisfaction influence on Job Performance: Business Retail", concluye que la constante de satisfacción muestra un nivel alto con proyección a que con esa tendencia creciente según como la variable alterna se trabaje en dicha entidad (la media es de sobre 5).

Alvarado y Suarez (2018), en su estudio titulado "Improvement of the work performance of human talent in the company Transp Enangeal S.A. ", obtuvo que también resultados similares respecto a la segunda variable y la dimensión de factores extrínsecos, pues obtuvo como conclusión que el desempeño en el trabajo afecta la productividad de los colaboradores porque los impide aportar ideas y de alguna manera les impide agregar valor a su trabajo diario; con ello, existe una escasa satisfacción laboral porque no son reconocidos por su trabajo.

En cuanto a los resultados inferenciales, respecto al objetivo general, en esta investigación se encontró que la variable 1 y la variable 2 tienen una relación significativa media (Rho de Spearman = ,610 y $p = ,001$); entonces en la medida que se perfeccione la gestión del personal existirá una mayor satisfacción laboral. Esta relación significativa entre ambas variables concuerda con los hallazgos de Daza

(2017), que en su artículo nombrado “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza 2015”, obtuvo como conclusión que en relación con el objetivo general y en correspondencia con la hipótesis, existe una semejanza significativa entre la gestión del talante humano y satisfacción (sig. bilateral = ,000 < .01; rho = ,838).

En otro estudio también se encontró relación significativa entre estas dos variables estudiadas; por ende, Quevedo (2021), en su indagación “La gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de Alma Perú S.A., Chiclayo, 2019” se obtuvo como propósito principal la determinación del nivel de correlación que existe entre la gestión del capital humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de Alma Perú S.A., Chiclayo para el año 2019. el trabajo obtuvo como conclusión que según los datos obtenidos; podemos decir que, coexiste un grado de correlación de $r=553$ con un porcentaje de $p= ,001$ esto puede interpretarse como un nivel de correlación positiva moderada. Por lo tanto, en los niveles más altos de gestión de recursos humanos, los trabajos se vuelven proporcionalmente más satisfactorios; así mismo, las dimensiones de gestión del desempeño y recompensa de las variables de gestión del personal tienen relevancia en la segunda variante. En contraste con los datos obtenidos podemos interpretar que existe una correlación moderadamente positiva; por ello, se puede certificar que a mayor grado de gestión de recursos humanos, mayor grado de satisfacción laboral proporcionalmente.

Respecto al objetivo específico 1 y la dimensión de factores extrínsecos relacionados con la responsabilidad en el trabajo, se obtuvo en el presente que dicha dimensión y la gestión del personal tiene una relación significativa, siendo esta media

(Rho de Spearman= ,410 y $p= ,001$), es decir; en la medida que se mejore la satisfacción extrínseca habrá una mejor gestión del personal para con todos los asesores de negocios. De manera parecida sucede en Bazán (2018) con su tesis “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal del distrito defensa y justicia de San Martín, 2018” en la que se finiquitó la existencia un alto porcentaje en el nivel medio respecto a la dimensión de selección del personal, acentuando la estabilidad laboral, con equivalente a 68%, por lo que coexiste una relación positiva promedio entre ambas variables importantes para dicha pesquisa, el coeficiente de similitud de Pearson fue de ,6058; con un porcentaje de ,002. Por lo que, según se optimen los factores extrínsecos, se tendrá una mayor satisfacción en todos los asesores de negocios.

Con respecto al objetivo específico 2 y la dimensión de factores motivacionales que tiene resalte en la distinciones en el trabajo que se le pueda otorgar a los asesores de negocios, en esta investigación se encontró que tal dimensión y la gestión del personal tienen una relación significativa, siendo esta positiva media (Rho de Spearman de ,563 y $p= ,005$). Es decir en la medida que se optimen los factores intrínsecos existirá una mejor gestión del personal. Existe resultado similar en Salazar (2018), en su tesis titulada “Relationship between job satisfaction and organizational commitment: a study in an Ecuadorian public entity la cual tuvo como objetivo primordial determinar la relación de dichas variables en la entidad en mención. Se obtuvo como conclusión una relación positiva moderada (Rho de Spearman =,592 y $p=,003$), incidiendo en que las variables en mención tienen una relación significativa; es decir, que los trabajadores mientras se sientan más valorados en su entidad tienden

a sentirse comprometidos y a mostrar mayor disposición para el ejercicio de sus funciones.

Como impedimentos que tuvo la presente investigación está lo difícil que fue aplicar el cuestionario a los asesores, puesto que existe una variedad de turnos presentes en diferentes horarios y días por lo que ubicarlos ha sido engorroso. Se precisa también que, se los cuestionarios fueron aplicados por el administrador de la caja de ahorro y crédito, por lo que cada asesor a quien se le aplicó el cuestionario se vio obligado a responder de manera rápida, con presión y supeditado a que sus respuestas no sean tan desfavorables para la entidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se obtuvo una relación significativa entre ambas variables, resultando una correlación positiva media (Rho de Spearman=,610 y $p=,001$); por lo que se entiende que, en la medida que exista un perfeccionamiento en la primera variable ocurrirá lo mismo para la segunda variable de estudio en la caja municipal de ahorro y crédito.

Segunda:

Se encontró una relación significativa entre la dimensión factores extrínsecos la primera variable, existiendo una correlación positiva media (Rho de Spearman=,410 y $p=,001$); en consecuencia, mientras exista una mejora de los factores extrínsecos coexistirá también una mejora de la primera variable en la caja municipal de ahorro y crédito.

Tercera:

Hay una relación significativa entre la dimensión factores intrínsecos y la primera variable, alcanzando una correlación positiva media (Rho de Spearman=,563 y $p=,005$); por ende, mientras exista una mejora de los factores intrínsecos al mismo tiempo habrá un perfeccionamiento de la primera variable en la caja municipal de ahorro y crédito.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Dado que se encontró una relación significativa entre ambas variables en una caja municipal de ahorro y crédito, la administración debe diseñar tácticas que permitan supervisar de manera permanente variables, ello mediante la adecuada aplicación instrumentos que permitan obtener información periódicamente. Se debe establecer estrategias que contribuyan a mejorar las dimensiones de la primera variable.

Segunda:

Se halló que entre la dimensión factores extrínsecos y la primera variable de estudio existe una relación media positiva, por ende, la administración debe incurrir en procurar el perfeccionamiento de factores extrínsecos; es decir, brindar mejores condiciones de trabajo. Por ello, se recomienda a la administración que se preocupe por mejorar los canales comunicativos con los asesores de negocios; para que, a través de un trabajo competente e interdependiente puedan lograr la identificación de insuficiencias dentro del ambiente laboral coadyuvando a que el trabajador pueda efectuar sus actividades.

Tercera:

De acuerdo a lo que se encontró, la dimensión factores intrínsecos y la primera variable tienen una relación significativa positiva media. Entonces, se recomienda crear estrategias para mantenerlos motivados. Lo que se puede hacer es entregar reconocimientos por haber cumplido con una tarea considerable. Si bien no se trata de un incentivo económico, muchas veces son mejor aceptados por los asesores.

REFERENCIAS

- Alegre Morales, A., Barrientos Montellanos, R., & Milla Rota, M. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de una universidad pública y una privada. *Champ oko*, 2(10), 165-176. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338752>
- Alles, M. (2019). Formación, capacitación y desarrollo. *Industrial Data*, 22(2), 139-156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/816/81662532010/81662532010.pdf>
- Alvarado Pilozo , A., & Suarez Perero , K. (Febrero de 2018). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28090>
- Aragón Vargas, L. (2015). The ethics of scientific research. *Originality and context*, 13(2), 1-29. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5296867>
- Arias Gomez , J., Villasís Keever , M., & Miranda Novales , M. (2016). *El protocolo de investigación III: La población de estudio*. México: Revista Alergia.
- Arias Gonzáles, J. (Setiembre de 2020). *Repositorio Concytec*. Obtenido de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Bazán Vargas , K. S. (2018). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30471/Oliva_CZ_V.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benassini, M. (2009). *Introduction to market research. Focus for Latin America* (Second edition ed.). México: Pearson.
- Cabezas Nejia, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaria, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Ecuador.
- Caja Municipal de Ahorros y créditos Piura. (2022). *CMAC PIURA SAC*. Obtenido de <https://www.cajapiura.pe/conocenos/datos-empresariales-1>

- Caycho Rodriguez, T. (2017). *Confidence Intervals for Cronbach's alpha coefficient: contributions to pediatric research* (Vol. 38). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/apm/v38n4/2395-8235-apm-38-04-0291.pdf>
- Celis, F. (2006). La gestión de recursos humanos en organizaciones de servicios. *Laurus*, 12(Ext), 10-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109902>
- Chiang Vega , M. M., Quijada Garcia , M. d., Rivera Cerda, M. J., & Hidalgo Ortiz , J. P. (Diciembre de 2021). Job satisfaction and organizational commitment: an analysis of perception in the. *Dialnet*, 29(2), 104-114. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8481762.pdf>
- Clementina. (12 de octubre de 2022). *MIA: Aspectos administrativos y referencias*. Obtenido de <https://uvcv.edu.pe/mod/page/view.php?id=1215249>
- Colombo, D. (05 de mayo de 2022). *Infobae*. Obtenido de <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2022/05/05/por-que-muchos-de-los-colaboradores-mas-talentos-están-renunciando-a-sus-organizaciones/>
- Core Global Partners . (2021). Obtenido de <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>
- Corral, Y. (Junio de 2019). Validity and reliability of research instruments. *Educational Sciences*, 19(33). Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Cotrina Velarde , M. F. (2022). *Repositorio Universidad Privada de Tacna* . Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2300/Cotrina-Velarde-Maria.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cruz Ortiz, M., Perez Rodriguez, M., Jenaro Rio, C., Flores Robaina, N., & Torres Apolo, V. (2020). Ethical implications for research. *Student Psychology*, 2(1-9). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7445060.pdf>

- Daza Alvarado , A. (2017). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21810/Daza_AA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Calle Durán , M., & Ortiz de Urbina Criado , M. (2012). Consideraciones del mercado de trabajo, gestión de recursos humanos, salario y empleo. *1*(129-141). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332012000100006
- Delclós, J. (2020). Ethics in scientific research. *Developing projects*, *1*(1-5). Obtenido de <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02-1.pdf>
- Diaz Vasquez, M., Puente Fumero, L., & Sosa Herrero, D. (2017). Validity and reliability study of the evaluative instruments applied in the ordinary exam of Chemistry. *12*(1), 16-18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7317435>
- Duoc UC Bibliotecas. (31 de Mayo de 2022). *Duoc UC Bibliotecas*. Obtenido de <https://www.duoc.cl/biblioteca/>
- Feijoo Jaramillo, I., Guerrero Jirón, J., & García Regalado, J. (2017). *Marketing applied in the business sector*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Finanzas, M. d. (2022). *MEF*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/anexos/2022/Anexo_2_Clasificador_Economico_Gastos_2022.pdf
- Gallegos Esquivel , J. (23 de Noviembre de 2018). *Repositorio Universidad San Francisco de Quito* . Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/7642>
- Gonzáles Santa Cruz, F., & Sánchez Cañizares, S. (2011). Satisfacción Laboral como factor crítico para la calidad. *Estudios y perspectivas en Turismo*, *20*(11), 1047-1068. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3739638>

- González López, L. (2007). Humanismo y gestión humana: Una perspectiva de interpretación para el trabajo social aplicado al campo laboral. *Eleuthera*, 1(12), 42-63. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=585961830004>
- Granda Carazas , S. (29 de diciembre de 2016). *Universidad Mayor de San Marcos* . Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405>
- Hernández Cabrera , J. (04 de Junio de 2006). *History and challenges of human resource management*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/historia-y-desafios-de-la-gestion-de-recursos-humanos/>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. (2018). *Investigation methodology. The quantitative, qualitative and mixed routes*. México: McGraw-Hill Inter-American Publishers.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, R. (2014). *Investigación Methodology*. México: Mc Graw Hill.
- Hila Chalutz, B., Shay, T., & Simon, D. (2015). Actionable trust in service organizations: A multi-dimensional perspective. *Elsevier*, 31, 31-39. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/tr2015v31n1a4.pdf>
- MEF. (2022). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de <https://www.gob.pe/mef>
- Méndez Urra , G., Chiang Vega, M., & Sánchez Bernaldes, G. (2022). *Repositorio Universidad del Bio Bio Chile*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>
- Moyano Castillejo, L. (2016). *Plan de negocios*. Macro.
- Naupas Paitan, H., Valdivia Dueñas , M. R., Palacios Vilela , J. J., & Romero Delgado , H. E. (2018). *Investigation methodology. Quantitative - Qualitative and writing of the thesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Otero López , J., Castro Bolaño , C., Santiago Mariño , M. J., & Villardefrancos Pol, E. (1 de Octubre de 2010). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/560/56017066007.pdf>
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Dialnet*, 29(445-455). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5444914>
- Pinco Parco , C. C. (2017). *Repositorio Peruana Los Andes*. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/571>
- Pujol Cols, L., & Dabos , G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Generales*, 34(146), 3-18. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quevedo Aguerp , C. G. (2021). *Repositorio Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8697>
- Quiroga, M. (05 de enero de 2021). *Human Resources Management*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-recursos-humanos.html>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz , G., & Hugueth, A. (2019). Human Talent Management: Analysis from the Strategic. 30(6), 167-176. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ramos Galarza, C. A. (2020). The scope of an investigation. 9(3). doi:<https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reidl Martinez, L. (2012). Measurement reliability. *Elsevier*, 3(6), 146-151. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v1n3/v1n3a7.pdf>
- Reig Ferrer , A. (2019). *Insatisfacción laboral, patron a de comportamiento, estres laboral y estado de salud en medicos; análisis y modificación de conducta*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7087595.pdf>

- Riaño Campo, E., & Palomino, M. (2015). Design and development of a questionnaire delphi method chord with. *Sophia*, 129-141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4137/413740778002.pdf>
- Rodriguez, J. (2022). *HRider*. Obtenido de <https://www.hrider.net/cms/diccionario/satisfaccion-laboral>
- Sabaj Meruane, O., & Landea Balin, D. (2021). *Description of the Justification Forms in Research Articles* (2 ed.). Chile. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3982920>
- Salazar Cueva , P. (2018). *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, L. (Junio de 2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- SurveyMonkey. (2021). Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/que-es-la-investigacion-no-experimental/>
- Ugarte Paz, T., Maria Anela, A., & Méndez Ugarte, M. (2021). Systematic review of strategies for developing social skills in education. *Educational Synergies*, 6(3), 44-54. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8485915>
- Vallejo, U. C. (2020). *Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV*.
- Veiga de cabo, J., De la Fuente Diez, E., & Zimmermann Verdejo, M. (2018). Study models in applied research: concepts and criteria for design. 54(210). Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v54n210/aula.pdf>
- Vesga Rodríguez , J. J. (2020). Human Resources Management. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 16(1), 201-213. doi:<https://doi.org/10.15332/22563067.5551>
- Werther B. , W., & Davis, K. (2008). *Human resources management. The human capital of the company*. México: McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Gestión del personal y satisfacción laboral en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Gestión del personal				
Problema específico	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cuál es el nivel de relación entre gestión del personal y satisfacción laboral en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022?	Determinar el nivel de relación entre gestión del personal y la satisfacción laboral en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022	La gestión del personal se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022.	Reclutamiento de personal	Transmisión de la convocatoria	1-2	Ordinal Escala Likert	Malo (20,47)
				Descripción del puesto	3-4		
			Selección de personal	Entrevista y exámenes	5-6		
¿Cuál es el nivel de relación entre gestión del personal y los factores extrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022?	Determinar la relación entre gestión del personal y los factores extrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022	La gestión del personal se relaciona de forma positiva con los factores extrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022		Evaluación del perfil	7-8	Muy en desacuerdo	Regular (48,73)
			Inducción de personal	Bienvenida y entrega de material	9-10	Algo en desacuerdo	

¿Cuál es el nivel de relación entre gestión del personal y los factores intrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022?	Determinar la relación entre gestión del personal y los factores intrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022	La gestión del personal se relaciona de forma positiva con los factores intrínsecos en una caja municipal de ahorro y crédito. Piura, 2022	Evaluación de personal	Incorporación al ambiente laboral	11-12	Ni de acuerdo nien desacuerdo	Eficiente (74,100)
				Tipo de evaluación aplicable	13-14	Algo de acuerdo	
				Utilización de resultados obtenidos	15-16	Muy de acuerdo	
				Capacitación de personal	17-18		
				Desarrollo y evaluación	19-20		

Variable 2: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Factores extrínsecos o higiénicos	Retribución económica	21-22	Ordinal Escala Likert	Bajo (20,47)
	Condiciones de trabajo	23-24		
	Estabilidad laboral	25-26		
	Estatus	27-28		
	Calidad de las relaciones interpersonales	29-30		
			Muy en desacuerdo	Medio (48,73)
			Algo en desacuerdo	

	Perfeccionamiento Del trabajador	31-32	Ni de acuerdo nien desacuerdo	Alto (74,100)
	Autonomía	33-34	Algo de acuerdo	
	Pluralidad	35-36	Muy de acuerdo	
	Factores motivacionales o intrínsecos	Perfeccionamiento de la carrera	37-38	
		Reconocimiento y distinciones	39-40	

METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
Tipo: Aplicada	Población y muestra: Conformado por 60 asesores de créditos de lacaja Piura.	Técnica: Encuesta	Estadística descriptiva
Diseño: No experimental, de corte transversal		Instrumento: Cuestionario	Estadística inferencial
Enfoque: Cuantitativo	Muestreo: Se empleó el muestreo no probabilístico denominado muestreo por conveniencia.		
Nivel: Descriptivo correlacional			

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIONES OPERACIONALES	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS	
V1 Gestión de personal	Core Global Partners (2021) define que la gestión del personal es el proceso de desarrollar, atraer y retener nuevos miembros y retener empleados, se enfoca en identificar personal con alto potencial en su trabajo.	La variable fue dividida en cinco dimensiones: Reclutamiento, selección, inducción, evaluación y capacitación (Chiavenato, 2020); cuyos indicadores formarán 20 preguntas que serán evaluadas según una escala ordinal.	Reclutamiento	Convocatoria	1-2	Ordinal Escala Likert	Malo (20,47)	
				Perfiles de puestos	3-4			
			Selección	Entrevistas	5-6		Muy en desacuerdo Algo en desacuerdo	Regular (48,73)
				Evaluación del perfil del candidato	7-8			
			Inducción	Recibimiento y entrega de	9-10		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Eficiente (74,100)
				Know How	11-12			
				Inclusión al ambiente de trabajo				
			Evaluación	Test de evaluación	13-14		Algo de acuerdo Muy de acuerdo	
				Uso de los resultados obtenidos	15-16			
				Capacitación	Estudio de necesidades			17-18
Desarrollo de capacidades	19-20							

V2 Satisfacción laboral	Rodríguez (2002) la define como la sensación de estar bien y paz satisfacción que siente una persona debido a las excelentes condiciones ya sean físicas y mentales que tiene en su ámbito personal o de trabajo.	La variable fue dividida en dos dimensiones: Factores extrínsecos y factores intrínsecos o motivacionales Carmona y Leal (1998); cuyos indicadores formarán 20 preguntas que serán evaluadas según una escala ordinal.		Subvención económica	21-22	Ordinal Escala Likert	Bajo Medio Alto (20,47) (48,73) (74,100)
				Escenario de trabajo	23-24		
				Inmovilidad laboral	25-26		
			Factores extrínsecos	Estatus	27-28		
			o higiénicos	Relaciones interpersonales	28-30		
				Desarrollo del trabajador	31-32		
				Autonomía	33-34		
			Factores intrínsecos	Pluralidad	35-36		
			o motivacionales	Perfeccionamiento en la carrera	37-38		
				Reconocimiento y distinciones	39-40		

Anexo 3

Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL PERSONAL

Este cuestionario tiene como fin obtener información sobre la gestión del personal en el área de créditos de la oficina especial campo polo de la Caja Piura – 2022. Le sugerimos lea cada pregunta detenidamente y luego escoja la opción que considera más conveniente. Se debe marcar una sola opción, utilizando la “X” como única grafía:

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5
VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO				
Dimensión: Reclutamiento del personal				
1. El área de personal informa sobre la oferta laboral				
2. El área de personal hace difusión de la oferta laboral				
3. Se publican los requisitos para postular en las convocatorias				
4. Se menciona el perfil del puesto en las convocatorias				
Dimensión: Selección del personal				
5. Se respetan las etapas del proceso de selección				
6. Se recepcionó la hoja de vida al ingresar a la entidad				
7. Se realizan evaluaciones de conocimiento y psicotécnico				
8. Se le realizó una entrevista personal				
Dimensión: Inducción del personal				
9. Se realizan charlas y entrega de material de inducción				
10. Se le comenta los objetivos de la entidad al nuevo colaborador				
11. Se realizan actividades de integración y socialización				
12. El nuevo colaborador logra conocer la cultura de la entidad				
Dimensión: Evaluación del personal				
13. Se trabaja con indicadores de evaluación del desempeño				
14. El desempeño es evaluado por el jefe				
15. El jefe orienta al personal después de haber evaluado				
16. Los resultados de la evaluación ayudan a mejorar el desempeño				
Dimensión: Capacitación del personal				
17. Se consulta sobre la necesidad de que se realicen capacitaciones				
18. Se analizan los resultados para identificar competencias				
19. Existe un plan de formación y capacitación				
20. Se promueve la actualización permanente				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Este cuestionario tiene como fin obtener información sobre la satisfacción laboral en el área de créditos de la oficina especial campo polo de la Caja Piura – 2022. Le sugerimos lea cada pregunta detenidamente y luego escoja la opción que considera más conveniente. Se debe marcar una sola opción, utilizando la “X” como única grafía:

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
Dimensión: Factores extrínsecos o higiénicos					
1. Es justo el pago que recibe por su trabajo					
2. Existe incentivos económicos por el logro de objetivos					
3. Se le brinda recursos necesarios para efectuar el trabajo					
4. Existe apoyo en junto para cumplir con las tareas					
5. Siente que tomarán en cuenta su rendimiento para no ser removido					
6. Siente que seguirá laborando en el mismo puesto					
7. Se siente orgulloso de trabajar en el área de créditos					
8. Considera que su entidad está bien vista por la población					
9. El clima laboral es ameno para lograr los objetivos					
10. El jefe se preocupa por fortalecer relaciones interpersonales					
11. Ha participado en capacitaciones para incrementar su desempeño					
12. Todos son invitados a participar cuando se realizan capacitaciones					
Dimensión: Factores intrínsecos o motivacionales					
13. Realiza su trabajo de acuerdo a su conocimiento y experiencia					
14. Posee autoridad de tomar decisiones sobre su trabajo					
15. El área de personal se preocupa para erradicar la monotonía laboral					
16. Las funciones que realiza son muy variadas evitando el aburrimiento					
17. Existe una línea de carrera dentro de la entidad					
18. Los cargos más altos están abiertos a postulaciones					
19. Los trabajadores son premiados cuando hacen un trabajo adicional					
20. Los altos funcionarios reconocen el trabajo que usted realiza					

Anexo 4

Validación de los instrumentos de medición a través de juicios de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: **Janet Magaly Calderón Mendocilla**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del personal y satisfacción en una caja municipal de ahorro y crédito de la ciudad de Piura, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez y contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Diana Jazmin Burgos Lopez
DNI: 48429613

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión del personal

Core Global Partners (2021) definen que la gestión del personal es el proceso de desarrollar, atraer y retener nuevos miembros y retener empleados, se enfoca en identificar personal con alto potencial en su trabajo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Reclutamiento del personal: Según Hernández (2006) el reclutamiento que es captar al personal ideal para una función específica.

Dimensión 2

Selección del personal: Calle y Ortiz (2019) mencionan que la gestión humana incluye métodos de selección que consiste en agrupar a aquellas personas que mantienen alguna trayectoria o experiencia con el área a la cual postula.

Dimensión 3

Inducción del personal: Dolan et ál (2007) definen a la inducción que corresponde un adiestramiento para la correcta adaptación al puesto de trabajo, por lo que se trata de transmitir conocimientos y experiencias y habilidades para procurar una gestión más eficaz que actúa como apoyo al resto de la organización.

Dimensión 4

Evaluación del personal:

Quiroga (2021) indica que la evaluación corresponde a verificar el progreso de la persona según su apego al área en el que se desempeña

Dimensión 5

Capacitación del personal: Alles (2019) menciona que la capacitación es transmitir conocimientos y habilidades por lo que implica un proceso que debe ser organizado, planificado y evaluable.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Satisfacción

Caballero (2020) precisa que la satisfacción en el trabajo viene a ser los sentimientos de afecto frente al trabajo y posibles consecuencias que procedan de él.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Factores extrínsecos o higiénicos: Carmona y Leal (1998), indican que los factores presentes de higiene se consideran aquellos que el colaborador considera necesarios para poder desempeñar adecuadamente sus labores.

Dimensión 2

Factores intrínsecos o motivacionales: factores motivacionales o intrínsecos que nacen como parte del aspecto emocional del colaborador y son específicos del trabajo, de acuerdo con Carmona y Leal (1998).



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión del personal

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Reclutamiento del personal	- Transmisión de la convocatoria - Descripción del puesto	p1, p2, p3, p4	Gestión del personal: (1) Ineficiente (2) Regular (3) Eficiente
Selección del personal	- Entrevista y exámenes - Evaluación del perfil	p5, p6, p7, p8	
Inducción del personal	- Bienvenida y entrega de la información - Incorporación al ambiente laboral	p9, p10, p11, p12	
Evaluación del personal	- Tipo de evaluación aplicable - Utilización de los resultados obtenidos	p13, p14, p15, p16	
Capacitación del personal	- Análisis de necesidades - Desarrollo y evaluación	p17, p18, p19, p20	

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Factores extrínsecos o higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Retribución económica - Condiciones de trabajo - Estabilidad laboral - Estatus - Calidad de relaciones interpersonales - Perfeccionamiento del trabajador 	p21, p22, p23, p24, p25, p26, p27, p28, p29, p30, p31, p32	(1) Muy en desacuerdo (2) Algo en desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) Algo de acuerdo (5) Muy de acuerdo
Factores intrínsecos o motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Independencia - Variedad - Línea de carrera - Reconocimiento y distinciones 	p33, p34, p35, p36, p37, p 38, p 39, p40	Satisfacción laboral: (4) Bajo (5) Medio (6) Alto

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GESTIÓN DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Reclutamiento del personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El área de personal informa sobre la oferta laboral	X		X		X		
2	El área de personal hace difusión de la oferta laboral	X		X		X		
3	Se publican los requisitos para postular en las convocatorias	X		X		X		
4	Se menciona el perfil del puesto en las convocatorias	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Selección del personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Se respetan las etapas del proceso de selección	X		X		X		
6	Se recepcionó la hoja de vida al ingresar a la entidad	X		X		X		
7	Se realizan evaluaciones de conocimiento y psicotécnico	X		X		X		
8	Se le realizó una entrevista personal	X		x		X		
	DIMENSIÓN 3: Inducción del personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Se realizan charlas y entrega de material de inducción	X		X		X		
10	Se le comenta los objetivos de la entidad al nuevo colaborador	X		X		X		
11	Se realizan actividades de integración y socialización	X		X		X		
12	El nuevo colaborador logra conocer la cultura de la entidad	x		x		X		
	DIMENSIÓN 4: Evaluación del personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Se trabaja con indicadores de evaluación del desempeño	X		X		X		
14	El desempeño es evaluado por el jefe	X		X		X		
15	El jefe orienta al personal después de haber evaluado	X		X		X		
16	Los resultados de la evaluación ayudan a mejorar el desempeño	x		x		X		
	DIMENSIÓN 5: Capacitación del personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Factores extrínsecos o higiénicos								
1	Es justo el pago que recibe por su trabajo	X		X		X		
2	Existe incentivos económicos por el logro de objetivos	X		X		X		
3	Se le brinda recursos necesarios para efectuar el trabajo	X		X		X		
4	Existe apoyo en junto para cumplir con las tareas	x		x		X		
5	Siente que tomarán en cuenta su rendimiento para no ser removido	X		X		X		
6	Siente que seguirá laborando en el mismo puesto	X		X		X		
7	Se siente orgulloso de trabajar en el área de créditos	X		X		X		
8	Considera que su entidad está bien vista por la población	X		x		X		
9	El clima laboral es ameno para lograr los objetivos	X		X		X		
10	El jefe se preocupa por fortalecer relaciones interpersonales	X		X		X		
11	Ha participado en capacitaciones para incrementar su desempeño	X		X		X		
12	Todos son invitados a participar cuando se realizan capacitaciones	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: Factores intrínsecos o motivacionales								
13	Realiza su trabajo de acuerdo a su conocimiento y experiencia	X		X		X		
14	Posee autoridad de tomar decisiones sobre su trabajo	X		X		X		
15	El área de personal se preocupa para erradicar la monotonía laboral	X		X		X		
16	Las funciones que realiza son muy variadas evitando el aburrimiento	x		x		X		
17	Existe una línea de carrera dentro de la entidad	X		X		X		
18	Los cargos más altos están abiertos a postulaciones	X		X		X		
19	Los trabajadores son premiados cuando hacen un trabajo adicional	X		X		X		
20	Los altos funcionarios reconocen el trabajo que usted realiza	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

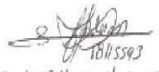
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Janet Magaly Calderón Mendocilla **DNI:** 18115593

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

04 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Janet Calderón Mendocilla

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : **Silene Apón Palacios Bamoy**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del personal y satisfacción en una caja municipal de ahorro y crédito de la ciudad de Piura, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez y contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Diana Jazmin Burgos Lopez
DNI: 48429613

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GESTIÓN DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Reclutamiento del personal								
1	El área de personal informa sobre la oferta laboral	X		X		X		
2	El área de personal hace difusión de la oferta laboral	X		X		X		
3	Se publican los requisitos para postular en las convocatorias	X		X		X		
4	Se menciona el perfil del puesto en las convocatorias	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: Selección del personal								
5	Se respetan las etapas del proceso de selección	X		X		X		
6	Se recepcionó la hoja de vida al ingresar a la entidad	X		X		X		
7	Se realizan evaluaciones de conocimiento y psicotécnico	X		X		X		
8	Se le realizó una entrevista personal	X		x		X		
DIMENSIÓN 3: Inducción del personal								
9	Se realizan charlas y entrega de material de inducción	X		X		X		
10	Se le comenta los objetivos de la entidad al nuevo colaborador	X		X		X		
11	Se realizan actividades de integración y socialización	X		X		X		
12	El nuevo colaborador logra conocer la cultura de la entidad	x		x		X		
DIMENSIÓN 4: Evaluación del personal								
13	Se trabaja con indicadores de evaluación del desempeño	X		X		X		
14	El desempeño es evaluado por el jefe	X		X		X		
15	El jefe orienta al personal después de haber evaluado	X		X		X		
16	Los resultados de la evaluación ayudan a mejorar el desempeño	x		x		X		
DIMENSIÓN 5: Capacitación del personal								

17	Se consulta sobre la necesidad de que se realicen capacitaciones	X		X		X		
18	Se analizan los resultados para identificar competencias	X		X		X		
19	Existe un plan de formación y capacitación	X		X		X		
20	Se promueve la actualización permanente	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Silene Bamoy Apón Palacios DNI: 03355359

Especialidad del validador: Maestra en Ciencias de la Educación con mención en investigación y docencia

07 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Silene Bamoy Apón Palacios
 DNI: 03355359

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Factores extrínsecos o higiénicos								
1	Es justo el pago que recibe por su trabajo	X		X		X		
2	Existe incentivos económicos por el logro de objetivos	X		X		X		
3	Se le brinda recursos necesarios para efectuar el trabajo	X		X		X		
4	Existe apoyo en junto para cumplir con las tareas	x		x		X		
5	Siente que tomarán en cuenta su rendimiento para no ser removido	X		X		X		
6	Siente que seguirá laborando en el mismo puesto	X		X		X		
7	Se siente orgulloso de trabajar en el área de créditos	X		X		X		
8	Considera que su entidad está bien vista por la población	X		x		X		
9	El clima laboral es ameno para lograr los objetivos	X		X		X		
10	El jefe se preocupa por fortalecer relaciones interpersonales	X		X		X		
11	Ha participado en capacitaciones para incrementar su desempeño	X		X		X		
12	Todos son invitados a participar cuando se realizan capacitaciones	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: Factores intrínsecos o motivacionales								
13	Realiza su trabajo de acuerdo a su conocimiento y experiencia	X		X		X		
14	Posee autoridad de tomar decisiones sobre su trabajo	X		X		X		
15	El área de personal se preocupa para erradicar la monotonía laboral	X		X		X		
16	Las funciones que realiza son muy variadas evitando el aburrimiento	x		x		X		
17	Existe una línea de carrera dentro de la entidad	X		X		X		
18	Los cargos más altos están abiertos a postulaciones	X		X		X		
19	Los trabajadores son premiados cuando hacen un trabajo adicional	X		X		X		
20	Los altos funcionarios reconocen el trabajo que usted realiza	x		X		x		

17	Se consulta sobre la necesidad de que se realicen capacitaciones	X		X		X		
18	Se analizan los resultados para identificar competencias	X		X		X		
19	Existe un plan de formación y capacitación	X		X		X		
20	Se promueve la actualización permanente	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Silene Bamoy Apón Palacios **DNI:** 03355359

Especialidad del validador: Maestra en Ciencias de la Educación con mención en investigación y docencia

07 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Silene Bamoy Apón Palacios
 DNI : 03355359

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : **Wilder Gonzaga Troncos**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del personal y satisfacción en una caja municipal de ahorro y crédito de la ciudad de Piura, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez y contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Diana Jazmin Burgos Lopez
DNI: 48429613

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : GESTIÓN DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Reclutamiento del personal		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El área de personal informa sobre la oferta laboral	X		X		X		
2	El área de personal hace difusión de la oferta laboral	X		X		X		
3	Se publican los requisitos para postular en las convocatorias	X		X		X		
4	Se menciona el perfil del puesto en las convocatorias	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: Selección del personal		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se respetan las etapas del proceso de selección	X		X		X		
6	Se recepcionó la hoja de vida al ingresar a la entidad	X		X		X		
7	Se realizan evaluaciones de conocimiento y psicotécnico	X		X		X		
8	Se le realizó una entrevista personal	X		x		X		
DIMENSIÓN 3: Inducción del personal		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se realizan charlas y entrega de material de inducción	X		X		X		
10	Se le comenta los objetivos de la entidad al nuevo colaborador	X		X		X		
11	Se realizan actividades de integración y socialización	X		X		X		
12	El nuevo colaborador logra conocer la cultura de la entidad	x		x		X		
DIMENSIÓN 4: Evaluación del personal		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se trabaja con indicadores de evaluación del desempeño	X		X		X		
14	El desempeño es evaluado por el jefe	X		X		X		
15	El jefe orienta al personal después de haber evaluado	X		X		X		
16	Los resultados de la evaluación ayudan a mejorar el desempeño	x		x		X		
DIMENSIÓN 5: Capacitación del personal		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se consulta sobre la necesidad de que se realicen capacitaciones	X		X		X		
18	Se analizan los resultados para identificar competencias	X		X		X		
19	Existe un plan de formación y capacitación	X		X		X		
20	Se promueve la actualización permanente	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg/ Mg. Wilder Gonzaga Troncos DNI: 70382101

Especialidad del validador: **Maestro en Administración de Negocios - MBA**

04 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores extrínsecos o higiénicos							
1	Es justo el pago que recibe por su trabajo	X		X		X		
2	Existe incentivos económicos por el logro de objetivos	X		X		X		
3	Se le brinda recursos necesarios para efectuar el trabajo	X		X		X		
4	Existe apoyo en junto para cumplir con las tareas	x		x		X		
5	Siente que tomarán en cuenta su rendimiento para no ser removido	X		X		X		
6	Siente que seguirá laborando en el mismo puesto	X		X		X		
7	Se siente orgulloso de trabajar en el área de créditos	X		X		X		
8	Considera que su entidad está bien vista por la población	X		x		X		
9	El clima laboral es ameno para lograr los objetivos	X		X		X		
10	El jefe se preocupa por fortalecer relaciones interpersonales	X		X		X		
11	Ha participado en capacitaciones para incrementar su desempeño	X		X		X		
12	Todos son invitados a participar cuando se realizan capacitaciones	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Factores intrínsecos o motivacionales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Realiza su trabajo de acuerdo a su conocimiento y experiencia	X		X		X		
14	Posee autoridad de tomar decisiones sobre su trabajo	X		X		X		
15	El área de personal se preocupa para erradicar la monotonía laboral	X		X		X		
16	Las funciones que realiza son muy variadas evitando el aburrimiento	x		x		X		
17	Existe una línea de carrera dentro de la entidad	X		X		X		
18	Los cargos más altos están abiertos a postulaciones	X		X		X		
19	Los trabajadores son premiados cuando hacen un trabajo adicional	X		X		X		
20	Los altos funcionarios reconocen el trabajo que usted realiza	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Wilder Gonzaga Troncos **DNI:** 70382101

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios - MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de octubre del 2022



.....
Firma del Experto Informante.

					α = Alfa de Cronbach
					k = Número de items
α =	k	$\left(1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$			Vi = Varianza de cada items
	$k-1$				Vt = Varianza del total
	k =	20			
	Vi =	10.7692			
	Vt =	38.8356			
	α =	0.761			

Anexo 6

Niveles de confiabilidad en el alfa de Cronbach

Valores	Nivel
-1 a 0	No es confiable
0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 a 1,00	Alta confiabilidad

Nota: Sacado de Gómez (2016)

Teniendo en cuenta los niveles de confiabilidad se pasó a realizar el cálculo del coeficiente estadístico utilizando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 , es la varianza del ítem i.

S_r^2 , es la varianza de los valores totales observados.

k, es el número de ítems o preguntas.

Anexo 7

Tablas de frecuencia por ítems

Variable Gestión del personal

Items	Muy en		Algo en		Ni de		Algo de		Muy de	
	desacuerdo		desacuer		acuerdo		acuerdo		acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El área de personal informa sobre la oferta laboral	10	16.7%	4	6.7%	2	3.3%	44	73.3%		0.0%
El área de personal hace difusión de la oferta laboral	3	5.0%	4	6.7%	1	1.7%	52	86.7%		0.0%
Se publicitan requerimientos de postulaciones para convocar	1	1.7%		0.0%	8	13.3%	1	1.7%	50	83.3%
Se menciona el perfil del puesto en las convocatorias	57	95.0%		0.0%	2	3.3%		0.0%	1	1.7%
Se respetan las etapas del proceso de selección		0.0%	4	6.7%	51	85.0%	3	5.0%	2	3.3%
Se recepcionó la hoja de vida al ingresar a la entidad	1	1.7%	2	3.3%		0.0%	57	95.0%		0.0%
Se realizan evaluaciones de conocimiento y psicotécnico	2	3.3%		0.0%		0.0%	5	8.3%	53	88.3%
Se le realizó una entrevista personal		0.0%	6	10.0%		0.0%		0.0%	54	90.0%
Se realizan charlas y entrega de material de inducción	1	1.7%		0.0%	52	86.7%	6	10.0%	1	1.7%
Se le comenta los fines de la empresa al personal entrante	53	88.3%		0.0%		0.0%	5	8.3%	2	3.3%
Se realizan actividades de integración y socialización	2	3.3%	1	1.7%		0.0%	57	95.0%		0.0%
El nuevo colaborador logra conocer la cultura de la entidad	1	1.7%	5	8.3%		0.0%	51	85.0%	3	5.0%

Se trabajó con indicadores de evaluación del desempeño	2	3.3%		0.0%		0.0%	3	5.0%	55	91.7%
El desempeño es evaluado por el jefe	48	80.0%	6	10.0%	2	3.3%	1	1.7%	3	5.0%
El jefe orienta al personal después de haber evaluado	4	6.7%		0.0%	48	80.0%	4	6.7%	4	6.7%
Los resultados de la evaluación ayudan a mejorar el desempeño	4	6.7%	1	1.7%	1	1.7%	51	85.0%	3	5.0%
Se consulta sobre la necesidad de que se realicen capacitaciones	4	6.7%	4	6.7%		0.0%	5	8.3%	47	78.3%
Se analizan los resultados para identificar competencias	1	1.7%		0.0%		0.0%	8	13.3%	51	85.0%
Existe un plan de formación y capacitación	1	1.7%	3	5.0%	48	80.0%	7	11.7%	1	1.7%
Se promueve la actualización permanente	1	1.7%	1	1.7%	49	81.7%	7	11.7%	2	3.3%

Se puede evidenciar que el 73.30% de encuestados distinguen que están algo de acuerdo respecto a que el área de personal informa sobre la oferta laboral, por otro lado, el 83.3%” están muy de acuerdo con que se publican los requisitos para postular en las convocatorias. Así mismo el 95.0% están muy de acuerdo con que se menciona el perfil del puesto en las convocatorias. Lo que respecta un 85.0% no están de acuerdo ni en desacuerdo con que se respetan las etapas del proceso de selección. Por otro lado el 88.3% están muy de acuerdo que se realizan evalúa al personal en el aspecto de conocimiento y psicotécnico.

Otro resultado, nos indica que el 88.3% están muy en desacuerdo respecto a que se comenten los objetivos de la entidad al nuevo colaborador. Para finalizar, el 80.0% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en tanto el desempeño sea evaluado por el jefe y por último en un 85.0% están algo de acuerdo con que los resultados de la

evaluación ayudan a mejorar el desempeño y en el mismo porcentaje están muy de acuerdo en que se analizan resultados para analizar competencias. Por último un 80.00% de encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que exista un plan de capacitación y un 81.7% con que se promueve la actualización permanente.

Variable Satisfacción Laboral

Items	Muy en desacuerdo		Algo en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Algo de acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Es justo el pago que recibe por su trabajo	46	76.7%	6	10.0%	1	1.7%	7	11.7%		0.0%
Existe incentivos económicos por el logro de objetivos	5	8.3%	8	13.3%	1	1.7%	46	76.7%		0.0%
Se le brinda recursos necesarios para efectuarel trabajo	50	83.3%		0.0%	8	13.3%	1	1.7%	1	1.7%
Existe apoyo en junto para cumplir con las tareas	58	96.7%		0.0%	2	3.3%		0.0%		0.0%
Siente que tomarán en cuenta su rendimiento para no ser removido		0.0%	5	8.3%	5	83.3%	3	5.0%	2	3.3%
Siente que seguirá laborando en el mismo puesto	1	1.7%	1	1.7%		0.0%	58	96.7%		0.0%
Se siente orgulloso de trabajar en el área de créditos	2	3.3%		0.0%		0.0%	5	8.3%	53	88.3%
Considera que Su empresa es vista con complacencia	1	1.7%		0.0%		0.0%	4	6.7%	55	91.7%
El clima laboral es ameno para lograr los objetivos	1	1.7%		0.0%	5	88.3%	5	8.3%	1	1.7%

El jefe se preocupa por hacer fuerte los lazos entre trabajadores	1	1.7%		0.0%	5	90.0%	4	6.7%	1	1.7%
					4					
Ha participado en asesorías para elevar su rendimiento	2	3.3%	1	1.7%		0.0%	57	95.0%		0.0%
Todos son invitados a participar cuando se realizan capacitaciones	1	1.7%	4	6.7%		0.0%	52	86.7%	3	5.0%
Realiza su trabajo según su conocimiento y experiencia	1	1.7%		0.0%		0.0%	3	5.0%	56	93.3%
Posee autoridad en la toma de laudos sobresus funciones	51	85.0%	4	6.7%	2	3.3%	1	1.7%	2	3.3%
El área de personal se preocupa para erradicarla	4	6.7%		0.0%	49	81.7%	4	6.7%	3	5.0%
monotonía laboral										
Las funciones que realiza son muy variadas	5	8.3%	3	5.0%	1	1.7%	5	85.0%		0.0%
evitando el aburrimiento							1			
Existe una línea de carrera dentro de la entidad	5	8.3%	3	5.0%		0.0%	5	8.3%	47	78.3%

Los cargos más altos están abiertos a postulaciones	1	1.7%		0.0%		0.0%	6		10.0%
Los trabajadores son premiados cuando hacen un trabajo adicional	1	1.7%	5	8.3%	46	76.7%	6	10.0%	2
									88.3%
									3.3%
Los altos funcionarios reconocen el trabajo que usted realiza	1	1.7%	1	1.7%	50	83.3%	7	11.7%	1
									1.7%

Se visualiza que un 76.7% de encuestados distinguen que están muy en desacuerdo respecto a que el pago que reciben es justo y que existen incentivos económicos por el logro de objetivos. Así mismo están en un 83.3% muy en desacuerdo que se brindan recursos necesarios para efectuar el trabajo. Por otro lado el 88.3% y el 91.7% están muy de acuerdo en sentirse orgullosos de trabajar en su área y en considerar que su entidad es bien vista por la población respectivamente. De la misma manera para el 88.3% y el 90.0% es indiferente mencionar que el clima laboral es ameno y que el jefe se preocupa por crear relaciones interpersonales.

También 93.3% están de acuerdo que realizan su trabajo según el conocimiento y la experiencia, pero de manera consecuente, el 85.0% consideran que están muy en desacuerdo en que ellos poseen autoridad de tomar las decisiones en su trabajo. Para finalizar, un 88.3% consideran muy en desacuerdo de que los cargos más altos estén abiertos a postulaciones.

Anexo 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

Kolmogórov-Smirnov			
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del personal	,082	60	,056
Satisfacción laboral	,0101	60	,004

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia = ,05

Regla decisoria:

Si p valor < ,05 se rechaza el H₀Si

p valor > ,05 se acepta el H₀

Se muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov en la tabla anterior. La variable gestión del personal obtuvo un valor de $p=,056 > \alpha=,05$, por tal motivo se aceptó la hipótesis nula, existiendo una distribución normal.

Sin embargo, en la variable satisfacción laboral, se obtuvo un valor de $p=,004 < \alpha=,05$ por ende se rechazó la hipótesis nula y en consecuencia se aceptó la hipótesis alterna, puesto que los datos no tenían una distribución normal; concluyendo que, todos los datos no presentan una distribución normal. De acuerdo a lo antes mencionado, se empleó como prueba no paramétrica el coeficiente de correlación de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del personal y satisfacción laboral en una caja municipal de ahorro y crédito, Piura, 2022", cuyo autor es BURGOS LOPEZ DIANA JAZMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME DNI: 09225053 ORCID: 0000-0003-1241-2785	Firmado electrónicamente por: AJZUNIGAC el 09- 01-2023 21:26:08

Código documento Trilce: TRI - 0515660