



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROYECTO DE TESIS

“La Satisfacción Laboral y su influencia en el desempeño de los Agentes Telefónicos de
SCI-Lima, año 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTOR:

Calderón Calderón, Juana Nelva (ORCID: 0000-0002-6759-1883)

ASESOR:

Mg. Nora Isabel Gamarra Orellana (ORCID: 0000-0003-2173-
556X)

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Organizaciones

Callao – Perú

2019

Página del Jurado

El jurado encargado de evaluar la siguiente tesis presentada por el Sra. Juana Nelva Calderón Calderón, cuyo título es “La Satisfacción Laboral y su influencia en el Desempeño de los Agentes Telefónicos SCI-Lima, año 2019”

Reunido en la fecha, se escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de..... (número).....(letras).

Callao, 05 de diciembre de 2019.

Dedicatoria

Quiero dedicar el presente trabajo primeramente a mi madre y tíos, por el apoyo incondicional que me han venido brindando y acompañando en este momento tan importante de mi formación profesional.

Agradecimiento

Quiero agradecer a todos mis profesores que me brindaron su apoyo en este proyecto, en especial a nuestra asesora por su esfuerzo y dedicación para poder concluir satisfactoriamente mi trabajo de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Juana Nelva Calderón Calderón, identificada con DNI N°75846791, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de Empresas; declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, 05 de diciembre de 2019.

Calderón Calderón, Juana Nelva

DNI N° 75846791

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Satisfacción Laboral y su influencia en el Desempeño de los Agentes Telefónicos de SCI-Lima”, la cual contiene los siguientes capítulos: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos. Asimismo, se plantea el objetivo general de “Determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los agentes telefónicos SCI-Lima”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales.

RESUMEN

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo general “Determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los agentes telefónicos SCI-Lima”, Está dirigido a mejorar el desempeño de los agentes telefónicos. Lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información científicas para la realización de esta investigación. La población de estudio fue, los agentes telefónicos de dicha empresa, la muestra del estudio estuvo conformada por 44 agentes telefónicos. Como instrumento el cuestionario estuvo compuesto por 19 preguntas en medición de la escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados mediante el programa de estadístico SPSS, a través de ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Pearson y por último se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada dimensión. Finalmente se obtuvo resultados significativos que, a mayor satisfacción laboral mayor será el desempeño para con la empresa en cuanto a sus actividades

Palabras clave: Satisfacción Laboral, desempeño.

ABSTRACT

The current research work has as a general objective "Determine that job satisfaction influences the performance of the telephone agents of SCI-Lima, year 2019." It is aimed at improving the performance of telephone agents. Which implied the search of scientific information sources for the realization of this investigation. The study population was, the telephone agents of said company, the study sample was made up of 44 telephone agents. As an instrument, the questionnaire was composed of 19 questions in measurement of the Likert, after which these results were processed, analyzed through the SPSS statistical program, through which it was possible to measure the level of reliability of the questions using the Alpha of Cronbach, the Pearson correlation test was also to measure the level of correlation of the variables and finally the statistical graphs obtained by each dimension were analyzed and interpreted. Finally, significant results were obtained that, the greater the job satisfaction, the greater the performance with the company in terms of its activities.

Keywords: Job Satisfaction, Performance.

Índice

I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos Previos.....	12
1.3. Teorías Relacionadas Al Tema.....	15
1.3.1. Definición Conceptual.....	15
1.4. Formulación Del Problema	18
1.4.1. Problema General.....	18
1.4.2. Problema Específico	18
1.5. Justificación Del Problema	19
1.6. Hipótesis	19
1.6.1. Hipótesis General	19
1.6.2. Hipótesis Específica.....	19
1.7. Objetivos De La Investigación.....	20
1.7.1. Objetivo General	20
1.7.2. Objetivo Específico.....	20
II. MÉTODO.....	20
2.1. Diseño de Investigación.....	20
2.1.1. Diseño	20
2.1.2. Tipo.....	21
2.1.3. Nivel o Alcance	21
2.2. Operacionalización de las Variables.....	21
2.4. Población y muestra	28
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5.1. Técnica	28
2.5.2. Instrumento de recolección de datos.....	28
2.5.3. Confiabilidad	29
2.6. Método de Análisis	32
III. RESULTADOS.....	33
3.1. Análisis Descriptivo.....	33
3.1.1. Resultado de las Dimensiones.....	34
3.1.2. Hipótesis General	40
3.1.3. Hipótesis Especifica N°01	40
3.1.4. Hipótesis Especifica N°02	41

3.1.5. Hipótesis Especifica N°03	42
IV. DISCUSION.....	44
4.1. Discusión Hipótesis General	44
4.2. Discusión Hipótesis Especifica N° 01	44
4.3. Discusión Hipótesis Especifica N°02	45
4.4. Discusión Hipótesis Especifica N°03	46
4.5. Aporte Personal	46
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
VIII. ANEXOS	51

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día la mayoría de organizaciones en el mundo empresarial siempre tiene que estar preparados para todo tipo de cambio, en especial a la adaptación rápida en su entorno. Tal sentido que es muy importante que mantengan su sistema bien actualizado del estado interno, de esa manera pueda tomar decisiones asertivas utilizando las fortalezas, el desempeño dentro de una organización es primordial ya que permite ver hacia donde la empresa quiere dirigirse, brindando una información clara y precisa, en cuanto al desempeño que tiene cada trabajador. En las organizaciones es importante porque identifica si la organización cuenta con personas que están cumpliendo las funciones que se le haya asignado en sus puestos de trabajo; por eso para que se logre el objetivo los trabajadores tendrán que realizarlo de manera productiva y eficiente. Según Zarco y Rodríguez nos comenta que el desempeño tiene una relación con la satisfacción laboral ya que son pilares importantes dentro de una empresa en el logro de los objetivos. Los trabajadores para que generen una mayor productividad en su puesto de trabajo tienen que estar motivados y puedan sentirse satisfechos haciendo las funciones encargadas.

Alles (2016), indica para que exista una buena satisfacción dentro de la empresa y sea de una manera muy adecuada, debe de tomar las medidas requeridas para que se logre los objetivos de la empresa. Siempre y cuando los trabajadores se sientan que están siendo apoyados por parte de los gerentes, porque si existe un trabajo en equipo será posible desarrollar las metas trazadas.

Menciona Sziklai (2006), las diversas organizaciones están plasmando utilizar modernas habilidades de productividad, permitiendo de esa manera ventajas comparativas que se relacionen con la satisfacción laboral, y poder lograr un mejor desempeño en las tareas asignadas. (p.17)

Es muy importante en mi opinión tener en cuenta que el desempeño dentro de la organización está muy relacionado con la eficiencia y eficacia tanto de manera individual como grupal; por eso es muy importante que los gerentes busquen que sus trabajadores mejoren día a día su desempeño y logren una satisfacción laboral positiva, al mismo tiempo también se sientan reconocidos con la empresa donde se vienen desarrollando. Sí el colaborador siente que genera valor dentro de la organización contara con las

circunstancias de desarrollar una buena calidad de servicio. Y obtener una mayor productividad. (p.18)

En Perú, se considera que las medianas como grandes empresas cuentan con un modelo económico adecuado para que obtengan una mayor rentabilidad y productividad en el rubro que están se vengan desarrollando. Por eso que la empresa en donde vengo desarrollando esta investigación se encuentra en constante cambio, ya que lo que ellos buscan es ser reconocidos dentro del rubro que se vienen desarrollando, logrando que sea conocida a nivel nacional, para posteriormente ser conocidos en el ámbito internacional. Para lograr todo ello es importante que los trabajadores como el gerente tengas una buena visión en el logro de los objetivos, de esa manera puedan lograr la meta que tienen trazada.

Por ello se indica que en la actualidad la satisfacción laboral obtiene una importancia sustancial para el progreso de los objetivos que la empresa se haya trazado, además la combinación de los recursos humanos y las nuevas tecnologías son indispensables para lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. (p.18).

1.2. Trabajos Previos

Para tener una comprensión superior de esta investigación y los términos utilizados, se dirigieron algunas investigaciones de teoría, libros y revistas al respecto. Continuando con este examen, se ha tomado lo adjunto como una especie de perspectiva:

A nivel nacional se han identificado diversas investigaciones que se encuentran relacionados al presente tema:

Gaspar (2018) en su trabajo denominado “*La influencia de la Satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017*”, para obtener el nivel de experto de Licenciatura en Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, cuyo El objetivo fue decidir el impacto del cumplimiento de la ocupación en la exposición de trabajadores de la organización Milenium Electronics, Tarapoto 2017. (p.36). Este examen se realizó a 14 trabajadores de una organización similar. Muestra una conexión positiva media fue 0,658; ya que su estimación de importancia (recíproca) fue de 0.011, es decir, estuvo por debajo de 0.05. Por lo tanto, se descarta la especulación inválida (H0) y se reconoce la teoría general del examen (Hi). Suponiendo que haya un impacto de cumplimiento en la presentación de la organización Milenium Electronics, Tarapoto2017.

Cuanto mayor sea el cumplimiento del trabajo, mayor será la exposición hacia la organización en cuanto a sus ejercicios.

Mamani (2016) indica en su tesis *“Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, año 2016”* el objetivo fue percibir cómo es la inspiración y ejecución del trabajo de la organización monetaria Mibanco en 2016. En cuanto a estrategia: tipo y plan de exploración es expresivo, poblacional y de prueba, procedimientos e instrumentos. Para el surtido de información del examen actual, se utilizó la descripción general a través de una encuesta, siendo sustancial el programa SPSS a través del alfa de Crombach. La población está compuesta por representantes de Mibanco de la ciudad de Puno, compuesta por 97 trabajadores. Resultados: de los 97 trabajadores estudiados, para inspiración y ejecución arrojó una secuela de 81,10%, el último objetivo es ofrecer, en definitiva, la inspiración es una clave importante en la organización ya que crea una presentación superior en la base monetaria para tener la opción de cumplir con los destinos y objetivos que desea lograr.

En la parte internacional se han identificado diversas investigaciones que se encuentran relacionados al presente tema:

Mazariegos (2015) menciona en su tesis *“Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, Guatemala”*. Su objetivo era cuantificar la relación de inspiración y ejecución. El tipo de exploración es interesante y se ha utilizado una prueba psicométrica para medir el grado de inspiración y una escala Likert para establecer el nivel de ejecución de los asociados. Teniendo todo en cuenta, se rastrea que el grado de inspiración que tienen los trabajadores para su exposición dentro de la asociación es alto.

Mejía (2012) indica en su tesis *“Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales”*, que pretende decidir la trascendencia de la evaluación de la ejecución con énfasis en las habilidades laborales en los especialistas de servicios telefónicos. Donde se infiere que las habilidades sirven para conectar ejecución, RRHH, objetivos de trabajo y los sistemas de la asociación, el 59% del ejemplo de los aludidos llamaron a los especialistas en servicios de telefonía que la valoración de la ejecución por habilidades afecta decididamente la ejecución de la obra. Además, el 84% muestra que la evaluación constante es valiosa para la preparación y el desarrollo en el entorno laboral.

Hernandez (2011) indicates in his thesis *“How the work environment influences the performance and satisfaction of the conquito staff”*. Work degree on Industrial Psychology,

Occupational Health, unequivocally, Working Conditions. The essential objective is to recognize the impact of the work environment on execution and occupation satisfaction. The dreary appearance of all delegates of a metropolitan association of money related improvement has been expected to exhibit that a respectable work space impacts chooses satisfaction and high occupation execution. Theories are legitimized: Herzberg's two-factor and Likert legitimate climate, which rely upon neatness and driving segments, and progressive conditions separately, for events both incredible execution and convenience; treated in three sections: work environment, work satisfaction, execution appraisal. Nonexperimental correlational investigation with inductive procedure, quantifiable and relationship. A total people of 51 agents according to the stay time has been surveyed climate, work satisfaction and execution, showing heavenly working environment (42%), high occupation satisfaction (68%) and by and large great occupation execution (33%), by then the work space chooses the lead of workers.

Polanco, F. (2018), indicates in his thesis "Job satisfaction in the company Acsuin S.A.". Examination work about work fulfillment in the organization Acsuin S.A. The goal is to decide the degree of occupation fulfillment. The hypothetical structure is connected on the extraneous occupation fulfillment, with viewpoints as the work association, plan, pay rates, states of being of the work, inborn; just as the acknowledgment acquired from the work, duty, advancements, perspectives identified with assignments. The theory of the work fulfillment of the staff of the organization Acsuin S.A. has ideal and sound levels. The strategy is an engaging exploration, non-trial. The instrument went after the position fulfillment if the Overall Job Satisfaction. The overall end alludes that there are ideal and sound degrees of occupation fulfillment, which can be fortify to design better methodologies of fascination and work improvement.

1.3. Teorías Relacionadas Al Tema

1.3.1. Definición Conceptual

1. Variable X: SATISFACCION LABORAL

La satisfacción laboral es cuando el trabajador muestra actitud por el trabajo que realiza, donde se ve reflejado que esa actitud esté formada por las creencias y valores que el trabajador va desarrollando dentro de su puesto de trabajo. (Menene, L, 2012, pag.72)

La satisfacción laboral se refiere a la orientación efectiva de los trabajadores hacia los roles que vienen desempeñando en su puesto de trabajo. Si bien es cierto que podría adaptarse una concepción unitaria y generalista de satisfacción laboral, no se puede generar de qué se trata de una actitud global hacia el trabajo cuyas causas son multidimensionales. (Gonzales, 2011, p. 126).

Es por eso que la satisfacción laboral también es conocido como la disposición que se tiene para desplegar dentro de un puesto de trabajo donde se ve reflejado todo lo aprendido a lo largo de tu experiencia laboral permitiendo realizar las actividades con éxito.

En mi opinión para que exista una buena satisfacción laboral dentro de la empresa, lo trabajadores tienen que sentirse orgullosos y felices en sus puestos de trabajos, lo que va a permitir que se logren los objetivos personales como de la empresa.

Importancia de satisfacción laboral

La satisfacción laboral en los últimos años es un tema muy importante de especial interés en el ámbito de la investigación

Niveles de satisfacción laboral.

Robbins (2016) establece dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral:

- **Satisfacción general**

Es el resultado que el trabajador presenta o siente en distintos aspectos o contextos de labor.

- **Satisfacción por faces**

Este nivel por faces, se basa principalmente en que se evalué la importancia que tiene el trabajador dentro de la organización, por ello se toma en cuenta de que manera el trabajador se pueda sentir satisfecho con los beneficios que la empresa le brinda para su desarrollo personal. Por eso la empresa tiene que saber reconocer el esfuerzo de cada

integrante de la organización, ver qué beneficios les pueden brindar, buscar que el área donde desarrollen su labor sea adecuada para cada uno y esté organizado para que así logren los objetivos.

En mi opinión la satisfacción laboral tiene que estar relacionada con el clima organizacional, porque a base de ello va a permitir medir los niveles de satisfacción.

Los cambios que se dan dentro de las empresas, permiten que los trabajadores se adecuen de manera correcta, son metas que se proponen a desarrollar.

En mi opinión los trabajadores que ya llevan tiempo laborando dentro de una organización tienen a sentirse satisfechos por su labor que realizan. En especial los que se sienten más felices son aquellos empleados que están en un cargo mayor dentro de la organización, de esa manera generan más altas remuneraciones, cuentan con mejores condiciones de trabajo.

La satisfacción dentro de los ambientes de trabajo, están relacionados con las diferentes áreas que conforman la empresa, como también se basa en la relación que existe con los colaboradores que laboran dentro de la misma empresa, por eso es muy importante tener siempre presente una buena comunicación, lo que va a permitir que de esa manera se logre los objetivos que la empresa desee lograr, en base a un apoyo mutuo por ambas partes. Lo que permite mejorar en:

- Exista un buen ambiente laboral que te permita desempeñarte de la mejor manera para que se logre los objetivos que la empresa desea alcanzar. Y por ende los colaboradores también se sientan satisfechos con cada logro que realicen dentro de sus puestos de trabajo.
- Para que haya una buena comunicación dentro de los puestos de trabajo como dentro de la empresa, es principal que los gerentes como empleadores se lleven de una buena manera, permitiendo seguridad dentro de la empresa, para que puedan hacer uso de sus habilidades duras como blandas, logrando que así se sientan identificados con la empresa y den todo para que sea muy reconocida y generar de esa manera una buena rentabilidad. (Carrasco, 2017). (p. 29).

Desde mi punto de vista para que exista una buena satisfacción laboral dentro de una organización, es muy importante que haya una comunicación positiva y asertiva, el cual permite a que los trabajadores tengan una buena comunicación con las diferentes personas

de la empresa. Logrando sentirse familiarizados y poder lograr los objetivos de la empresa que desea alcanzar en un determinado tiempo.

2. Variable Y: DESEMPEÑO

El desempeño se determina cuando el trabajador realiza sus actividades de manera efectiva, pero para lograr todo ello es importante tener en cuenta aspectos como: aptitudes, el comportamiento de la disciplina, asimismo existen cualidades personales que son necesarios en el desempeño para determinadas ocupaciones o cargos.

Para Alma (2006), para que exista una buena evaluación del desempeño se debe basar principalmente en una apreciación sistemática, ya que va a permitir medir el desempeño que tiene cada trabajador dentro de su puesto de trabajo y ver si está generando valor dentro de la empresa, y poder potencializar su desarrollo en una meta de largo plazo. Chiavenato (2007). (p. 32)

Morales (2009), el desempeño es el rendimiento laboral que tiene cada trabajador dentro de la empresa como también es la forma de cómo actúa ante las principales funciones y tareas que tiene a su cargo.

Indica los autores Chiavenato y Morales, para que exista un buen desempeño del trabajador tiene que medir su capacidad, de esa manera poder determinar si el trabajador está rindiendo en las funciones asignada; para Alma el desempeño indica que no solo basta en los conocimientos que tenga el trabajador, sino que debe de ser líder mostrando las habilidades y destrezas que estos tengan para el desarrollo de las metas, y poder obtener un buen rendimiento y buen desempeño laboral en la empresa.

Importancia de desempeño

La importancia de un buen desempeño dentro de la empresa, es la actitud y aptitud que tiene cada trabajador para desarrollarse en su área asignada, pero para poder lograr y alcanzar dichas metas se debe de seguir una serie de requisitos como, saber cuál es la misión, visión que la empresa tiene, saber cuáles son las políticas de la empresa, respetar las normas asignadas en sus puestos de trabajo y obtener un buen desempeño.

El papel del capital humano es un factor muy importante dentro de la organización, ya que uno de los principales retos de los gerentes y directivos es conocer el valor agregado que tiene cada trabajador que aporta dentro de la empresa como en su área de trabajo, así como el aseguramiento del logro de los objetivos que la empresa desea alcanzar. (p. 33)

Por estas razones, es importante que las empresas deben contar con un sistema formal que evalúe el desempeño de cada trabajador, donde los gerentes, supervisores y directivos analice cada avance que tiene cada trabajador, como los logros, y dificultades. (Wether, 2008. p. 306).

Según López (2015), el área de RRHH tiene una labor muy importante en la organización ya que verifica si los colaboradores están cumpliendo los objetivos que la empresa se ha propuesto lograr.

EL EFECTO QUE TIENEN LOS EMPLEADOS INSATISFECHOS Y SATISFECHOS EN EL LUGAR DE TRABAJO:

Robbins (2011, pág.88). Indica que para poder identificar si los trabajadores se sienten satisfechos o insatisfechos en sus puestos de trabajo, deben de basarse en realizar capacitaciones constantes para así poder lograr determinar qué medidas necesarias se puedan tomar en cuenta como:

- **Salida:** es cuando el trabajador va en busca de nuevas oportunidades en otras empresas, por ello que renuncia o abandona su puesto de trabajo.
- **Voz:** el trabajador da sugerencias de mejora para que la empresa tenga una mayor productividad, como también ayuda a que se resuelvan los conflictos que haya en la empresa.
- **Lealtad:** es cuando el trabajador es leal a la empresa donde viene ofreciendo sus servicios, no anda criticando, sino que se sienta orgullosos del lugar donde se encuentra. Y realice las cosas de manera correcta donde no se le vea perjudicado, sino que le haga sentirse orgulloso de lo que viene realizando.

1.4. Formulación Del Problema

1.4.1. Problema General

- ¿De qué manera la satisfacción laboral influye en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019?

1.4.2. Problema Específico

- ¿De qué manera la satisfacción laboral influye en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019?

- ¿De qué manera la satisfacción laboral influye en los factores internos de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019?
- ¿De qué manera la satisfacción laboral influye en las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019?

1.5. Justificación Del Problema

La investigación que se ha desarrollado es identificar de qué manera la satisfacción laboral influye en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019. El estudio realizado será de mucha ayuda, porque va a permitir que la organización mejore en su productividad, los trabajos que se realicen deben de desarrollarse en equipos para mayores logros, y por ende también la empresa sea reconocida en el ámbito nacional, ya que no cuentan con un buen marketing, es por eso que se plantea también que exista una inversión para ello, así poder ser reconocidos y tengamos una mayor rentabilidad

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La satisfacción laboral influye de manera significativa en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

1.6.2. Hipótesis Específica

* La satisfacción laboral influye de manera significativa en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

* La satisfacción laboral no influye de manera significativa en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

* La satisfacción laboral influye de manera significativa en los factores internos de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

* La satisfacción laboral no influye de manera significativa en los factores internos de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

* La satisfacción laboral influye de manera significativa en las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

* La satisfacción laboral no influye de manera significativa en las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

1.7. Objetivos De La Investigación

1.7.1. Objetivo General

- Determinar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

1.7.2. Objetivo Específico

- Determinar cómo influye la satisfacción laboral en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.
- Determinar cómo influye la satisfacción laboral en los factores internos de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.
- Determinar cómo influye la satisfacción laboral en las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Diseño

El diseño de esta investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal, porque tiene como propósito analizar las dos variables en un momento preciso. (p.44)

Según Hernández Sampieri Roberto (2013)

“Se considera la investigación de diseño no experimental cuando no se realizan manipulaciones deliberadas en las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente normal y natural para poder solo analizarlo”. (p.152)

En conclusión podemos definir que la investigación no experimental consiste en que el investigador analice las distintas situaciones que se perciban en el ambiente laboral, sin manipular las conductas o el lugar.

Según Toro y Parra (2006): “El corte transversal su finalidad es recopilar datos en un determinado tiempo y lugar”.

2.1.2. Tipo

Este tipo de investigación tiene como propósito medir la relación que exista entre las dos variables mencionadas. Permitiendo evaluar y verificar si hay relación entre las dos variables mencionadas como indican Hernández y Baptista (2014).

Permite medir el grado de asociación entre satisfacción laboral y desempeño, se va a medir primero la variable de satisfacción laboral, para luego cuantificar y analizar. Es necesario evaluar el objetivo de dicha investigación que se basara en “determinar cuál la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los agentes telefónicos de la empresa SCI – Lima, 2019” (p.44)

2.1.3. Nivel o Alcance

En la presente investigación nos basamos en el nivel correlacional, debido a que este tipo de investigación nos permite saber que existe más de una variable que se relaciona entre sí. Y no es necesario tener variables externas para poder sacar conclusiones. Según Tamayo y Tamayo (1999), se refiere a la relación (no causal) que hay entre las variables. En primer lugar, se debe realizar una medición exacta de cada una de las variables y luego hacer una prueba de hipótesis, ya sea con diferentes instrumentos de medición.

2.2. Operacionalización de las Variables

La presente investigación tiene dos variables de las cuales tenemos conceptos precisos y concisos, de estos conceptos sacamos las dimensiones, luego los indicadores y finalmente de estos podemos sacar los ítems de nuestro instrumento a utilizar que en este caso será un cuestionario.

Las dos variables que presento se correlacionan entre sí, es decir, se relacionan entre ellas, éstas son:

DIMENSIONES DE SATISFACION LABORAL

Para determinar los indicadores de satisfacción laboral hemos tomado en cuenta puntos básicos que nos van a permitir identificar lo más importante por eso nos basamos en los

diferentes instrumentos como: la significancia de las tareas, de qué manera se reconoce al personal (reconocimiento del personal), como es el área donde te vas desarrollar de manera positiva (condiciones de trabajo) y los beneficios que te van a brindar por el desempeño que vengas realizando (beneficios económicos).

Significación de la tarea.

La significación de las tareas son roles muy importantes dentro de una organización, porque va a permitir que el trabajador desarrolle su labor de manera responsable y eficiente.

Menciona Carrasco (2009), para que se logre una buena significancia de tareas es muy importante saber cuál es nuestro objetivo meta, quiere decir en que nos vamos a basar para poder cumplirlas, que requisitos se necesita, implicando una serie lógica y diferentes sucesiones de las etapas del desempeño, para así poder conseguir buenos resultados que sean favorables para uno mismo como para la empresa.

Las tareas son cosas identificables, lo que quiere decir que van a tener un inicio y un final, lo cual es importante que en el inicio se propongan objetivos para que al final se busque medidas necesarias para que lo puedan plasmar y se pueda lograr el objetivo planteado. Por eso es muy importante que dentro de la empresa sean asignadas para así se puedan cumplir con gran esfuerzo humano o mental, para ello es necesario utilizar diferentes materiales, buen uso de la tecnología, trabajos en equipo para poder conseguir un resultado reconocible.

Condiciones de trabajo.

Según la ACTRAV (2014)). En la empresa que cada trabajador viene desarrollándose es necesario que conozca, porque verá que debe de existir una vinculación por ambas partes. Deben de ver qué beneficios les ofrece para una buena estabilidad en la empresa, y ver que no les suceda algunos daños. (p. 30).

Para que exista una buena condición de trabajo siempre hay que estar prevenidos ante cualquier situación que se vaya a dar dentro de la empresa, por eso es muy importante que existan capacitaciones para que los trabajadores puedan estar orientados ante cualquier circunstancia que les pueda afectar de manera personal.

Según la Organización Internacional del Trabajo “Conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta, el entorno en que esta se realiza y que determinan la salud del trabajador”. (p.30)

Es esencial que dentro de la organización se tome en cuenta las diferentes condiciones de trabajo, lo que va a permitir que esas condiciones sean necesarias para que lo empleadores la desarrollen de una buena manera, basándose en una evaluación de la salud del trabajador.

Reconocimiento personal y/o social.

Geraldo (2014), “El valor del reconocimiento, es el valor de ser justo con otros y con nosotros mismo para atribuirle los logros y fallas que se merece”. Este valor es el que regula a cada persona lo que realmente se ha ganado. Este reconocimiento es el que nos permite premiarnos cuando hemos llegado a una meta trazada y también es el que os vuelve consciente para analizar las debilidades de haber cometido un error. (p. 31).

Beneficios económicos.

McClure y Fraser (2003), se logra obtener beneficios económicos cuando el trabajador tiene un buen desempeño dentro de la empresa o área donde labora, este beneficio se obtiene por una buena prestación de servicios.

Wether y Davis (2008), “exponen que la compensación o beneficios socio económicos son las gratificaciones que los colaboradores recién a cambio de su labor”.

A partir de este concepto se presente tres dimensiones por la variable “X”, las cuales son:

DIMENSIONES DE DESEMPEÑO

El desempeño es cuando el trabajador cumple con lo asignado por parte de la empresa. Logrando que tengan resultados claros y precisos con lo que hacen y demostrar que generan valor dentro de la organización, de una manera eficiente y efectiva (Chiang Vega, Méndez Urrea Sánchez Bernal, 2010, pág. 21-36).

En mi opinión el desempeño es el resultado que tiene cada trabajador, para que así pueda lograr los propósitos que se haya trazado.

Para la variable de desempeño se ha tomado referencia el instrumento de Mamani (2016), que ha permitido medir motivación y desempeño en la empresa SCI de Lima, año 2019.

Talento humano.

Talento humano, es darle un valor agregado, que tiene cada trabajador ya que eso es lo que hace que los diferencie de otras entidades del mismo rubro, y vayan en busca del éxito tanto de manera personal como grupal (empresa). Por ello se dice que el talento es una

sumatoria que existe entre las competencias y las habilidades de cada miembro de la organización. (p.35)

Hoy en día se requiere que los trabajadores cuenten cada uno con un valor agregado, ya que ese valor les va a permitir diferenciarse de las otras entidades, por lo que viene ofreciendo.

Si los trabajadores tienen un valor agregado, les va a permitir que se diferencien de otras empresas, y de esa manera puedan lograr los objetivos que desean alcanzar.

Factores internos.

Davis y Newtrons (2000), menciona que cada trabajador debe de tener en cuenta las siguientes habilidades para un buen desarrollo dentro de la organización basándose en adaptarse a los cambios que se puedan dar dentro de las empresas, exista una buena comunicación asertiva, deben siempre trabajar en equipo ya que así se logra con facilidad los objetivos de la empresa.

Por otro lado, señala Davis (2001), el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se puedan mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal, así como la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación de la organización. (p.36).

En mi opinión si el trabajador se siente motivado ya sea porque es reconocido por su esfuerzo o por la labor que realiza dentro de la empresa, este se va a sentirse feliz, y pueda ser que aporte de manera positiva en la empresa. Para que se logre todo ello, los gerentes también deben de saber reconocer su esfuerzo, ya sea de manera remunerativa, incentivos, o cancelándoles a tiempo.

Según Davis y Newtrons (2000), define las siguientes habilidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Evaluaciones.

Menciona Beutelspacher y Castro (2006), para obtener resultados positivos y eficientes, la evaluación se debe de basar en dos puntos esenciales como: el primero debe de ser psicosocial y el segundo punto se debe de basar en lo administrativo. Desde el punto de vista psicosocial, la evaluación contribuye al desarrollo individual de cada trabajador y a la adaptación de las personas al ambiente de trabajo.

En mi opinión para que la empresa pueda medir el desempeño de cada trabajador, debe de existir evaluaciones constantes para poder así poder medir el nivel de capacidad de cada trabajador.

Factores de evaluación de desempeño.

Menciona Beutelspacher y Castro (2006), para obtener resultados positivos y eficientes, la evaluación se debe de basar en dos puntos esenciales como: el primero debe de ser psicosocial y el segundo punto se debe de basar en lo administrativo. Desde el punto de vista psicosocial, la evaluación contribuye al desarrollo individual de cada trabajador y a la adaptación de las personas al ambiente de trabajo.

En mi opinión para que la empresa pueda medir el desempeño de cada trabajador, debe de existir evaluaciones constantes para poder así poder medir el nivel de capacidad de cada trabajador.

A partir de estos indicadores obtenemos los ítems que nos ayudaran a analizar y recolectar datos en esta investigación.

2.3. Matriz de Operacionalización

Variable independiente: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Definición	Indicadores	Ítems	Escala de medición
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	La significación de la tarea en el trabajo ha actuado como la unidad de análisis y sirva para formar agrupaciones sucesivas y puestos de trabajo. Según Carrasco (2009), lo defino como: "Al conjunto de actividades dirigidas a conseguir un objetivo específico, implica una lógica y sucesión de etapas en el desempeño"	Resultados	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos dentro del área donde labora.	- Completamente en desacuerdo - En desacuerdo - Ni de acuerdo ni desacuerdo - De acuerdo - Completamente de acuerdo
		Actividades	Las actividades en las que trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
		Tarea valiosa	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	
CONDICIONES DE TRABAJO	Según la ACTRAV (2014). La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud que pueden ser ocasionados por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo.	Comodidad	Existe un trato justo en la empresa.	
		Ambiente físico	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	
		Buen desempeño	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	Gerald (2014). "El valor del reconocimiento, es el valor de ser justo con otros y con nosotros mismos para atribuirle los logros y fallas que se merece". Este valor es el que regula a cada persona lo que realmente se ha ganado. Por otro lado, estamos nosotros mismos, está el reconocimiento que nos debemos a nosotros mismos por lo que hemos hecho bien y lo que hemos hecho mal.	Trato recibido	Se considera factor clave para el éxito de la empresa.	
		Importancia de la tarea	Tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	
		Compartir tareas	Participan en las tareas asignadas para definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
BENEFICIOS ECONÓMICOS	Werther y Davis (2008), "exponen que la compensación o beneficios socio económicos son las gratificaciones que los colaboradores reciben a cambio de su labor". La administración del departamento de personal garantiza la satisfacción de los empleados.	Remuneración	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros que tienes dentro de tu área y/o empresa.	
		Expectativas Económicas	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	

Variable dependiente: Desempeño

Dimensiones	Definición	Indicadores	Ítems	Escala de medición
TALENTO HUMANO	El talento, es un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito. El talento, como una sumatoria de competencias y habilidades.	Capacidad	¿Tienes la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se te presente en el trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> - Completamente en desacuerdo - En desacuerdo - Ni de acuerdo ni desacuerdo - De acuerdo - Completamente de acuerdo
		Desempeño	¿La evaluación del desempeño, ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?	
FACTORES INTERNOS	Davis y Newtons (2000), define las siguientes habilidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Las habilidades o capacidades que requiere un colaborador son indispensables dentro de una organización para poder maximizar el desempeño laboral dentro de la empresa.	Entorno	¿Consideras que siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?	
			¿Estás contento con tu puesto de trabajo?	
			¿La motivación que te brinda la empresa fortalece tu desempeño laboral?	
EVALUACIONES	Beutelschaber y Castro (2006), afirmar que la evaluación tendría dos finalidades u objetivos básicos: uno de tipo psicosocial y otro de tipo administrativo. Desde el punto de vista psicosocial, la evaluación contribuye al desarrollo individual y a la adaptación de las personas al ambiente laboral.	Rendimiento	¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es bueno?	
		Adaptabilidad	¿Cuándo ingresaste a trabajar a la empresa te adaptaste rápidamente a los sistemas que desarrollas en tu área?	
		Comunicación	¿La comunicación con tus jefes es bueno y te ayudan a realizar trámites con tus clientes?	

2.4. Población y muestra

Población

Según Naresh (2004), indica que se basa los elementos que tienen las características o información buscada por el investigador, y a partir de la población se deben realizar las deducciones, por ello se debe definir de manera precisa (p.315).

Puedo concluir, que la población debe estar conformada por individuos que poseen similares características y que se encuentran en un momento determinado, ya que son el objetivo de análisis para la investigación.

Muestra

Según Hernández, R. (2013), señala:

“La muestra es una cantidad proporcional de personas que son seleccionadas de la población sobre la cual se recolectaron los datos, se tiene que delimitar con precisión. El investigador desea que los resultados que se encuentran en la muestra se generalicen a el universo, ya que la muestra es estadísticamente representativa”. (p.173).

Podemos concluir que la muestra consiste en determinar o seleccionar una parte de la población general, pero si la población general es menor y es la misma que muestra, este se deja ahí, no se utiliza la fórmula. Por eso es muy importante definir la población muy bien.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnica

Encuesta

Arias (2006) define como una estrategia que ayuda a proporcionar datos de personas revisadas sobre un tema determinado o explícito.

En conclusión, podemos identificar que para aplicar esta técnica de la encuesta el investigador debe estar claro cuáles son los objetivos y sus preguntas de la encuesta, para que la información que se obtenga sea clara y precisa.

2.5.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Para identificar el grado de satisfacción de los trabajadores y verificar cuanto es el nivel de desempeño de cada uno de ellos, se basó en hacer un cuestionario que estuvo conformada por 19 preguntas, las cuales se realizó a cada agente telefónico del área de cobranza.

Indica Arias (2006) “Para una buena investigación y conocer la opinión de los trabajadores de la empresa, es muy importante realizar un cuestionario para poder realizar a cada uno de los agentes telefónicos, será de manera escrita el cual está conformado por preguntas, para que puedan responder con facilidad las personas que serán encuestadas”.

Se puede concluir que la herramienta más precisa para recolectar datos cuantitativos es el cuestionario. El cual está basado en preguntas que se les hacen a las personas que conforman la muestra del estudio, con el fin de poder analizar respuestas para poder de esa manera resolver el problema general y corroborar la hipótesis de la investigación.

Validez:

Según Santamaría, (2006, p.141), la validez lo realizan los especialistas con amplia implicación en la valoración y un digno predominio sobre el fondo que se aprobará, para comprobar las cosas del instrumento, estos dependen de la confirmación de los mismo

El instrumento que se controlará en este trabajo de exploración ha sido planificado bajo la vigilancia de expertos en la materia, por lo que se requiere el juicio de los educadores sobre la dirección perceptible, por ejemplo,

- PEREZ RUIBAL, Eliana
- OTOROLA CHAVEZ, Maribel
- LOPEZ LANDAURO, Rafael

2.5.3. Confiabilidad

Según Bernal, (2010) “Para que el trabajo sea validado, es necesario hacer uso del instrumento de confiabilidad, si en caso de salir negativo el resultado negativo, pues será considerado negativo el trabajo”.

El estudio se hizo a través de la prueba piloto, que se realizó a 44 agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019 del área de cobranzas telefónicas.

Podemos interpretar que para determinar confiable una investigación se tiene que considerar el factor tiempo dentro del análisis del individuo y la función falla en el instrumento. Mientras más pruebas se le haga al individuo y los resultados sean los mismos podemos concluir que la investigación sea confiable.

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La fiabilidad fue realizada con el Alfa de Cronbach, utilizando el programa estadístico SPSS 25 para ingresar toda la información recolectada, según la muestra derivada anteriormente que pertenece a 44 agentes telefónicos de la organización SCI- Lima, con un total de 19 preguntas.

Ilustración 1 - Estadístico de fiabilidad de la variable independiente X: Satisfacción Laboral

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,921	,922	11

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Explicación: Según la Ilustración N° 01 “Estadística de fiabilidad” de la variable gestión de Satisfacción laboral(X) podemos observar que indica un porcentaje Muy Alto, ya que según el Alfa de Cronbach nos indica un valor de 0,921, de un total de 11 (once) preguntas de la primera variable.

Ilustración 2 - Estadístico de fiabilidad de la variable dependiente Y: Desempeño

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,921	,920	8

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Explicación: Según el cuadro anterior “Estadística de fiabilidad” de la variable Desempeño (Y) puede observarse un porcentaje Muy Alto, ya que según el Alfa de Cronbach nos indica un valor de 0,921, de un total de 08 (ocho) preguntas de la primera variable.

Ilustración 3 - Estadístico de fiabilidad de la variable independiente X y la variable dependiente Y

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,958	,957	19

Explicación: Por último, se evidencia un coeficiente de 0.958 correspondiente a un nivel muy alto correspondiente a los 19 reactivos, demostrando así una alta fiabilidad y consistencia del instrumento del estudio.

2.6. Método de Análisis

En este acápite se analizó la prueba de normalidad para ver el tipo de estadístico a utilizar en las pruebas de hipótesis, teniendo en cuenta que, si la Sig. o p-valor es mayor al 0.05 se aplican pruebas paramétricas y si la Sig o p-valor es menor al 0.05 se aplican pruebas no paramétricas.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,917	40	,006
Desempeño	,910	40	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la prueba se evidenció valores estadísticos de 0.917 y 0.910 correspondientes a las variables en estudio y un valor de la Sig. menores al 0.05, lo que demostró que no existe normalidad y por ello se aplicó el estadístico del coeficiente de la rho de spearman para determinar la relación entre las variables.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

De tal forma, Hernández et al. (2014) indica que el coeficiente de correlación de Pearson es un tipo de investigación sobre la conexión de al menos dos factores, que se representa como (r^2), y se resuelve en las puntuaciones de una variable sobre la otra.

Tabla 1 - Coeficiente de Correlación de Variables Pearson

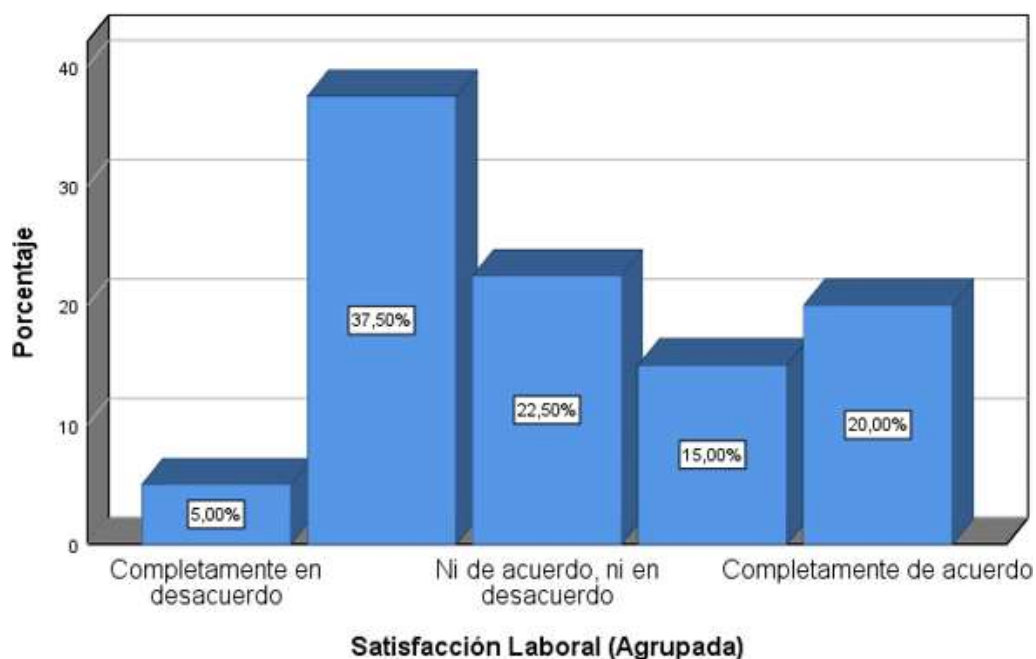
Coefficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

3.1.1. Resultado de las Dimensiones

Satisfacción Laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	42,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	22,5	22,5	65,0
	De acuerdo	6	15,0	15,0	80,0
	Completamente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Satisfacción Laboral (Agrupada)

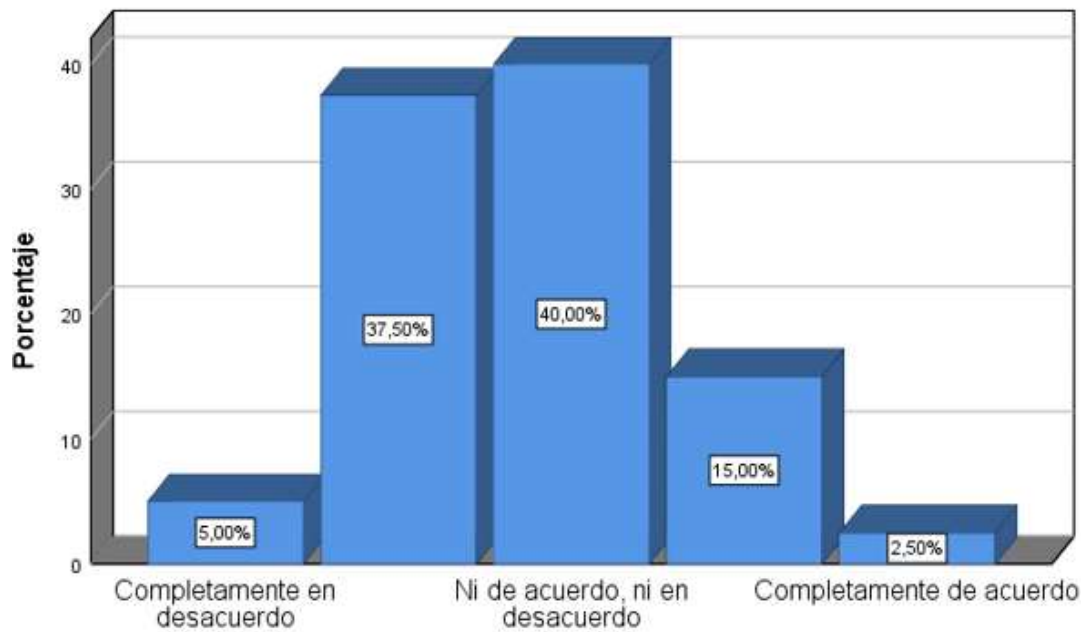


De acuerdo al estudio realizado al total de la muestra se verificar que el 37.5% está en desacuerdo respecto a la variable 1 satisfacción laboral, un 5% está completamente en desacuerdo, el 22.5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% está de acuerdo y el 20% está completamente de acuerdo

Significación de la tarea (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	42,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	40,0	40,0	82,5
	De acuerdo	6	15,0	15,0	97,5
	Completamente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Significacion de la tarea (Agrupada)



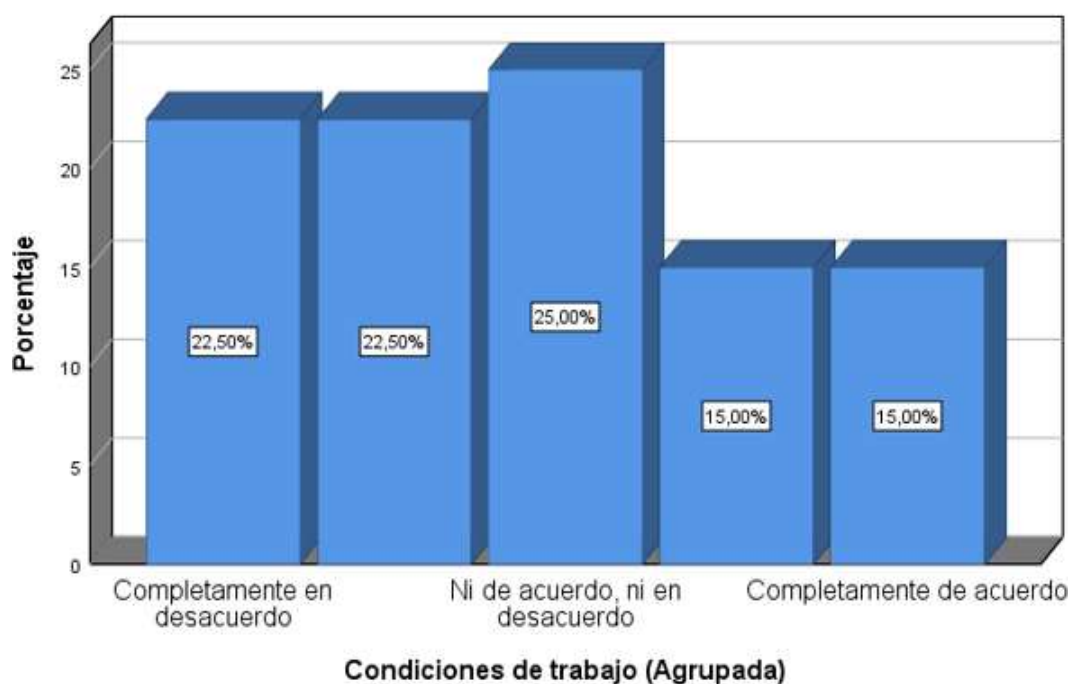
Significacion de la tarea (Agrupada)

De acuerdo con el estudio realizado al total de la muestra se verificar que el 37.5% está en desacuerdo respecto a la dimensión 1 de la primera variable significación de la tarea, un 5% está completamente en desacuerdo, el 40% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% está de acuerdo y el 2.5% está completamente de acuerdo

Condiciones de trabajo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	9	22,5	22,5	22,5
	En desacuerdo	9	22,5	22,5	45,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	25,0	25,0	70,0
	De acuerdo	6	15,0	15,0	85,0
	Completamente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Condiciones de trabajo (Agrupada)

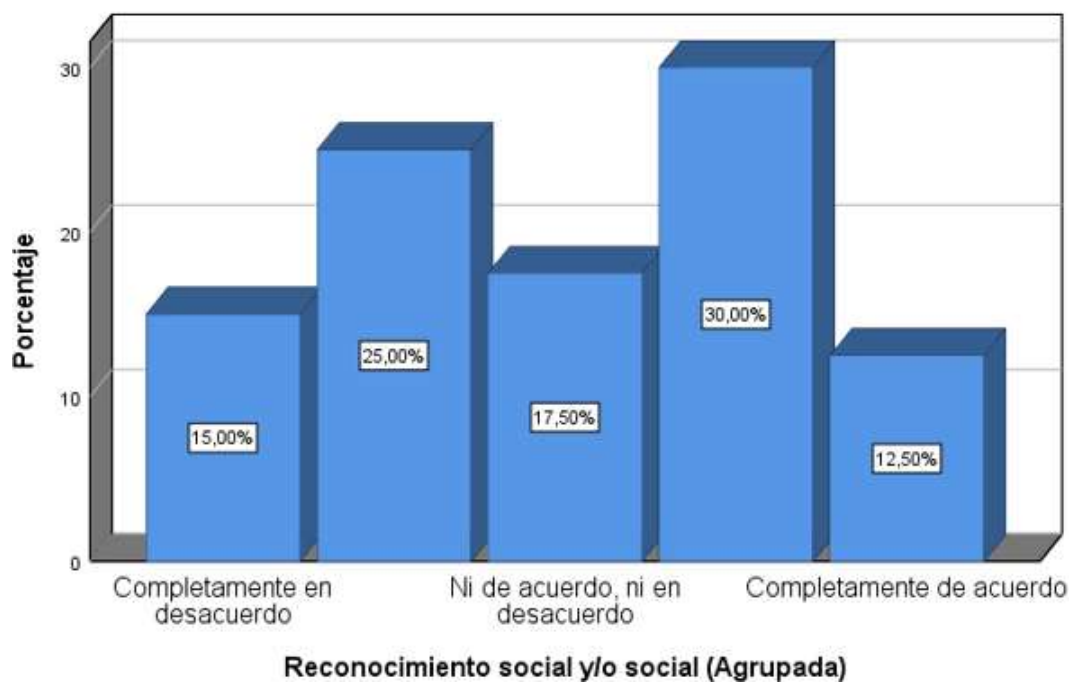


De acuerdo al estudio realizado al total de la muestra se verificar que el 22.5% está en desacuerdo respecto a la dimensión 2 de la primera variable condiciones de trabajo, un 22.5% está completamente en desacuerdo, el 25% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% está de acuerdo y el 15% está completamente de acuerdo

Reconocimiento social y/o social (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	10	25,0	25,0	40,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	17,5	17,5	57,5
	De acuerdo	12	30,0	30,0	87,5
	Completamente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Reconocimiento social y/o social (Agrupada)

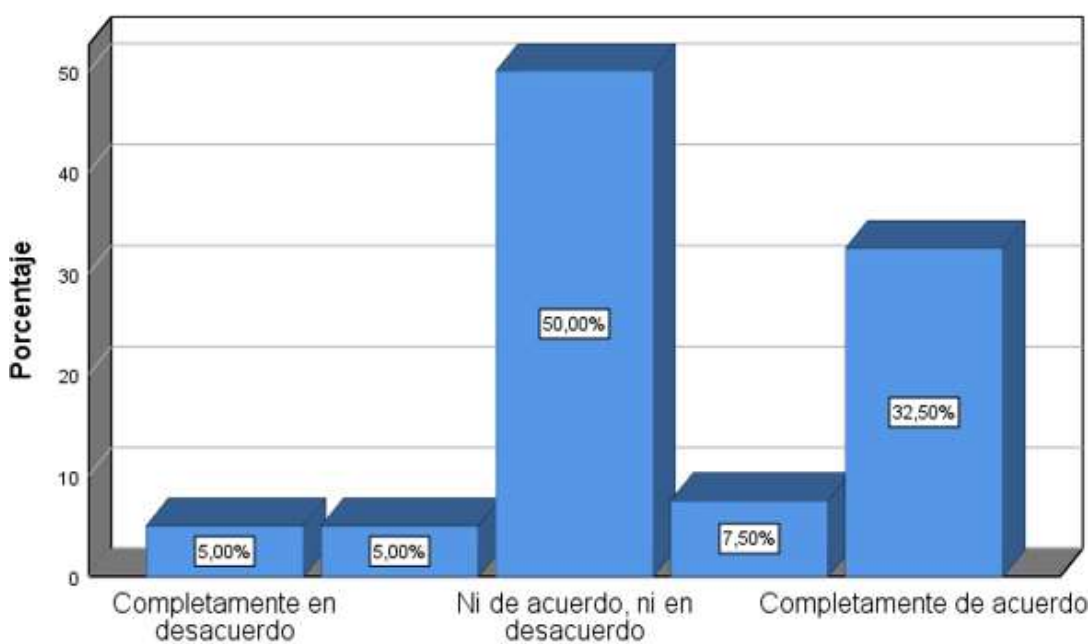


De acuerdo al estudio realizado al total de la muestra se verificar que el 25% está en desacuerdo respecto a la dimensión 3 de la primera variable reconocimiento social y/o social, un 15% está completamente en desacuerdo, el 17.5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% está de acuerdo y el 12.5% está completamente de acuerdo

Beneficios económicos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	2	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	50,0	50,0	60,0
	De acuerdo	3	7,5	7,5	67,5
	Completamente de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Beneficios económicos (Agrupada)



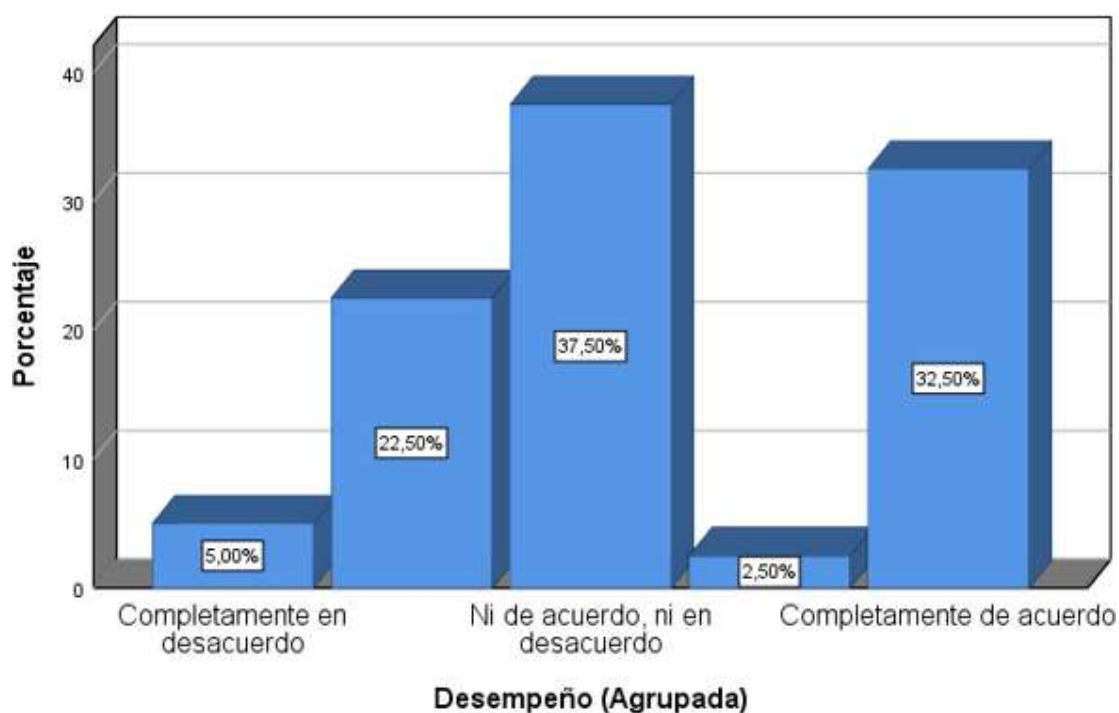
Beneficios económicos (Agrupada)

De acuerdo con el estudio realizado al total de la muestra se verificar que el 5% está en desacuerdo respecto a la dimensión 4 de la primera variable beneficios económicos, un 5% está completamente en desacuerdo, el 50% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.5% está de acuerdo y el 32.5% está completamente de acuerdo

Desempeño (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	9	22,5	22,5	27,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	37,5	37,5	65,0
	De acuerdo	1	2,5	2,5	67,5
	Completamente de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Desempeño (Agrupada)



Por último, en relación con la encuesta realizada al total de la muestra se verificar que el 22.5% está en desacuerdo respecto a la variable 2 desempeño, un 5% está completamente en desacuerdo, el 37.5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.5% está de acuerdo y el 32.5% está completamente de acuerdo

Prueba de hipótesis

3.1.2. Hipótesis General

Hi: La satisfacción laboral influye de manera significativa en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

H0: La satisfacción laboral no influye de manera significativa en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

Considerando que, si la Sig es menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador y viceversa

Correlaciones

		SATISFACC IÓN LABORAL	DESEMPEÑO O LABORAL
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,908**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,908**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Interpretación: de acuerdo a la prueba se evidencia un coeficiente de 0.908 y un nivel de significancia menor al 0.05 planteado en el estudio. Por lo tanto, se afirma la existencia de una influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI.

3.1.3. Hipótesis Especifica N°01

Hi: La satisfacción laboral influye de manera significativa en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

H0: La satisfacción laboral no influye de manera significativa en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019.

Considerando que, si la Sig es menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador y viceversa

Correlaciones

		SATISFACC IÓN LABORAL	TALENTO HUMANO
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,899**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	,899**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Interpretación: de acuerdo a la prueba se evidencia un coeficiente de 0.899 y un nivel de significancia menor al 0.05 planteado en el estudio. Por lo tanto, se afirma la existencia de una influencia entre la satisfacción laboral y el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI.

3.1.4. Hipótesis Especifica N°02

Hi: La satisfacción laboral influye de manera significativa en los factores internos de los agentes telefónicos de SCI-Lima, 2019.

H0: La satisfacción laboral no influye de manera significativa en los factores internos de los agentes telefónicos de SCI-Lima, 2019.

Considerando que, si la Sig es menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador y viceversa

Correlaciones

		SATISFACC IÓN LABORAL	FACTORES INTERNOS
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,860**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
FACTORES INTERNOS	Correlación de Pearson	,860**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Interpretación: de acuerdo a la prueba se evidencia un coeficiente de 0.860 y un nivel de significancia menor al 0.05 planteado en el estudio. Por lo tanto, se afirma la existencia de una influencia entre la satisfacción laboral y los factores internos de los agentes telefónicos de la empresa SCI.

3.1.5. Hipótesis Especifica N°03

Hi: La satisfacción laboral influye de manera significativa en las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI- Lima, 2019.

H0: La satisfacción laboral no influye de manera significativa en las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI- Lima, 2019.

Considerando que, si la Sig es menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador y viceversa

Correlaciones

		SATISFACC IÓN LABORAL	EVALUACI OES
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,813**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
EVALUACIOES	Correlación de Pearson	,813**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Interpretación: de acuerdo a la prueba se evidencia un coeficiente de 0.813 y un nivel de significancia menor al 0.05 planteado en el estudio. Por lo tanto, se afirma la existencia de una influencia entre la satisfacción laboral y las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI.

IV. DISCUSION

De acuerdo a las resultas obtenidas en el estudio líneas arribas detalladas se manifestó lo siguiente:

4.1. Discusión Hipótesis General

El estudio tuvo como fin principal determinar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI, que mediante de la aplicación del estadístico del rho de Pearson se logró validad la hipótesis general como verdadera con un coeficiente de 0.908 y un nivel de significancia menor al 0.05, demostrando una influencia positiva y significativa entre las variables.

Los resultados antes mencionados se asemejan al estudio de Gaspar (2018) en su estudio realizado para evaluar si la satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, en la ciudad de Tarapoto, se constató un efecto de correlación positiva media de 0,658 y una significancia de 0,011 menor al 0,05 afirmando también la existencia de una correlación entre ambas investigaciones con respecto a la hipótesis general de nuestra investigación, dados las mencionadas resultas.

4.2. Discusión Hipótesis Especifica N° 01

De acuerdo al primer objetivo e hipótesis tuvo como fin determinar cómo influye la satisfacción laboral en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI, que mediante de la aplicación del estadístico del rho de Pearson se logró validad la hipótesis general como verdadera con un coeficiente de 0.899 y un nivel de significancia menor al 0.05, demostrando una influencia positiva y significativa entre las variables.

Se encontró una similitud con el estudio de Mamani (2016) en donde buscó determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno. Los resultados que se obtuvieron indicaron que la motivación es clave principal en la organización, ya que esta produce un mejor cometido en la institución financiera para poder cumplir con los objetivos y metas que esta desee alcanzar; por otro lado, nuestra investigación guarda gran relación con esta investigación puesto que en la empresa SCI, para que los agentes tengan un buen desempeño dentro de la organización, existe una buena motivación como: reconocimientos, incentivos monetarios; lo que permite

que los agentes sigan esforzándose y dar lo mejor de ellos, para así lograr las metas mensuales (cierre).

Así mismo, según Menene, L. (2012) manifiesta que la satisfacción laboral es cuando el trabajador muestra actitud por el trabajo que realiza, donde se ve reflejado que esa actitud esté desarrollada por los valores y las creencias que el colaborador va realizando dentro del trabajo.

4.3. Discusión Hipótesis Específica N°02

De acuerdo al segundo objetivo e hipótesis tuvo como fin determinar cómo influye la satisfacción laboral en los factores internos de los agentes telefónicos de la empresa SCI, que mediante de la aplicación del estadístico del rho de Pearson se logró validar la hipótesis general como verdadera con un coeficiente de 0.860 y un nivel de significancia menor al 0.05, demostrando una influencia positiva y significativa entre las variables.

Se encontró similitud con el estudio de Mejía (2012) en su investigación sobre la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico, donde se concluye que el desempeño están vinculadas con las competencias y capacidades de los recursos humanos, las estrategias y metas de la empresa, donde muestra que si existe una buena evaluación del desempeño por competencias genera un impacto positivo en el desempeño de los agentes, permitiendo que se logren los objetivos y metas de la organización, logrando un favor para la formación y crecimiento de los agentes en sus puestos de trabajo.

Davis y Newtrons (2000), menciona que cada trabajador debe de tener en cuenta las siguientes habilidades para un buen desarrollo dentro de la organización basándose en adaptarse a los cambios que se puedan dar dentro de las empresas, exista una buena comunicación asertiva, deben siempre trabajar en equipo ya que así se logra con facilidad los objetivos de la empresa.

4.4. Discusión Hipótesis Específica N°03

De acuerdo al tercer objetivo e hipótesis tuvo como fin determinar cómo influye la satisfacción laboral en las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI, que mediante de la aplicación del estadístico del rho de Pearson se logró validar la hipótesis general como verdadera con un coeficiente de 0.813 y un nivel de significancia menor al 0.05, demostrando una influencia positiva y significativa entre las variables.

En concordancia con el estudio de Mejía (2012) donde se propuso a evaluar el desempeño con enfoque en las competencias laborales”. Donde se infiere que las habilidades sirven para conectar ejecución, RR.HH., objetivos de trabajo y metodologías de asociación, el 59% del ejemplo de los especialistas en servicios de telefonía aludidos se enfocan en que la evaluación de la presentación por habilidades incide decididamente en la ejecución del trabajo. Además, el 84% muestra que la evaluación consistente es útil para la preparación y el desarrollo en el entorno laboral.

4.5. Aporte Personal

De acuerdo con los resultados medibles obtenidos en el estudio, a la inversa de varias proposiciones y las especulaciones de varios creadores, se demostró que este estudio tiene consistencia, calidad y seguridad inquebrantables, teniendo la opción de convertirse en una ayuda para futuros estudios comparativos, que son referencias al cumplimiento de la ocupación conjunta de los ejecutivos con la exposición de los especialistas dentro de la empresa.

También, todas las teorías explicadas en este estudio contienen los paradigmas y realidades del autor, marcando que las sí existe una buena satisfacción laboral dentro de la organización, ésta sería muy beneficiosa para los agentes telefónicos, porque va a permitir que tengan un buen desempeño dentro de la organización, no sólo personalmente sino en beneficio de ella, mejorando y obteniendo una mejor rentabilidad, y que esta logre los objetivos y metas deseadas a alcanzar. De esta manera, se podrá beneficiar la sociedad, brindando más trabajo a las personas que deseen formar parte de la empresa, como también generar un buen ingreso dentro de su economía.

Esta investigación se puede complementar con nuestra formación universitaria y experiencia profesional. Destacando, que es importante considerar que en la actualidad se tiene acceso a

diversas plataformas virtuales y físicas, como poder tener acceso a diferentes programas que sirven de ayuda para poder ver como las empresas del mismo rubro van creciendo de acuerdo al trabajo que realizan sus agentes telefónicos (INEI) la cual es necesaria durante el proceso de medición del crecimiento económico de la empresa.

V. CONCLUSIONES

Primera: se pudo determinar un nivel de influencia de 0.908 y un p-valor inferior al 0.05, el cual permitió afirmar la hipótesis general como verdadera

Segunda: en relación al primer objetivo específico se determinó un nivel de influencia de 0.899 y un p-valor inferior al 0.05, el cual permitió afirmar la hipótesis general como verdadera

Tercera: en relación al segundo objetivo específico se determinó un nivel de influencia de 0.860 y un p-valor inferior al 0.05, el cual permitió afirmar la hipótesis general como verdadera

Cuarta: en relación al segundo objetivo específico se determinó un nivel de influencia de 0.813 y un p-valor inferior al 0.05, el cual permitió afirmar la hipótesis general como verdadera

VI. RECOMENDACIONES

Primera: es recomendable estudiar, analizar e implementar una nueva estrategia que complemente ambas variables, es decir por ejemplo que se lleven a cabo capacitaciones a los agentes telefónicos, ya sea tres veces a la semana, lo cual va a permitir evaluar a cada agente y ver qué tan satisfecho está con la labor que realiza y lograr así obtener un buen desempeño; dentro de la organización, logrando de esa manera obtener una mejor rentabilidad (mayor recaudación económica), puesto que los agentes se van a sentir felices con lo que van a ir logrando en su día a día.

Segunda: También se recomienda que los agentes de cobranza de SCI, una vez puesta en marcha las capacitaciones a cada agente, debe ir mejorando el talento humano que tiene cada agente, lo cual va a permitir que el talento que cada uno tenga, sea plasmado para una mejora dentro de la organización, para poder cumplir con ello, es muy importante trabajar conjuntamente con nuestros superiores ya que ellos son quienes nos van a guiar y orientar para poder hacerlo de una mejor manera obteniendo resultados positivos. De esta manera, la empresa está ligada de una u otra manera a cumplir con las propuestas, ya que va a generar un mayor crecimiento económico en un determinado período y/o tiempo.

Tercera: Así mismo, se recomienda que la empresa SCI, realice un nuevo estudio, análisis, de los factores internos de la organización, con ello podremos identificar como la organización está consiguiendo con los objetivos y metas que desean alcanzar, donde esto se logra con un buen desempeño de los agentes, generando un impacto positivo. Si en caso de que los agentes no puedan lograr lo trazado, deben sus superiores motivarlos y orientarlos para que puedan lograrlo, de esa manera ellos puedan sentirse que lo que vienen realizando es de mucha ayuda para la organización y también como un beneficio propio.

Cuarta: Por último, se recomienda que la empresa SCI, realice evaluaciones a sus agentes telefónicos para poder comprobar el grado de desempeño de los objetivos propuestos a nivel individual, si el desempeño de los agentes es superior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas, si el desempeño es satisfactorio, este debe de ser alimentado por sus supervisores.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Anastasi, A. y Urbina A. (1998) *Tests psicológicos*. Recuperada de

https://books.google.com.pe/books?id=FV01zgFuk0cC&dq=desempe%C3%B1o+laboral&source=gbs_navlinks_s

Gras, J. (2002). Diseños de investigación experimental en psicología: modelos y análisis de datos mediante el SPSS 10.0. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=F6g6mEqC8CIC&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&source=gbs_navlinks_s

Rodriguez, J. (2011). El modelo de gestión de recursos humanos. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=F5iqQr_Q9dkC&dq=Rodr%C3%ADguez+\(2011\)+desempe%C3%B1o+laboral&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=F5iqQr_Q9dkC&dq=Rodr%C3%ADguez+(2011)+desempe%C3%B1o+laboral&source=gbs_navlinks_s)

Toro, F. (2002). Motivación para el trabajo: conceptos, hechos y evidencias contemporáneos. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=M31ZAAAAMAAJ&q=Toro+\(2002\)+desempe%C3%B1o+laboral&dq=Toro+\(2002\)+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj2crWmKTjAhVS2FkKHTGCAPwQ6AEIQ](https://books.google.com.pe/books?id=M31ZAAAAMAAJ&q=Toro+(2002)+desempe%C3%B1o+laboral&dq=Toro+(2002)+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj2crWmKTjAhVS2FkKHTGCAPwQ6AEIQ)

Olvera (2013). Título de la tesis “Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”

Andrea María Cancinos Kestler (2015). Selección De Personal Y Desempeño Laboral. (Tesis para la licenciatura, Universidad Rafael Landívar)

R. Wayne Mondy, Robert M. Noe. (2005). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación

Hermawan, A. (2001). *The effect of service cues on perceived service quality, value, satisfaction and word -of -mouth recommendations in indonesian university settings* (Order No. 3006654). Available from ProQuest Central. (304785439). Retrieved from

<https://search.proquest.com/docview/304785439?accountid=37408>

Olvera (2013). Título de la tesis “Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”

Hansen, N. K., & Küpper, W. (2009). "Power Strategies and Power Sources of Management". The Micro-Politics of Strategizing, Paper for presentation at the 25 th EGOS Colloquium

VIII. ANEXOS

CUADRO DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
GENERAL	GENERAL	GENERAL
¿De qué manera la satisfacción laboral influye en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019?	Determinar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI – Lima, 2019.	La satisfacción laboral influye de manera significativa en el desempeño de los agentes telefónicos de la empresa SCI – Lima, 2019.
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS
¿De qué manera la satisfacción laboral influye en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019?	Determinar cómo influye la satisfacción laboral en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI – Lima, 2019.	La satisfacción laboral influye de manera significativa en el talento humano de los agentes telefónicos de la empresa SCI – Lima, 2019.
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS
¿De qué manera la satisfacción laboral influye en los factores internos de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019?	Determinar cómo influye la satisfacción laboral en los factores internos de los agentes telefónicos de la empresa SCI – Lima, 2019.	La satisfacción laboral influye de manera significativa en los factores internos de los agentes telefónicos de la empresa SCI – Lima, 2019.
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS
¿De qué manera la satisfacción laboral influye en las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI-Lima, 2019?	Determinar cómo influye la satisfacción laboral las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI – Lima, 2019.	La satisfacción laboral influye de manera significativa en las evaluaciones de los agentes telefónicos de la empresa SCI – Lima, 2019.

INSTRUMENTO

		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos dentro del área donde labora.					X
2	Las actividades en las que trabaja permiten aprender y desarrollarse.					X
3	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.					X
4	Existe un trato justo en la empresa.				X	
5	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.				X	
6	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			X		
7	Se considera factor clave para el éxito de la empresa.					X
8	Tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.				X	
9	Participan en las tareas asignadas para definir los objetivos y las acciones para lograrlo.				X	
10	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros.			X		

	que tienes dentro de tu área y/o empresa.					
11	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					X
12	¿Tienes la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se te presente en el trabajo?					X
13	¿La evaluación del desempeño, ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?				X	
14	¿Consideras que siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?				X	
15	¿Estás contento con tu puesto de trabajo?					X
16	¿La motivación que te brinda la empresa fortalece tu desempeño laboral?					X
17	¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es bueno?					X
18	¿Cuando ingresaste a trabajar a la empresa te adaptaste rápidamente a los sistemas que desarrollas en tu área?					X
19	¿La comunicación con tus jefes es bueno y te ayudan a realizar trámites con tus clientes?					X



VALIDACION DE INSTRUMENTOS: SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanc ia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Significación de la tarea								
1	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos dentro del área donde labora.	✓		✓		✓		
2	Las actividades en las que trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓		✓		✓		
3	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Condiciones de trabajo								
4	Existe un trato justo en la empresa.	✓		✓		✓		
5	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	✓		✓		✓		
6	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Reconocimiento personal y/o social								
7	Se considera factor clave para el éxito de la empresa.	✓		✓		✓		
8	Tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	✓		✓		✓		
9	Participan en las tareas asignadas para definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS								
10	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros que tienen dentro de su área y/o empresa.	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Elviana Pozo Rueda

DNI: 1.922.887

Especialidad del validador: administración

25 de 06 del 2019

Elviana Pozo Rueda
Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanc ia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Talento humano								
1	¿Tienes la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se te presente en el trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿La evaluación del desempeño, ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Factores internos								
3	¿Consideras que siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?	✓		✓		✓		
4	¿Estás contento con tu puesto de trabajar?	✓		✓		✓		
5	¿La motivación que te brinda la empresa fortalece tu desempeño laboral?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Evaluaciones								
6	¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es bueno?	✓		✓		✓		
7	¿Cuándo ingresaste a trabajar a la empresa te adaptaste rápidamente a los sistemas que desarrollas en tu área?	✓		✓		✓		
8	¿La comunicación con tus jefes es bueno y te ayudan a realizar trámites con tus clientes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Elviana Pozo Rueda

DNI: 1.922.887

Especialidad del validador: administración

25 de 06 del 2019

Elviana Pozo Rueda
Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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 da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.