



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y
NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
OPERACIONES EN LA EMPRESA FINANCIERA
CONFIANZA, AGENCIA LA JOYA, 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. APAZA MAMANI, LUZ MARINA VILMA

LIMA – PERÚ
2021

ASESOR DE TESIS

Dr. VICTOR BERNEDO MALAGA

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A mi mamita Margarita, por ser mi guía.

A mis hermanos, por su apoyo moral constante.

A mi esposo, y a mi querida hija por su invaluable aliento para mi superación profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Telesup, por la valiosa oportunidad y la motivación oportuna para obtener el grado de título profesional de licenciada en administración.

A los docentes de la Universidad Telesup, por sus valiosos conocimientos.

A los asesores, docente metodólogo y temático por su experiencia y guía acertada durante el proceso investigativo.

A los gerentes, funcionarios y trabajadores de la Empresa Financiera Confianza Ag. La Joya, por su apoyo en la realización del presente estudio.

A todos mis familiares y colegas de trabajo, por sus consejos y motivación para escalar nuevos niveles académicos.

RESUMEN

El presente estudio trata de “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, Agencia la Joya, 2020, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya, 2020. El tipo de estudio de la investigación fue aplicada, ya que evaluó la relación entre las variables: gestión de recursos humanos y satisfacción laboral. El nivel de la investigación por su naturaleza y características reunidas fue descriptivo correlacional. Asimismo, el diseño que manejó el estudio fue no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por el personal de operación, los cuales fueron un total de 80 trabajadores. Para la muestra se tomó la misma cantidad de la población, la técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos, los cuales determinaron su confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach.

Asimismo, luego de haber desarrollado la investigación, aplicados los instrumentos y realizar el procesamiento estadístico, se llegó a la siguiente conclusión general: se determinó que existe una relación significativa entre la gestión del recurso humano y la satisfacción laboral, además, dicha relación es positiva y de una intensidad fuerte, tal y como lo expresa un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.905. Así, ante cambios orientados a desarrollar una más apropiada gestión del recurso humano, se tendrían también mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, Agencia La Joya.

Palabras clave: gestión de recursos humanos, satisfacción laboral, trabajadores.

ABSTRACT

This study deals with “Human Resources Management and job satisfaction in the workers of the operations area in the financial company Confianza, la Joya agency, 2020, whose main objective is to determine the relationship between human resource management and job satisfaction in workers in the operations area at the Financial company Confianza, La Joya agency, 2020. The type of research study is descriptive, correlational, which assesses the relationship between the variables: Human Resources Management and job satisfaction, and has the level of Research by its nature and the characteristics gathered is relational with a quantitative approach, likewise the design that handles the study is cross-sectional experimental. The population is made up of operating personnel who are a total of 80 workers, in the sample the same amount of the population was taken; the technique used to collect information was the survey, and the data collection instruments were two questionnaires, which were duly validated through expert judgments and their reliability determined through Cronbach's alpha statistic.

Likewise, after having developed the research, applied the instruments and carried out the statistical processing, the following general conclusion was reached: It was determined that there is a significant relationship between human resource management and job satisfaction, and that relationship is positive and of a strong intensity, as expressed by a Pearson correlation coefficient equal to 0.905. Thus, in the face of changes aimed at developing a more appropriate management of human resources, there would also be higher levels of job satisfaction among workers in the operations area at Financial Company Confianza, La Joya agency.

Keywords: Human resource management, Job satisfaction, Workers.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes locales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.1.3. Antecedentes internacionales	22
2.2. Bases teóricas de las variables	23
2.2.1. Gestión de recursos humanos	23
2.2.2. Satisfacción laboral	29
2.3. Definición de términos básicos.....	34
III. MÉTODOS Y MATERIALES	35

3.1. Hipótesis de la investigación	35
3.1.1. Hipótesis general.....	35
3.1.2. Hipótesis específicas.....	35
3.2. Variables de estudio.	35
3.2.1. Definición conceptual	36
3.2.2. Definición operacional:.....	36
3.3. Tipo y nivel de la investigación	36
3.3.1. Tipo de investigación.....	36
3.3.2. Nivel de investigación.....	36
3.4. Método de la investigación	37
3.5. Población y muestra de estudio.....	37
3.5.1. Población	37
3.5.2. Muestra	37
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	37
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	37
3.7. Métodos de análisis de datos	38
3.7.1. Recolección y utilización de datos.....	38
3.7.2. Procesamiento de datos.....	38
3.8. Aspectos éticos	39
IV. RESULTADOS	40
4.1. Análisis descriptivo de la investigación.....	40
V. DISCUSIÓN	68
VI. CONCLUSIONES	71
VII. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de consistencia	79
Anexo 2: Matriz de operacionalización	80
Anexo 3: Instrumentos	81
Anexo 4: Validación del instrumento.....	85
Anexo 5: Matriz de datos	89
Anexo 6: Propuesta de valor.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultados de la dimensión selección de personal	40
Tabla 2.	Resultados de la dimensión capacitación del personal	41
Tabla 3.	Resultados de la dimensión evaluación del personal	42
Tabla 4.	Resultados de la dimensión retención de personal	43
Tabla 5.	Resultados de la dimensión promoción del personal	44
Tabla 6.	Gestión de recursos humanos en la empresa financiera Confianza....	45
Tabla 7.	Dimensión satisfacción con el trabajo	46
Tabla 8.	Dimensión satisfacción con la remuneración	47
Tabla 9.	Dimensión satisfacción con el reconocimiento	48
Tabla 10.	Dimensión satisfacción con las condiciones del trabajo	49
Tabla 11.	Dimensión satisfacción con los colegas	50
Tabla 12.	Satisfacción laboral	51
Tabla 13.	Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.....	52
Tabla 14.	Satisfacción laboral y selección de personal	53
Tabla 15.	Satisfacción laboral y capacitación del personal	55
Tabla 16.	Satisfacción laboral y evaluación del personal	56
Tabla 17.	Satisfacción laboral y retención de personal	58
Tabla 18.	Satisfacción laboral y promoción de personal	59
Tabla 19.	Pruebas de normalidad de las variables y sus dimensiones	61
Tabla 20.	Correlación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral	62
Tabla 21.	Correlación entre satisfacción laboral y selección de personal	63
Tabla 22.	Correlación entre satisfacción laboral y capacitación del personal	64
Tabla 23.	Correlación entre satisfacción laboral y evaluación del personal	65
Tabla 24.	Correlación entre satisfacción laboral y retención del personal.....	66
Tabla 25.	Correlación entre satisfacción laboral y promoción del personal.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la selección de personal en la empresa financiera Confianza.....	40
Figura 2. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la capacitación de personal en la empresa financiera Confianza.....	41
Figura 3. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la evaluación de personal en la empresa financiera Confianza	42
Figura 4. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la retención de personal en la empresa financiera Confianza.....	43
Figura 5. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la promoción de personal en la empresa financiera Confianza.....	44
Figura 6. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la gestión de recursos humanos en la empresa financiera Confianza	45
Figura 7. Nivel de satisfacción con el trabajo del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza	46
Figura 8. Nivel de satisfacción con la remuneración del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza.....	47
Figura 9. Nivel de satisfacción con el reconocimiento al personal de los trabajadores del área de operaciones de la empresa financiera Confianza	48
Figura 10. Nivel de satisfacción con las condiciones del trabajo del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza.....	49
Figura 11. Nivel de satisfacción con los colegas del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza.....	50
Figura 12. Nivel de satisfacción laboral del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza	51
Figura 13. Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal del área de operaciones en la empresa financiera Confianza.....	52
Figura 14. Satisfacción laboral y selección de personal en la empresa financiera Confianza	54

Figura 15. Satisfacción laboral y capacitación del personal en la empresa financiera	
Confianza	55
Figura 16. Satisfacción laboral y evaluación del personal en la empresa financiera	
Confianza	57
Figura 17. Satisfacción laboral y retención de personal en la empresa financiera	
Confianza	58
Figura 18. Satisfacción laboral y promoción de personal en la empresa financiera	
Confianza	60

INTRODUCCIÓN

La investigación se titula “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia la Joya, 2020, se realiza una pequeña introducción sobre el tema de estudio. En este mundo globalizado cualquier sistema empresarial, público o privado, que direcciona sus esfuerzos administrativos hacia el acierto de excelentes niveles de competitividad, debe adquirir un enfoque de gestión, global y específica, abocado hacia la maximización de sus niveles en materia de productividad, ya que en el logro de esta se asegura el ser más competitivo y garantiza su permanencia en el mercado.

Es así como se manifiesta la necesidad de buscar nuevas herramientas, que contribuyan en el progreso y que ayude a la solución de problemas de desarrollo profesional, satisfacción laboral, motivación, entre otros factores que participan en el rendimiento laboral de los trabajadores, y de este modo, determinar mejores métodos de compensación conforme a las necesidades de éstos. En este contexto, nace la necesidad de estudiar el área de operaciones de la empresa financiera Confianza, agencia la Joya, estudio que admitirá establecer factores importantes para la institución como son el sentido de responsabilidad, sentido de compromiso de las personas con el trabajo y la organización, la calidad de las relaciones interpersonales, la retribución por el trabajo y la estabilidad percibida en la institución. Estos factores permitirán establecer las limitaciones y fortalezas que presenta la institución, en cuanto al servicio que brinda a sus trabajadores como instrumento, para reconsiderar programas de inducción y capacitaciones que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores; de igual manera permita percibir el efecto que genera la remuneración obtenida de acuerdo a las condiciones que ofrece la institución.

Se consultaron fuentes bibliográficas de diferentes autores sobre temas en gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, con el fin de encontrar y desarrollar una base teórica sólida con la finalidad de sustentar este estudio.

En el capítulo primero, se trata de problema de la investigación, se describe y se encuentra la problemática de la unidad de estudio de esta investigación, seguidamente se formulan las interrogantes del estudio donde se divide en problema general y los problemas específicos, a continuación se fundamenta la justificación de la investigación tanto teórica, social y práctica, finalmente se plantean los objetivos correspondientes de la investigación tanto el objetivo general y los específicos.

En el capítulo segundo, se presentan los antecedentes de la investigación clasificándose como locales, nacionales e internacionales, seguidamente se desarrolla la revisión literaria de la investigación, se definen las bases teóricas de las variables de la investigación siguiendo la estructura del cuadro de operacionalización y finalmente se presenta la definición de términos básicos.

En el capítulo tercero, se desarrollan los métodos y materiales de la investigación donde se presenta la hipótesis tanto general y específicas del estudio, a continuación se mencionan las variables de estudio, así mismo, se definen los conceptos de las variables y la definición operacional, a continuación se describen el tipo, nivel y diseño de la investigación, también se plantea la población a tomar y la muestra que se consideró en la investigación, así mismo se describió las técnicas y los instrumentos usados para la recolección de los datos y los métodos de análisis de datos.

En el capítulo cuarto, se presentan los resultados de la investigación donde se analizan cada una de las preguntas que han sido formuladas en el instrumento de la investigación, son los resultados que se tienen producto del análisis de los datos obtenidos después de la aplicación de la encuesta.

Finalmente, está la discusión de los resultados, seguidamente se extrajeron las conclusiones de la investigación, respecto a todo lo anterior se presentaron las respectivas recomendaciones para el beneficio de la empresa de acuerdo con los resultados obtenidos así mismo. Por último, se complementaron las referencias bibliográficas y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La globalización trae como consecuencia un grado de nivel de competencia internacional. Las empresas que quieren ser exitosas y consolidarse en el mercado, deben ser innovadoras, diversas y flexibles; pues tanto los consumidores e inversores, ejercen un tipo de presión para que las entidades generen ambientes de trabajo justos, productivos y potenciadores basados en las capacidades de los trabajadores y equipos de este.

Asimismo, las empresas se están convirtiendo más competitivas, ya que deben de enfrentarse a nuevos retos orientados a la satisfacción de sus trabajadores, quienes más allá de trabajar para ellos, son un eslabón primordial en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad, en un entorno actual cambiante y exigente. Por lo que se convierte, en importante el diseñar el trabajo de forma que permita que los individuos vean cumplidas sus expectativas.

Entonces, es importante indicar que en los últimos años la satisfacción laboral se ha convertido en un tema de real importancia dentro de una empresa, pues se sabe que un trabajador es más productivo, cuando se siente satisfecho, pues este labora con más eficiencia convirtiéndose en la pieza clave para llevar al éxito de la empresa. Por lo tanto, se considera una empresa rentable y competitiva a la que puede subsistir en el mercado con trabajadores que tengan un desempeño sobresaliente, leal y satisfactorio.

Se ha visto, asimismo, que en nuestro país las empresas pasan por diferentes problemas relacionadas con la gestión del recurso humano, por lo que existen deficiencias en la forma de selección del talento humano, la capacitación y el desarrollo de los mismos.

La gestión de recursos humanos, es el proceso administrativo que se aplica para el incremento y la preservación del esfuerzo, las prácticas, conocimientos, habilidades, etc., de los integrantes de una estructura en beneficio de una empresa.

Algunos retos a los que se enfrentan las diferentes entidades en el presente son: la transparencia de la entidad en la que laboran, pues aquí los trabajadores perciben, si la empresa es sincera con todos sus planes y afines, la toma de decisiones puede llegar a ser observada como injusta, la colaboración empresarial la que en su normalidad es nula, creada por una insatisfacción, la innovación llega a ser una forma de que los trabajadores no se permitan tener libertad de apartar más de lo que se le pide y la productividad constantes donde se requiere que el trabajador de más de lo que se le pide.

Teniendo presente el contexto de las empresas financieras de nuestro país, nace el interés por conocer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa financiera Confianza, agencia La Joya, ya conociendo la realidad tanto de la gestión de recursos humanos que se maneja en ella, la forma de selección del personal, capacitación poco desarrollada, entre otros factores de relevancia y por otro lado la satisfacción de todos sus colaboradores, la misma que no llega a ser óptima con aspectos como la remuneración, reconocimiento de labor, condiciones de trabajo ya que muchos realizan trabajo de oficina y de campo, satisfacción con sus compañeros de trabajo entre otros.

Sin duda, el crecimiento de la financiera y la distancia en la que se encuentra la agencia de la financiera en La Joya amerita que se conozca la relación y situación en la que se encuentra actualmente para que a partir de ello, y por medio de la investigación se pueda aportar a la toma de decisiones en torno de los resultados que se lleguen a obtener.

La rotación del personal en financiera Confianza agencia La joya, trae más desventajas que ventajas, fuga de talento, se fomenta una competitividad agresiva, falta de objetivos, descenso del rendimiento y desmotivación para llegar a la meta. Una mala gestión de los recursos humanos laboral conlleva a que el personal que labora, no se identifique con las metas y objetivos trazados.

En la entidad financiera ha sido por ejemplo el descontento de los salarios bajos, mala relación con los compañeros o jefes, celos profesionales, envidias. El personal a veces tiene dificultades para adaptarse al ambiente laboral,

desmotivación o falta de interés por el trabajo, a veces de tanta exigencia de las metas a cumplir, los colaboradores llegan a estresarse tanto en el área de operaciones como en el área comercial.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cómo se relaciona la selección y/o reclutamiento y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya?

PE 2. ¿Cómo se relaciona la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya?

PE 3. ¿Cómo se relaciona la evaluación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya?

PE 4. ¿Cómo se relaciona la retención y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya?

PE 5. ¿Cómo se relaciona la promoción y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación es importante, porque nos permite identificar las debilidades en el área de operaciones de la empresa financiera Confianza y convertirlas en fortalezas con el fin de que el talento humano pueda encontrarse

satisfecho, siendo no solo beneficiados la misma financiera sino también los usuarios.

Teóricamente permitirá recopilar diferentes conceptos y teorías que ayudan a comprender la relación entre las variables y sus respectivas dimensión, la primera variable es de gestión de recursos humanos, con sus dimensiones de selección o reclutamiento, capacitación, evaluación, retención y promoción, mientras que por su parte en la segunda variable de satisfacción laboral, las dimensiones de satisfacción con el trabajo, satisfacción con la remuneración, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con los colegas de trabajo.

Desde el punto de vista social, la presente investigación es interesante para los trabajadores de la empresa financiera Confianza, sobre la gran importancia de la gestión de recursos humanos satisfacción laboral, ya que así se podrán dar soluciones a muchos problemas ya identificados anteriormente, como también se podrá dar a conocer un notorio cambio en la satisfacción laboral.

Por el lado practico, ayudará a conocer si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones de la empresa financiera Confianza, estudio necesario ya que sin un análisis adecuado, no podrían plantearse procedimientos que lleven a solucionar la problemática planteada, y así poder mejorar la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación de gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- OE 1. Describir la relación de la selección o reclutamiento y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.
- OE 2. Identificar la relación de la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.
- OE 3. Analizar la relación de la evaluación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.
- OE 4. Determinar la relación de la retención y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.
- OE 5. Identificar la relación de la promoción y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Habiendo buscado en el repositorio de nivel local, nacional e internacional sobre temas relacionados de la presente investigación, se han encontrado los siguientes resultados:

2.1.1. Antecedentes locales

Calizaya (2019) llevó a cabo un estudio denominado *“Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral del personal administrativo según condición laboral en la municipalidad de José Bustamante y Rivero, Arequipa – 2018”*, en el cual el propósito principal fue hallar el vínculo entre las variables, ya que se observaron indicadores que podrían mantener una asociación directa e inadecuada como, por ejemplo, ausencia de capacitación y formación, escasa participación del empleado, mala comunicación, relaciones ineficaces sociales, mal entorno laboral, duplicidad de funciones y falta de un sistema de recompensas apropiadas para los empleados, lo cual producía una inadecuada percepción de satisfacción en el personal. El estudio fue descriptivo, correlacional causal – cuantitativo. La muestra la constituyeron 150 colaboradores a quienes se aplicaron instrumentos para la recopilación de datos. Consecuentemente, se concluyó que existía una correlación causal positiva baja, 170, la significancia del p valor era menor a 0,05, en el nivel 0,037, por lo cual se estableció la incidencia de una variable sobre la otra.

Quispe (2018) llevó a cabo un estudio denominado *“La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante, 2015”*, en el cual el propósito fue reconocer la percepción en referencia a la gestión de recursos humanos y su vínculo con la satisfacción laboral. El estudio tuvo un diseño transversal descriptivo – correlacional. Se trabajó con 92 colaboradores a quienes se aplicó el instrumento, de *“Satisfacción laboral: encuesta de evaluación”* elaborado por Sonia Palma Carrillo. Finalmente, se determinó la existencia de una asociación de causa-efecto en los colaboradores del área administrativa de dicha entidad.

Sauñe y Gonza (2017) efectuaron una investigación denominada, *“Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de financiera Confianza, Arequipa, 2017”*, en la cual el propósito fue hallar el vínculo entre las variables propuestas a fin de que los resultados pudieran ser una fuente informativa para conocer la realidad del rendimiento laboral y la percepción de satisfacción del personal de dicha entidad financiera. El estudio fue descriptivo –relacional, ya que se describieron las variables para hallar el vínculo existente; además fue de diseño transversal. Se utilizaron una encuesta y un cuestionario para su aplicación a la muestra. Finalmente, se determinó que casi el 100% de los colaboradores creían que su rendimiento laboral era muy productivo y que las características del mismo incidían en la percepción de satisfacción de los colaboradores a fin de conseguir los objetivos de la empresa.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Zelada (2018) llevó a cabo un estudio denominado *“La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017”*, cuyo propósito fue determinar el vínculo entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Finalmente, se determinó un vínculo existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, comprobando que a mayor problemática en la primera variable mayor aumento en la satisfacción laboral. Asimismo, además se estableció que se garantizarían que los maestros mantuvieran destrezas y la información requerida para impartir sus labores en la universidad, a fin de buscar el provecho de los estudiantes para mejorar la calidad. Asimismo, se determinó que la gestión del talento humano debería ser una guía para los procesos organizaciones que enseñe y brinde crecimiento positivo en la cultura organizacional.

Madriaga (2018) llevó a cabo una investigación denominada *“Gestión de talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ventanilla, año 2018”*, la cual presentó como propósito principal hallar el vínculo entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral. La conclusión determinó la existencia de una relación muy fuerte y una correlación alta entre la selección del personal y la satisfacción laboral. Asimismo, los resultados hallaron también una correlación muy fuerte entre la selección de trabajadores y la

satisfacción laboral ($Rho=.860$). Por otro lado, se estableció una correlación fuerte entre la capacitación de personal y satisfacción laboral ($Rho=.860$). Finalmente, se halló una correlación muy fuerte entre el desarrollo de personas y la satisfacción laboral ($Rho=.832$).

Godoy (2017) llevó a cabo un estudio denominado “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016”, cuyo propósito fue hallar un vínculo entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral. El objetivo general fue diseñar un direccionamiento estratégico del talento humano, elaborando políticas para todos los niveles de la organización, para el crecimiento y desarrollo integral del potencial individual y organizacional. Finalmente, la conclusión determinó que la gestión del talento humano, se encontraba en un nivel regular.

2.1.3. Antecedentes internacionales

Valentín (2017) presentó su trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Red de Salud del Sur, 2016”, cuyo propósito fue hallar la forma en la que la gestión del talento humano incidía en el rendimiento laboral. Finalmente, se concluyó que la incidencia entre las variables era altamente significativa. Asimismo, el estudio se enfocó en brindar importancia a la producción de satisfacción de la gente, al empoderamiento del control de herramientas y a que las personas se desarrollen efectivamente dentro del contexto digital a fin de que adquieran competitividad.

Condori (2018) desarrolló una investigación denominada “Gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral del personal de dirección de transportes y comunicaciones”, cuyo propósito fue hallar el vínculo entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal de dirección de transportes y comunicaciones. Finalmente, se determinó que la gestión de recursos humanos simbolizaba una correlación moderada con la satisfacción laboral por parte de los trabajadores, ya que es fundamental implementar y estimular con motivación y energía a los empleados.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Gestión de recursos humanos

Viera (2014) señala que los recursos humanos se vinculan con los trabajadores de la empresa, desde la perspectiva administrativa (contratación, nóminas, convenios colectivos, etc.) y desde el enfoque de su desarrollo integral (formación, evaluación del desempeño, planificación de carreras, formación, etc.).

Chiavenato (2015) indica que la gestión de recursos humanos es proponer y aplicar la gestión estratégica en todo el proceso que implica al personal, la imaginación y la creatividad.

Mientras que para Ordoñez (2015) la gestión de recursos humanos, son el enriquecimiento del trabajo y la participación activa del personal en las actividades, para poder incrementar la productividad del trabajo y la satisfacción laboral.

El SGRH (sistema de gestión de recursos humanos) según Cuesta (2018) tiene como finalidad el planificar y establecer estrategias para la búsqueda de objetivos organizacionales.

La gestión de los recursos humanos se define, según Cuesta (2018), como las diversas decisiones y actividades directivas en el ámbito organizacional que inciden en los colaboradores, buscando la optimización paulatina durante la planeación, implantación y control de estrategias organizacionales, tomando en cuenta las interacciones del ambiente para entender de mejor forma la definición de gestión estratégica de los recursos humanos y de manera específica. Asimismo, conocer la idea de estrategia organizacional que regirá a todas las estrategias funcionales, en donde se incluye el área GRH. Asimismo, entender los procesos fundamentales de la dirección estratégica: planeación, implantación y control, como el ciclo para gestionar integralmente el proceso de cambio organizacional o de mejoramiento continuo.

2.2.1.1. Selección y reclutamiento

La selección de personal, según López (2010), se conceptualiza como un procedimiento para hallar al postulante idóneo para un empleo. Asimismo, este

proceso debe considerar diferencias individuales, es decir, considerar los requerimientos de la empresa, su potencial humano y la percepción de la satisfacción que el colaborador encuentra en su puesto laboral. Por otro lado, el proceso en el que se elige personal se efectúa para conseguir el número ideal de personas cualificadas, a fin de que la empresa pueda elegir a los más capaces para cubrir el puesto laboral en demanda.

La selección del personal, según Pietragalla (2016), es definida como la secuencia de pasos para cubrir un puesto, en el cual se considera al perfil de puestos (requisitos, conocimientos, experiencia para la elección del candidato). El objetivo que persigue la selección del personal está vinculado a todas las políticas y programas para garantizar una selección idónea del candidato.

Según Mathis y Jackson (2016), explican que el reclutamiento es la actividad para llevar a cabo la divulgación o invitación para los interesados y la selección de personal, es el filtro de entrada para llevar a cabo la elección del candidato.

El proceso de selección se da inicio cuando hay requerimiento del personal de un área, sea para cubrir un puesto por despido, ampliación del área, etc.

Las fuentes para convocar o reclutar a los postulantes son las siguientes según Herrsche (2018):

- Anuncios o avisos: es el medio más conocido para convocar a los postulantes, a través del internet, diario, afiches.
- Recomendaciones: es una de las formas más conocidas donde se realiza a través de contactos, amigos, conocidos o por los mismos trabajadores.
- Agencias de empleo: son empresas ya constituidas que brindan servicios para la contratación y realizan filtros para contratar al personal idóneo.
- Practicantes: consiste en considerar para ocupar un puesto en la empresa a los practicantes que están laborando de manera temporal.

Técnicas de selección de personal

- *Entrevista*: algunos entrevistadores manejan dicha entrevista como una conversación rutinaria, perdiendo, la objetividad y dejando de descubrir las destrezas y capacidades de los postulantes.
- *Análisis de currículos*: es un método útil para conseguir una visión general y real del postulante.
- *Pruebas psicológicas*: pueden presentarse como evaluaciones psicométricas y de personalidad, en las cuales se suelen medir las perspectivas individuales a fin de establecer si el postulante podrá trabajar bajo presión o para hallar si el mismo sufre de algún padecimiento psicológico, o los motivos que lo llevan a pedir empleo en la compañía, etc.
- *Técnicas vivenciales*: se vincula con las tareas a llevar a cabo por el empleo.

2.2.1.2. Capacitación

La capacitación es vista como el aprendizaje y la retroalimentación empleador – empleado que tiene como objetivo, el incrementar los conocimientos y también mejorar las actitudes para el desempeño del personal, el cual también permite su desarrollo.

La capacitación, según Jaime Grados (2015), es la información que brinda la empresa para que el empleado, mejore sus conocimientos respecto a puntos importantes que pueden beneficiar a la empresa, para incrementar la productividad y desempeñar de mejor forma su trabajo.

Asimismo, Héctor Marcel (2018), jefe de capacitación de RH, señala que la capacitación de recursos humanos posibilita crear un plan de desarrollo de cada colaborador de la empresa.

La sistematización de la capacitación de los recursos humanos es un gasto con retorno, pues con esos conocimientos brindados a los empleados la compañía podrá trazarse planes a largo plazo, que posibiliten mejores negociaciones, una óptima planificación logística y el consiguiente ahorro de tiempos y recursos.

En la medida que se logren planificar los distintos cursos en el tiempo, el área de recursos humanos podrá implementar una logística de capacitación de la manera mencionada a continuación:

- Calendario anualizado de cursos
- Definición de perfiles de participantes
- Definición de formadores para cada curso
- Necesidades de recursos y materiales
- Digitalización de documentos

La capacitación de los recursos humanos posibilita un control de gestión más fácil, ya que se podrán vigilar de cerca los cursos y su aplicación en la compañía:

- Asistencia
- Evaluación de aprendizajes
- Encuesta de satisfacción
- Registro de aplicación práctica de conocimientos adquiridos
- Medición de destrezas adquiridas.
- Provisión de bonificaciones, gratificaciones y/o aumento de sueldo de acuerdo con la adquisición de información y a la práctica de la misma.

2.2.1.3. Evaluación

Se define según Grote, D. (2015), como el proceso por el cual se mide el desempeño de la persona que ocupa el puesto de trabajador, dentro de la organización, además es una herramienta administrativa.

Según Montoya (2009), la evaluación es necesaria para alcanzar los objetivos de una empresa. De esta manera, es importante contratar trabajadores que se identifiquen y se comprometan con la misión y visión de la organización. Muchas veces estas aspiraciones no suelen lograrse, ya que el proceso de reclutamiento no utiliza al principio fundamental, la inducción. En ese sentido, dicha inducción se debe tomar en cuenta como un sistema entrelazado que inicia en el

ciclo del empleo con la selección y termina con la entrevista de salida (egreso), pero que a su vez, se debe revisar en la evaluación del desempeño del personal. Las evaluaciones del desempeño, son una técnica de dirección importante en la actividad que concierne a la administración de la compañía, ya que de acuerdo con los inconvenientes dicha evaluación podrá ser utilizada en la determinación y desarrollo de una política correcta y adecuada a las metas de la empresa, es decir, la valoración de las capacidades de los participantes trata de valorar la calidad de su rendimiento laboral, en cuanto a sus actividades ejecutadas. De esta manera, se requiere que los gerentes, directores coordinadores y supervisores comprendan la necesidad de evaluar el rendimiento del personal.

Young (2015) identificó que existen varios métodos para evaluar el desempeño de las cuales las técnicas más comunes son:

- Escala de puntuación: la persona encargada de evaluar es quien le da valor al desempeño del personal, que usualmente llega a contar desde el nivel inferior hasta el superior.
- Listas de verificación: es donde se asigna oraciones al desempeño del personal, dándole un valor numérico.
- Métodos de selección forzada: el evaluador define la frase que más describa el desempeño del personal.

Esta herramienta resulta ser un beneficio para medir el rendimiento de los trabajadores, además es usado para las posibles capacitaciones que se les da a los trabajadores, ya que la evaluación de desempeño se encuentra dividida en dos parámetros que son el nivel de competencias y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.1.4. Retención

La retención de los talentos es clave primordial que debe considerar toda empresa, donde la gestión del talento humano debe planificar estrategias que vinculen a la motivación y compromiso en sus trabajadores. El modelo de pago por mérito es aquel que incorpora la planificación de la sucesión, el desempeño laboral y la administración organizacional. (Osca, 2018)

Asimismo, Jericó (2016) dice que la retención del talento se origina por la necesidad de las empresas al mantener a sus talentos más valiosos, por lo que se debe considerar medidas de retención que deben ser imprescindibles dentro del área de recursos humanos.

Retención del talento humano es involucrar un proceso en donde la planeación en gestión humana se alinee a las políticas de las empresas en función de la estrategia general de las organizaciones para lograr marcar la diferencia en el mercado comercial. Este escenario es distinto al de hace muchos años atrás, pues antes la competencia no era tan global y tampoco presentaba lo que para muchos era imposible en países desarrollados como los ciclos de recepción económica. Asimismo, la retención de talento humano en las compañías es realizar un análisis del personal por medio de sus conductas y como índice su rendimiento en la empresa. (Santacruz, 2011).

2.2.1.5. Promoción

La promoción del personal es importante para la valoración del talento, ya que ofrecen la oportunidad de ascenso del personal brindándoles mayor responsabilidad, la empresa hace que el trabajador se desarrolle profesionalmente.

Montoya Agudelo & Boyero Saavedra (2016) señalan que una promoción se realiza cuando se transfiere a un trabajador a un puesto mejor y más pagado. Usualmente, se le brinda un reconocimiento por su rendimiento pasado y su potencial futuro. Las promociones se basan en el mérito del empleado y antigüedad. Al promocionarlo se pretende la mejora en parte de situación económica y social. De esta manera, la promoción se origina por dos motivos: reconocimiento de resultados del paso y la esperanza de un futuro más provecho y eficiente.

1) Promociones basadas en el mérito.

Se fundamentan en el desempeño relevante que una persona consigue en su puesto, suelen encontrarse dos dificultades:

- Que quienes eligen opciones puedan diferenciar objetivamente entre personas con diversos tipos de rendimiento.

- Principio de Peter: señala que los individuos tienen a subir en la escala jerárquica hasta lograr un nivel de incompetencia. Aunque no es universalmente válida, esta regla brinda un elemento importante: el buen rendimiento en un nivel no asegura el cumplimiento de metas.

2) Promociones basadas en la antigüedad.

Por antigüedad se entiende, según Lozano (2007), el lapso de tiempo que el trabajador ha servido a la empresa. Cuando se establece un rígido sistema de promoción por antigüedad, el personal joven y con talento es imposibilitado, ya que si el sistema se rige según antigüedad, el sector especializado deberá enfocar sus fuerzas en la preparación de los empleados de mayor antigüedad, además de llevar registros muy exactos sobre fechas de ingreso y promoción. El desarrollo profesional como parte de la función de capacitación se relaciona con la adaptación del personal a fin de promocionar sus puestos, en que sus destrezas puedan aprovecharse al máximo.

2.2.2. Satisfacción laboral

Según Camacho (2016) la satisfacción laboral está relacionada con el salario percibido por el empleado que suele ser las recompensas.

Para Luthans (2016) la satisfacción está en función de las necesidades y anhelos que tiene la persona dentro de la organización, siendo el resultado de todas las acciones que son de fuerza interna y externa.

Deci (2015) define a “la satisfacción laboral como aquel estado emocional que tiene el trabajador de su ambiente laboral, que en términos sencillos sería el bienestar que experimenta en su trabajo”.

Según Costello (2015) el concepto de la “satisfacción en el trabajo está asociado al índice del bienestar del individuo”. Por otro lado, se puede describir como aquella sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades, se da como producto de diversas interacciones entre el usuario, los trabajadores prestadores del servicio y el medio, es decir, es lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él.

Hannoun (2011) señala que "es el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización". Mientras, Fernández toma en cuenta a la satisfacción como posturas con relación al trabajo. De esta manera, para Bracho, la satisfacción laboral, se relaciona con la respuesta afectiva, resultante del vínculo entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada trabajador y su entorno laboral.

Asimismo, Gamboa Ruiz (2010), como parte de la teoría dual, postuló a dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos o higiénicos, que evaden la percepción negativa de satisfacción y los factores intrínsecos o motivadores que determinan o generan satisfacción. Los dos pueden producir cambios en las destrezas del colaborador. Ambos pueden afectar las habilidades y capacidades del trabajador. Entre los factores intrínsecos, referidos al contenido, tarea y deberes relacionados son el cargo y que generan un efecto a largo plazo e incremental el desempeño, se presenta: el avance y crecimiento, autonomía, el trabajo en sí mismo, logro, reconocimiento y responsabilidad. Además, como factores extrínsecos, en relación a las condiciones de trabajo, Gamboa toma en cuenta, los beneficios sociales, condiciones de trabajo, políticas de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, salario, y seguridad de permanecer en el trabajo.

2.2.2.1. Satisfacción con el trabajo

Según Dirks (2016), la satisfacción en el trabajo, es la actitud que tiene a la persona a hacia su trabajo, además, comprende la relación con sus colegas y el ambiente laboral. Asimismo, se relaciona con la atracción intrínseca al trabajo, posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje y demás.

El concepto de la satisfacción en el trabajo puede diferenciarse de la motivación, ya que esta solo incluye algunos comportamientos. Por otro lado, la satisfacción se enfoca en los sentimientos afectivos con relación a la labor desempeñada en el trabajo y las consecuencias que se desprenden del mismo. Con relación a este contraste, puede ser posible que la motivación actúe como un

motor generador de algún comportamiento. Por tanto, es importante recalcar la motivación del trabajador, de manera que se puede conocer las razones que lo impulsan a trabajar, pues de esta forma se podrá interpretar también su visión personal y su conducta. (Caballero, 2002)

La satisfacción en el trabajo es uno de los temas a los que se le ha brindado mayor interés en el ámbito de la investigación.

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en referencia a las formas de pensar y sentir vinculados con el trabajo y en general con la compañía.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, los pensamientos y las metas de los trabajadores en relación con su empleo.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida individual. La satisfacción en el trabajo incide en la cotidianidad.

2.2.2.2. Satisfacción con la remuneración

El autor Pujol & Osorio (2003) indican que son los sentimientos que el trabajador tiene con su remuneración percibida y sus otros beneficios. En la satisfacción como complemento también, se incluyen la del reconocimiento, la motivación, crecimiento, seguridad, ambiente del trabajo y comunicación efectiva. Se debe tomar en cuenta la manera en cómo la remuneración es distribuida, ya que la satisfacción con la misma depende del contraste entre el valor asignado y el salario recibido; mientras que, en la teoría de la equidad, los trabajadores contrastan sus aportaciones personas y los beneficios que perciben con las de otros, y responden eliminando cualquier desigualdad. La remuneración que un

trabajador recibe de la empresa que labora es más que solo dinero, es decir, no solo incorpora económicamente, sino también los valores.

Remuneración desde la perspectiva de la teoría de las expectativas

- El trabajador debe percibir que incrementando su esfuerzo mejora sus resultados.
- El trabajador debe percibir que mejorando sus resultados obtendrá una mayor recompensa.
- La recompensa debe ser fundamental para el trabajador en su escala de valore.

2.2.2.3. Satisfacción con el reconocimiento

El reconocimiento se identifica como la técnica clave para la retención del talento, ya que necesario que el personal sea reconocido por sus labores y su aportación a la compañía. Asimismo, no solo se toman en cuenta las aprobaciones, elogios y la buena labor del trabajo realizado, sino también las críticas respecto al mismo.

El reconocimiento laboral genera adecuados niveles de percepción de satisfacción, pues produce felicidad en la ejecución de las labores del empleado y en su vida personal. Por otro lado, este es la clave para contener al talento, ya que es necesario que los colaboradores sepan que sus esfuerzos son reconocidos y que las labores que desempeñan son necesarias para ayudar al éxito y a conseguir las metas trazadas por la empresa. Si, por el contrario, la labor del empleado no es apreciada, es posible que aumenten los índices de disertación laboral en la compañía (Ribagorda, 2019).

Es importante que el empleado tenga una buena retroalimentación constructiva y un reconocimiento edificante e inteligente que deberá:

- Ser auténtico y sincero.
- Personalizado
- Llegar a tiempo.

- Ser claro y específico.
- Proporcionado.

2.2.2.4. Satisfacción con las condiciones de trabajo

Sachau (2015) explica que la condición de trabajo son los ambientes, herramientas, materiales que se le entrega al personal que ingresa a trabajar para prestar sus servicios a cabalidad, y otorgar esas condiciones adecuadas para que el personal pueda ser productivos. Asimismo, son indispensables para que el trabajador pueda cumplir con sus obligaciones laborales o por lo menos, las necesarias para prestar sus servicios en forma adecuada.

Abrajan, Contreras y Montoya (2009) señalan que los aspectos de las condiciones laborales trascendentales para el colaborador son la flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos, etc.

Un entorno laboral posibilita que los trabajadores se autoperciban como satisfechos. De esta manera, un correcto clima laboral, promueve y desarrolla el trabajo colaborativo. Asimismo, los trabajos suponen relaciones comunicativas efectivas, por lo que si estas le afectan al personal puede llegar a padecer agotamiento mental y, en algunos casos, procesos de estrés. Estos trabajadores deben contar con ciertas aptitudes y habilidades para reducir el riesgo de carga mental y estrés.

2.2.2.5. Satisfacción con los colegas de trabajo

Las relaciones interpersonales dentro del trabajo favorecen a una percepción de confianza, facilitando a las relaciones y actitudes afectivas. Estos vínculos se dan entre compañeros y colegas, los cuales desarrollan camaradería y compañerismo. Por otro lado, la satisfacción en el trabajo por parte de los empleados es importante, ya que puede impulsar y generar correctos niveles de energía positiva, creatividad y motivación para el triunfo.

Los investigadores del Instituto de Liderazgo Teleos (Teleos Leadership Institute), encuestaron a diversas compañías, hallando coincidencias en la manera en que los empleados describen e identifican sus deseos y necesidades en

referencia a su puesto laboral (Cavalcante, 2004). De esta manera, es fundamental lo siguiente:

- 1) Mantener vínculos laborales de respeto, confianza y apoyo a fin de favorecer estados de ánimo positivos.
- 2) Sentir motivación por un objetivo, lo cual posibilita identificar el esfuerzo que sirve como impulso para efectuar labores de manera eficaz.
- 3) Tener conciencia de aquello que sucederá en el futuro y de cómo repercutirá en la vida. Una investigación llevada a cabo por Richard Boyatzis, señala que los individuos se autoperciben como más satisfechos, al existir un vínculo entre su propia visión y la de la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción laboral. Es la sensación o estado individual y único generado en un proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. No es, en sí, una valoración personal, sino también social.

Productividad. Es el vínculo entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla

Reconocimiento. El reconocimiento se identifica como la técnica clave para la retención del talento, ya que es importante que los trabajadores sean reconocidos en su trabajo y considerar su aportación que es necesaria para el éxito de la empresa.

Reclutamiento. Es la actividad para llevar a cabo la divulgación o invitación para los interesados y la selección de personal es el filtro de entrada para llevar a cabo la elección del candidato.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Existe una positiva y significativa relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- H1:** Existe una significativa relación de la selección y/o reclutamiento y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.
- H2:** Existe una significativa relación de la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.
- H3:** Existe una significativa relación de la evaluación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.
- H4:** Existe una significativa relación de la retención y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.
- H5:** Existe una significativa relación de la promoción y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

3.2. Variables de estudio.

Variable X: gestión de recursos humanos

Variable Y: satisfacción laboral

3.2.1. Definición conceptual

- **Gestión de recursos humanos:** la gestión de recursos humanos es el enriquecimiento del trabajo y la participación activa del personal en las actividades para poder incrementar la productividad del trabajo y la satisfacción laboral.
- **Satisfacción laboral:** la satisfacción laboral es un estado emocional que tiene el trabajador en referencia a su ambiente laboral, que en términos sencillos es el bienestar que experimenta en su trabajo.

3.2.2. Definición operacional:

- **Gestión de recursos humanos:** operacionalmente, la gestión de recursos humanos implica y sirve para trabajar aspectos como la selección o reclutamiento, capacitación, evaluación, retención y promoción del personal con el que se cuenta.
- **Satisfacción laboral:** operacionalmente, la satisfacción laboral implica dimensiones para mejorar como la satisfacción con el trabajo, satisfacción con la remuneración, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con las condiciones de trabajo y satisfacción con los colegas de trabajo.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Según la profundidad del estudio fue aplicada, la cual, “tiene como propósito resolver un determinado problema de la relación que existe entre dos o más variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 105) por cuanto se ha pretendido analizar la relación entre la variable gestión y la satisfacción laboral.

3.3.2. Nivel de investigación

La Investigación se desarrolló en un nivel descriptivo correlacional, porque buscó analizar la existencia de una relación entre las variables de estudio, al mismo tiempo que se determinó el grado y tipo de asociación entre tales variables. (Charaja, 2011).

3.4. Método de la investigación

El método de investigación para el presente trabajo de investigación fue el método deductivo, ya que se partió de lo general a lo particular. Así, se inició con un análisis de las variables desde un enfoque teórico para luego estudiar su cumplimiento o validez en una realidad particular como lo fue la unidad de análisis de la presente investigación.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población se encuentra constituida por el personal de operaciones que fue un total de 80 trabajadores.

3.5.2. Muestra

La muestra fue el total de la población, es decir, 80 trabajadores del área de operaciones. Por lo tanto, para la presente investigación se tomó al 100% de los trabajadores o, en otras palabras, fue de tipo censal.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta con el fin de lograr la recolección de información referida a la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se usó como instrumento el cuestionario elaborado por medio del cual se recolectaron los datos requeridos para la estructuración del trabajo de investigación y fueron aplicados al personal del área de operaciones de la financiera. La recopilación de datos se realizó a través de la aplicación de una encuesta que constó de 20 ítems para gestión de recursos humanos, y 20 ítems para satisfacción laboral. Se debe recalcar que las preguntas son de tipo cerradas.

Antes de la aplicación del instrumento en la muestra señalada se realizó una prueba piloto al 70% de la población, con el objeto de corregir posibles errores o falencias que pudieran presentar tanto en contenido como el procedimiento de la recolección de datos, no habiendo encontrado dificultades al respecto.

3.7. Métodos de análisis de datos

3.7.1. Recolección y utilización de datos.

Se realizó un análisis inicial de la situación real que contiene el área de investigación de “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, 2020”

- a) Se elaboraron los instrumentos necesarios para la determinación de “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, 2020”
- b) Se realizó la revisión de los instrumentos con un experto.
- c) Se corrigieron los errores.
- d) Se hizo contacto con las fuentes para iniciar el proceso de recopilación de información.
- e) Se recopiló información relevante.
- f) Se aplicó las encuestas a los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, 2020.

3.7.2. Procesamiento de datos

- a) Una vez obtenidos los datos a través de los instrumentos aplicados se procedió a analizarlos y conseguir respuestas y teorías para las preguntas de investigación.
- b) Se procedió a codificar, identificando temas, ideas y esquemas dentro de los datos.
- c) Se analizaron las estadísticas.
- d) Se obtuvieron respuestas y se procesó la información.
- e) Se creó una base de datos del programa SPSS, perteneciente al INEI.
- f) Se elaboró las tablas y las figuras.
- g) Se interpretó la información.

- h) Se obtuvieron conclusiones.
- i) Se elaboraron los resultados y recomendaciones.

3.8. Aspectos éticos

La investigación se encuentra en concordancia con la ética profesional y personal, pues se ha respetado la privacidad personal. Los participantes fueron informados del propósito de la investigación, por otro lado, se respetó la forma de recolección de la información, otorgaron las ventajas correspondientes y su compromiso con la autenticidad y originalidad del estudio. Se utilizaron los lineamientos desarrollados por la universidad y la idoneidad del estándar APA. Asimismo, se respetó el derecho autor citándolos en los correspondientes textos del párrafo de la investigación, lo que ayudó a complementar la investigación al aprobar con éxito con el programa anti plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la investigación

Tabla 1.

Resultados de la dimensión selección de personal

Categoría	Fi	%
Bajo	28	35,0
Regular	38	47,5
Alto	14	17,5
Total	80	100,0

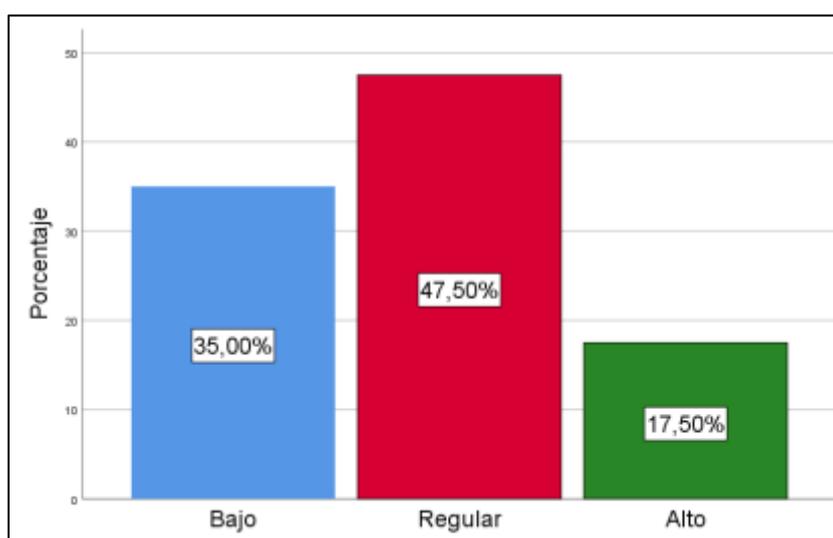


Figura 1. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la selección de personal en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 1 muestra los resultados sobre cómo perciben los trabajadores los procesos de selección en la organización. De esta manera, se observa que el 47.5% de los trabajadores percibe dichos procesos de forma regular, mientras que el 35% lo percibe en un nivel bajo o inadecuado, y solo el 17.5% de los trabajadores, lo percibe en un nivel alto o adecuado.

Los datos demuestran que la mayoría del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya considera que las estrategias de selección del personal no son las más adecuadas, que las entrevistas realizadas, no son una herramienta del todo óptima y que la evaluación de los conocimientos que requiere el puesto no se realiza de forma adecuada.

Tabla 2.
Resultados de la dimensión capacitación del personal

Categoría	Fi	%
Bajo	40	50,0
Regular	28	35,0
Alto	12	15,0
Total	80	100,0

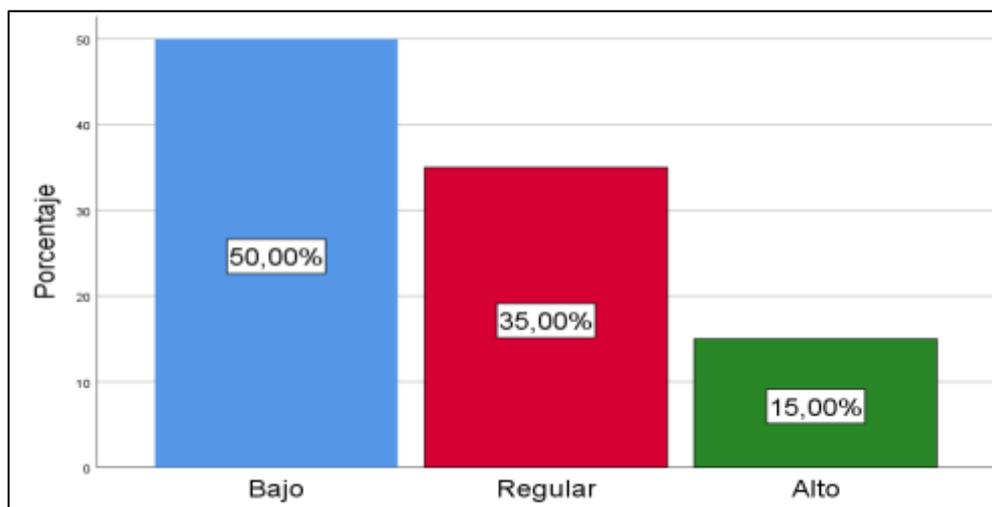


Figura 2. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la capacitación de personal en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 2 muestra los resultados sobre cómo perciben los trabajadores los procesos de capacitación en la organización. De esta manera, se observa que el 50% de los trabajadores percibe dichos procesos de forma en un nivel bajo o inadecuado, mientras que el 35% lo percibe en un nivel regular, y solo el 15% de los trabajadores lo percibe en un nivel alto o adecuado.

Los datos demuestran que la mayoría del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya considera que el proceso de capacitación del personal es un proceso débil y que requiere la implementación de importantes mejoras; así, por ejemplo, se observa la necesidad de implementar programas de capacitación que se desarrollen de forma permanente y que además brinden un feedback constante al personal capacitado, procurando obtener el máximo de los beneficios y, consecuentemente, se incrementen los niveles de productividad del personal.

Tabla 3.

Resultados de la dimensión evaluación del personal

Categoría	Fi	%
Bajo	26	32,5
Regular	30	37,5
Alto	24	30,0
Total	80	100,0

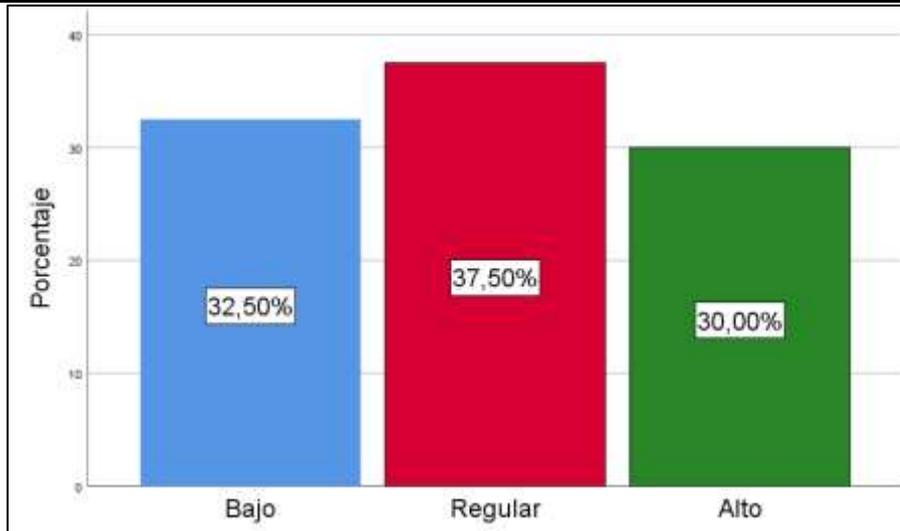


Figura 3. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la evaluación de personal en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 3 muestra los resultados sobre cómo perciben los trabajadores los procesos de evaluación del personal en la organización. De esta manera, se observa que el 37.5% de los trabajadores percibe dichos procesos de forma regular, en tanto que el 32.5% lo percibe en un nivel bajo o inadecuado, y un 30% de los trabajadores lo percibe en un nivel alto o adecuado.

Los datos sugieren que un poco más de la mitad del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya considera que existen debilidades respecto del proceso de evaluación del personal que ha adoptado la empresa. En tal escenario, aun cuando los trabajadores refieren que son evaluados de forma permanente, la organización no brinda retroalimentación al personal sobre las fortalezas y debilidades que se han identificado en la evaluación y tampoco se informa sobre las estrategias que se han diseñado para que el personal asuma un mayor compromiso en el cumplimiento de los objetivos y la realización de sus funciones.

Tabla 4.
Resultados de la dimensión retención de personal

Categoría	Fi	%
Bajo	34	42,5
Regular	34	42,5
Alto	12	15,0
Total	80	100,0



Figura 4. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la retención de personal en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 4 muestra los resultados sobre cómo perciben los trabajadores, las acciones de retención del personal de parte de la organización. De esta manera, se observa que el 42.5% de los trabajadores percibe dichas acciones de forma regular y un idéntico porcentaje las percibe en un nivel bajo o inadecuado, y únicamente el 15% de los trabajadores lo percibe en un nivel alto o adecuado.

Los datos demuestran que una gran mayoría del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya considera que existe un débil proceso de retención del personal, siendo que el clima laboral que predomina en el área de operaciones es percibido como inapropiado; de igual manera, existe una percepción no tan favorable respecto a la justicia de los salarios, y se refieren también problemas para establecer canales de comunicación eficaz dentro de la empresa, así como se resalta la necesidad de mayores y mejores estímulos laborales que incentiven al personal.

Tabla 5.

Resultados de la dimensión promoción del personal

Categoría	Fi	%
Bajo	30	37,5
Regular	36	45,0
Alto	14	17,5
Total	80	100,0

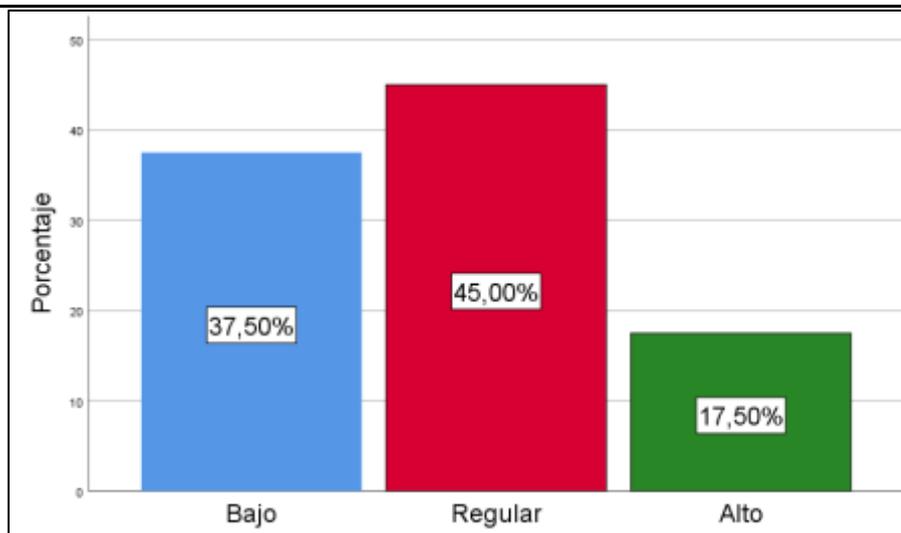


Figura 5. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la promoción de personal en la empresa financiera Confianza.

Análisis e interpretación

La tabla 5 muestra los resultados sobre cómo perciben los trabajadores los procesos de promoción del personal dentro de la organización. De esta manera, se observa que el 45% de los trabajadores percibe dichos procesos de forma regular, mientras que el 37.5% los percibe en un nivel bajo o inadecuado y solo el 17.5% de los trabajadores lo percibe en un nivel alto o adecuado.

Los datos muestran que poco más de la mitad del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya considera que existen procesos inadecuados respecto a la promoción del recurso humano con el que se cuenta la organización; así, por ejemplo, el personal considera que en ocasiones las promociones no se realizan con la frecuencia deseada o estas se efectúan bajo parámetros poco objetivos, que no cubren los criterios de justicia o equidad y no necesariamente se ajustan a las condiciones de la realidad práctica, aun cuando estos se realicen dentro del marco normativo y legal de la empresa.

Tabla 6.

Gestión de recursos humanos en la empresa financiera Confianza

	Fi	%
Bajo	26	32,5
Regular	38	47,5
Alto	16	20,0
Total	80	100,0

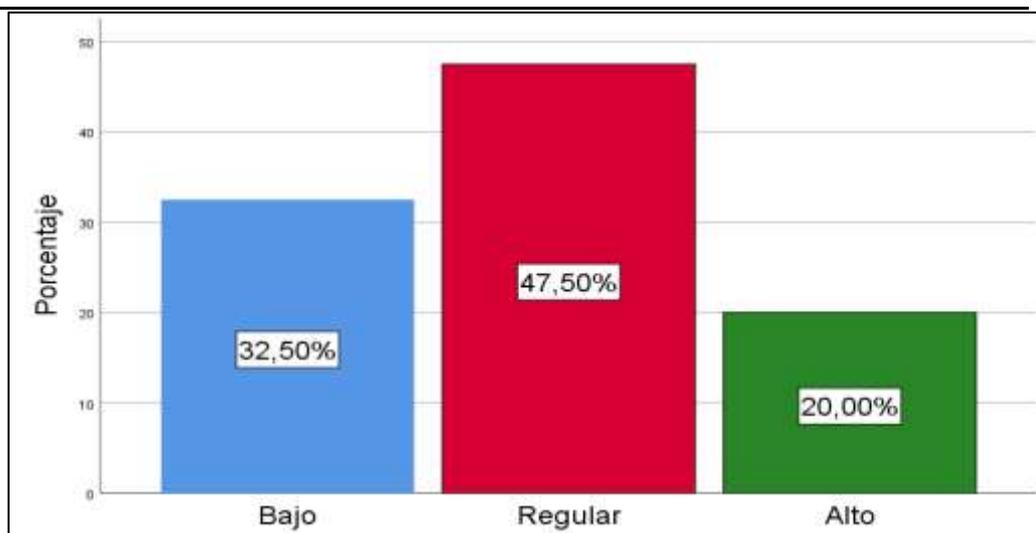


Figura 6. Percepción de los trabajadores del área de operaciones sobre la gestión de recursos humanos en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 6 muestra los resultados sobre cómo perciben los trabajadores los procesos de gestión de recursos humanos dentro de la organización. De esta manera, se observa que el 47.5% de los trabajadores percibe dichos procesos de forma regular, en tanto que un 37.5% de los trabajadores los percibe en un nivel bajo o inadecuado y únicamente el 20% de los trabajadores lo percibe en un nivel alto o adecuado.

Los datos muestran que la gran mayoría del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya considera que existe falencias respecto a la gestión del recurso humano que realiza la empresa y que necesitan ser corregidas, esto en base a que las estrategias de selección del recurso humano no son las más idóneas y no permiten reflejar la verdadera capacidad con la que cuentan los trabajadores; asimismo los procesos de capacitación del personal no se realizan de forma regular y no demuestran tener eficacia; por otro lado, se reconoce que los procesos de evaluación del recurso

humano tienen fortalezas a rescatar en cuanto a la frecuencia de su realización; sin embargo, se debe potenciarse la retroalimentación que recibe el personal respecto a sus fortalezas y debilidades. También se encontró que existen un insuficiente y poco objetivo programa de promoción del personal que sumado a estrategias pocas eficaces para la retención del personal, exhiben la necesidad de una mejora en las acciones de gestión del recurso humano de la organización.

Tabla 7.
Dimensión satisfacción con el trabajo

	Fi	%
Bajo	34	42,5
Regular	28	35,0
Alto	18	22,5
Total	80	100,0

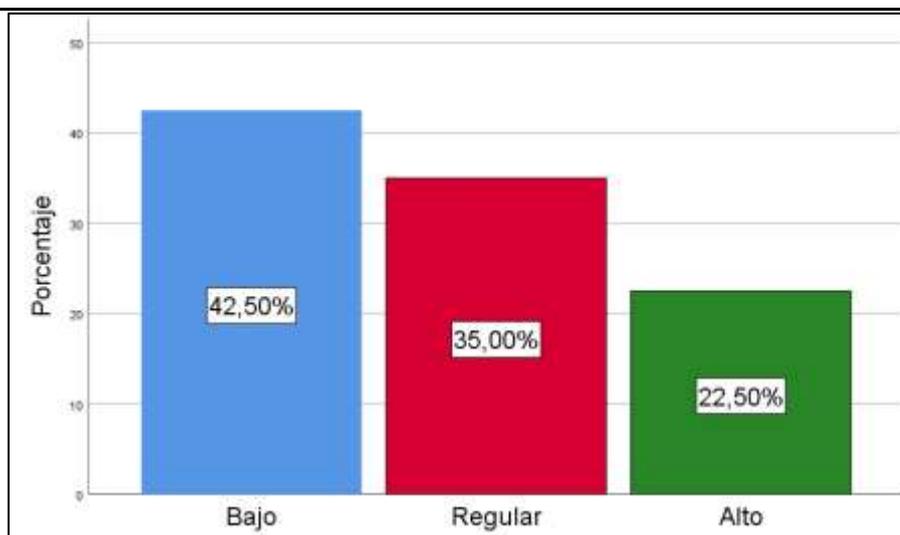


Figura 7. Nivel de satisfacción con el trabajo del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 7 muestra los resultados respecto al nivel de satisfacción con el trabajo referido por el personal encuestado. De esta manera, se observa que el 42.5% de los trabajadores refiere un nivel bajo de satisfacción con su trabajo, mientras que el 35% refiere un nivel de satisfacción regular y el 22.5% refieren un nivel alto de satisfacción.

Los datos muestran que la gran mayoría del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya refiere cierto

grado de insatisfacción con las competencias que le han sido asignadas de acuerdo con su especialidad; así, por ejemplo, manifiestan que existen ciertos factores o situaciones que limitan su productividad y que les genera un sentimiento de insatisfacción; por otro lado, el que no se encuentren del todo satisfechos con las labores que realizan y la relativa oportunidad de acceder a mejores condiciones laborales, han ocasionado que en general el personal no se encuentre del todo satisfecho con el trabajo que se le ha asignado y que vienen realizando.

Tabla 8.
Dimensión satisfacción con la remuneración

	Fi	%
Bajo	32	40,0
Regular	34	42,5
Alto	14	17,5
Total	80	100,0

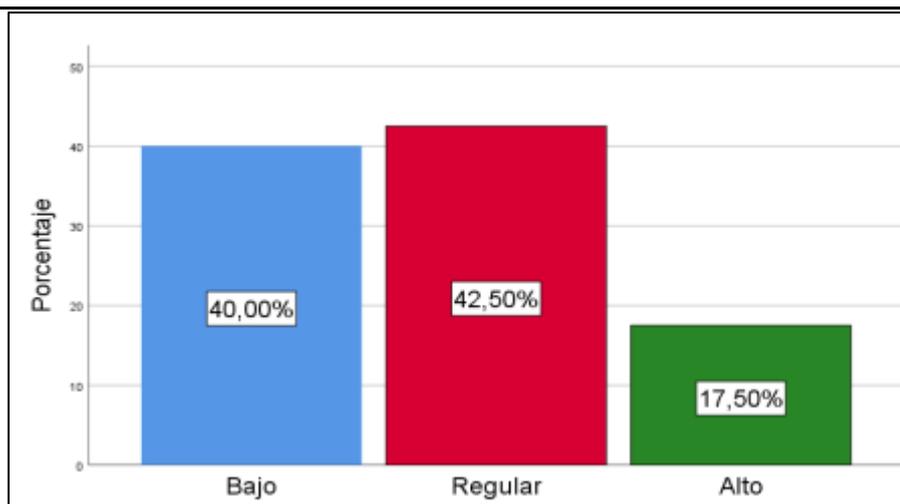


Figura 8. Nivel de satisfacción con la remuneración del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 8 muestra los resultados respecto al nivel de satisfacción del personal con la remuneración que percibe. De esta manera, se observa que el 42.5% de los trabajadores refiere un nivel regular de satisfacción con su remuneración, en tanto que el 35% refiere un nivel de satisfacción bajo y solo el 17.5% refiere estar satisfecho con su remuneración.

Los datos muestran que la gran mayoría del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya refiere cierto

grado de insatisfacción hacia la remuneración que perciben; así, por ejemplo, se observa que los trabajadores refieren que la remuneración no guarda relación de equidad y justicia con la cantidad de funciones y tareas que deben de desempeñar, las mismas que por el nivel de exigencia requieren de una mejor remuneración.

Tabla 9.
Dimensión satisfacción con el reconocimiento

	Fi	%
Bajo	26	32,5
Regular	26	32,5
Alto	28	35,0
Total	80	100,0

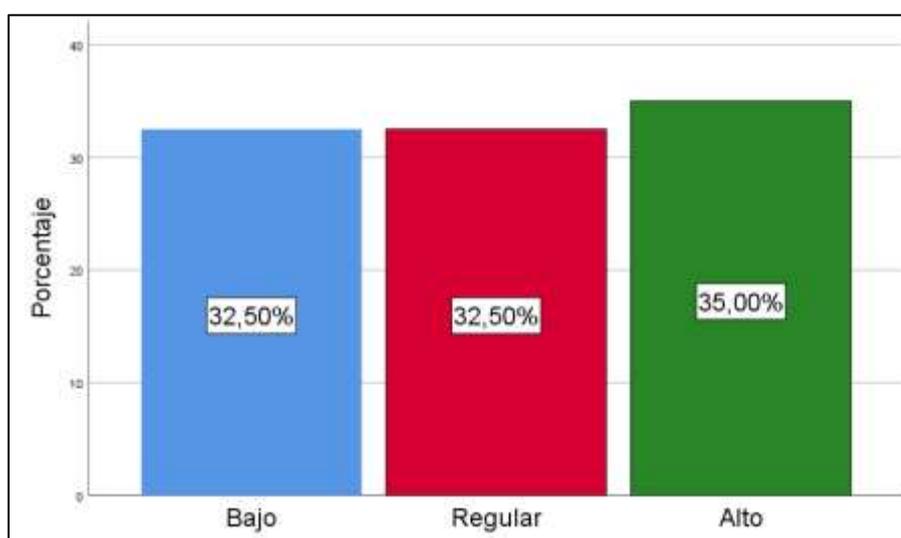


Figura 9. Nivel de satisfacción con el reconocimiento al personal de los trabajadores del área de operaciones de la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 9 muestra los resultados respecto al nivel de satisfacción del personal con el reconocimiento que reciben por parte de la empresa. De esta manera, se observa que el 35% de los trabajadores refiere un nivel alto de satisfacción con el reconocimiento recibido, mientras que el 32.5% refiere un nivel de satisfacción regular y un idéntico porcentaje refiere un nivel de satisfacción bajo.

Los resultados muestran que la mayoría del personal que labora en el área de operaciones de la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya se encuentran satisfechos o regularmente satisfechos respecto al reconocimiento que

reciben por las tareas realizadas y el esfuerzo en el cumplimiento de las metas asignadas, aunque refieren que dicho reconocimiento no es del todo equitativo y no se efectúa de forma permanente. Las mencionadas condiciones generan cierto nivel de satisfacción en los trabajadores, pero no lo suficientemente alto como se desearía.

Tabla 10.

Dimensión satisfacción con las condiciones del trabajo

	Fi	%
Bajo	22	27,5
Regular	34	42,5
Alto	24	30,0
Total	80	100,0

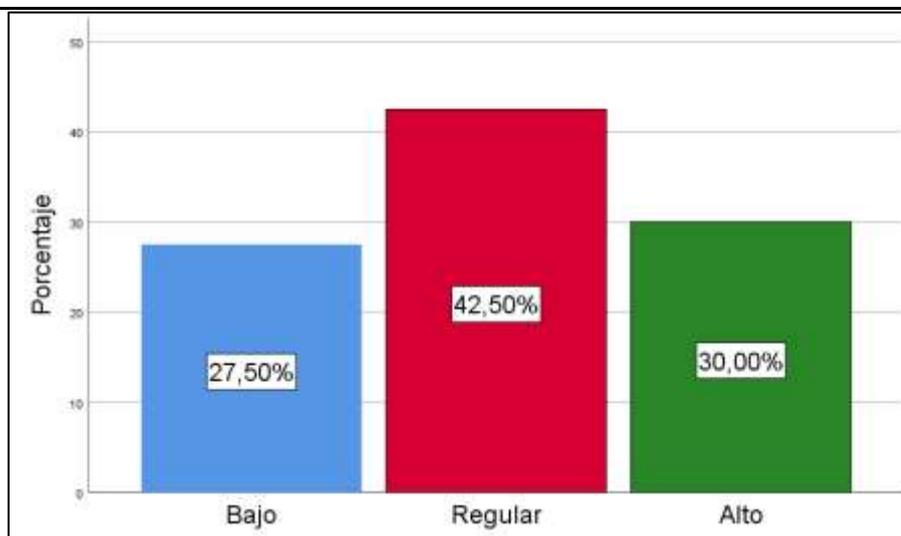


Figura 10. Nivel de satisfacción con las condiciones del trabajo del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 10 muestra los resultados respecto al nivel de satisfacción del personal con las condiciones en las que realizan su trabajo. De esta manera, se observa que el 42.5% de los trabajadores se muestra regularmente satisfecho, mientras que un 30% refiere un nivel alto de satisfacción y solo el 27.5% refiere un nivel bajo de satisfacción respecto a sus condiciones de trabajo.

Los datos muestran que más de la mitad del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya refiere que las condiciones del ambiente de trabajo son apropiadas, contando con lo necesario

para desarrollar sus tareas; asimismo, refieren que el mantenimiento de la oficina se realiza de forma permanente, mostrando además una buena iluminación natural y ventilación.

Tabla 11.
Dimensión satisfacción con los colegas

	Fi	%
Bajo	24	30,0
Regular	24	30,0
Alto	32	40,0
Total	80	100,0

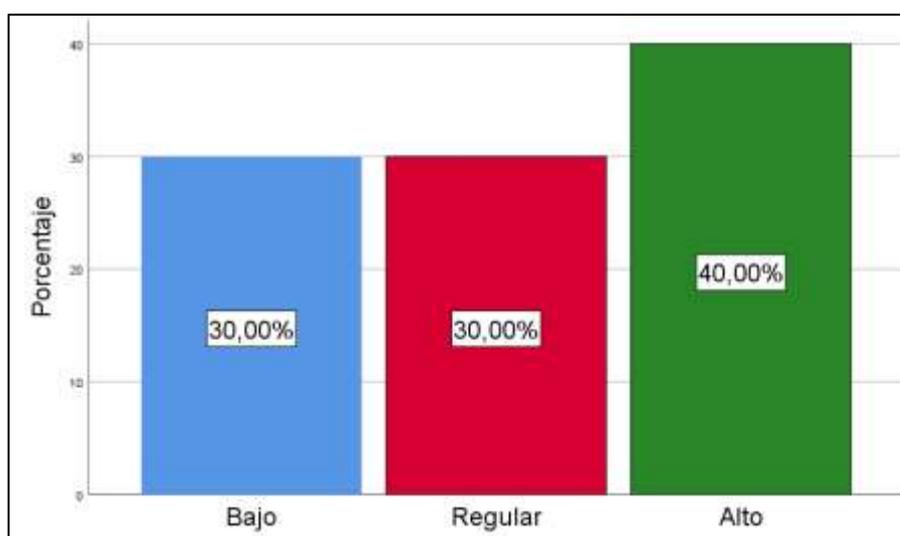


Figura 11. Nivel de satisfacción con los colegas del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 11 muestra los resultados respecto al nivel de satisfacción de los trabajadores con sus compañeros de trabajo. De esta manera, se observa que el 40% refiere un nivel de satisfacción alto con sus colegas, mientras que el 30% refiere un nivel de satisfacción regular y un idéntico porcentaje un nivel bajo de satisfacción.

Los datos muestran que poco más de la mitad del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza –Agencia La Joya, refiere que en general existen buenas relaciones interpersonales en el centro laboral y al

mismo tiempo, un sentimiento de solidaridad y compañerismo, incluso fuera de la oficina, aunque algunas veces las condiciones de trabajo y la carga laboral, debilitan el sentimiento de colaboración y de apoyo mutuo entre los compañeros de trabajo.

Tabla 12.
Satisfacción laboral

	Fi	%
Bajo	24	30,0
Regular	36	45,0
Alto	20	25,0
Total	80	100,0

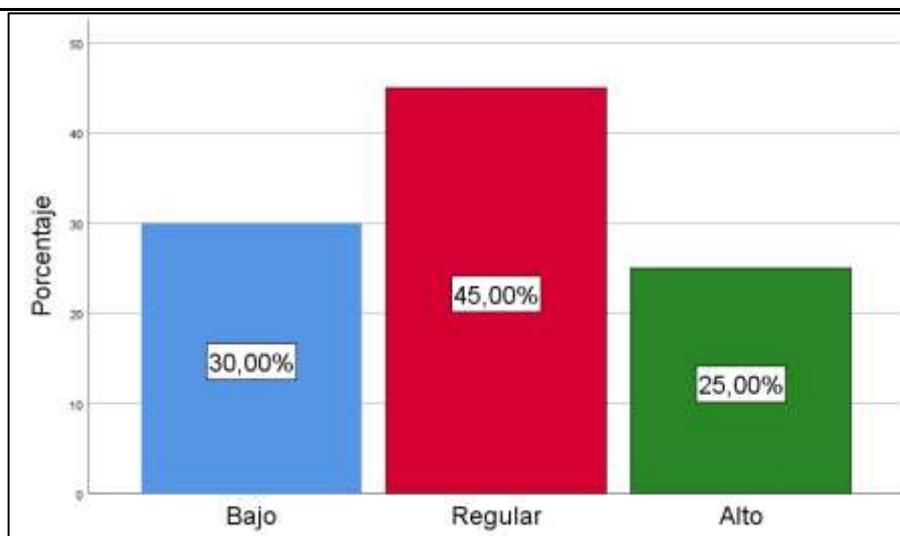


Figura 12. Nivel de satisfacción laboral del personal del área de operaciones de la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

La tabla 12 muestra los resultados respecto al nivel de satisfacción laboral que refieren los trabajadores. De esta manera, observa que el 45% de ellos manifiesta sentirse regularmente satisfecho, mientras que el 30% refiere un nivel bajo de satisfacción y solo un 20% manifiesta un nivel alto de satisfacción laboral.

Los datos muestran que poco más de la mitad del personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza – Agencia La Joya manifiesta un nivel regular de satisfacción laboral, expresando la necesidad de mejorar las condiciones para una remuneración más justa que compense de forma apropiada las labores que realizan y el cumplimiento de metas que se alcanza;

asimismo, se ve la necesidad de fortalecer el reconocimiento por el trabajo realizado y el cumplimiento de las expectativas de mejores y mayores oportunidades, mientras que también se reconoce la necesidad de fortalecer las condiciones laborales para el desarrollo apropiado de tareas y la mejora de la productividad laboral que podría traer consigo mayor satisfacción en el personal.

Tabla 13.
Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				Total
		Bajo	Regular	Alto		
Gestión de recursos humanos	Bajo	Recuento	24	2	0	26
		%	100,0%	5,6%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	0	30	8	38
		%	0,0%	83,3%	40,0%	47,5%
	Alto	Recuento	0	4	12	16
		%	0,0%	11,1%	60,0%	20,0%
Total		Recuento	24	36	20	80
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

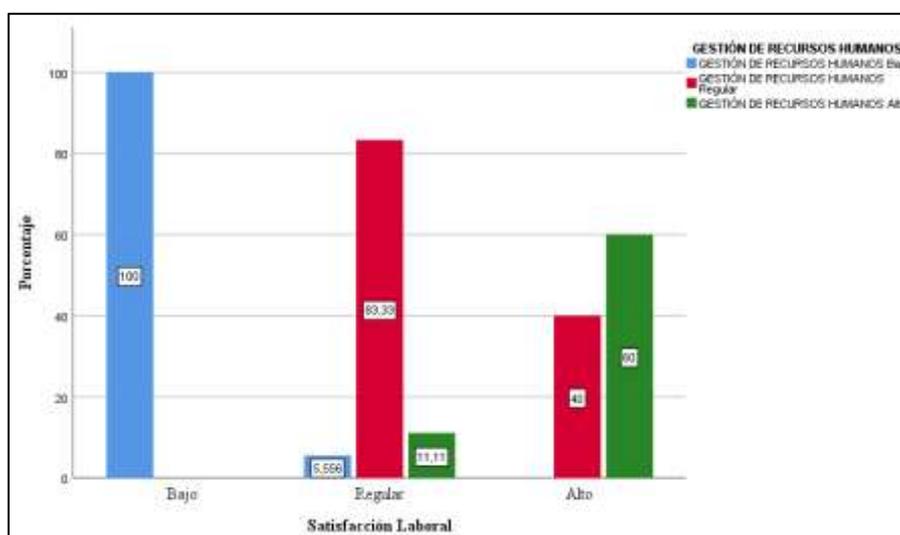


Figura 13. Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal del área de operaciones en la empresa financiera Confianza.

Análisis e interpretación

En la tabla 13 y figura 13 se pueden apreciar un análisis descriptivo respecto de la potencial relación entre la gestión de recursos humanos y el nivel de satisfacción laboral que percibe y manifiesta el personal que labora en el área de

operaciones en la empresa financiera Confianza –Agencia La Joya. De esta manera, se destaca que el 100% del personal encuestado que percibe un nivel bajo de una apropiada gestión del recurso humano, manifiesta también un nivel bajo satisfacción laboral; mientras que un 83.3% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel regular de una apropiada gestión del recurso humano, manifiesta también un nivel regular de satisfacción laboral; finalmente, un 60% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel alto de una apropiada gestión del recurso humano, manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral.

Entonces, al parecer existe una potencial relación entre la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que experimentan el personal de trabajo que labora en área de operaciones en la empresa financiera Confianza - Agencia La Joya, ya que a menor percepción de una apropiada gestión del recurso humano se manifiesta también un nivel bajo de satisfacción laboral, mientras que a un nivel alto de una apropiada gestión del recurso humano se manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral; sin embargo, esta potencial relación entre las variables de estudio es algo que se prueba formalmente mediante técnicas estadísticas apropiadas en secciones más adelante.

Tabla 14.
Satisfacción laboral y selección de personal

		Selección			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Satisfacción Laboral	Bajo	Recuento	24	0	0	24
		%	85,7%	0,0%	0,0%	30,0%
	Regular	Recuento	4	30	2	36
		%	14,3%	78,9%	14,3%	45,0%
	Alto	Recuento	0	8	12	20
		%	0,0%	21,1%	85,7%	25,0%
Total		Recuento	28	38	14	80
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

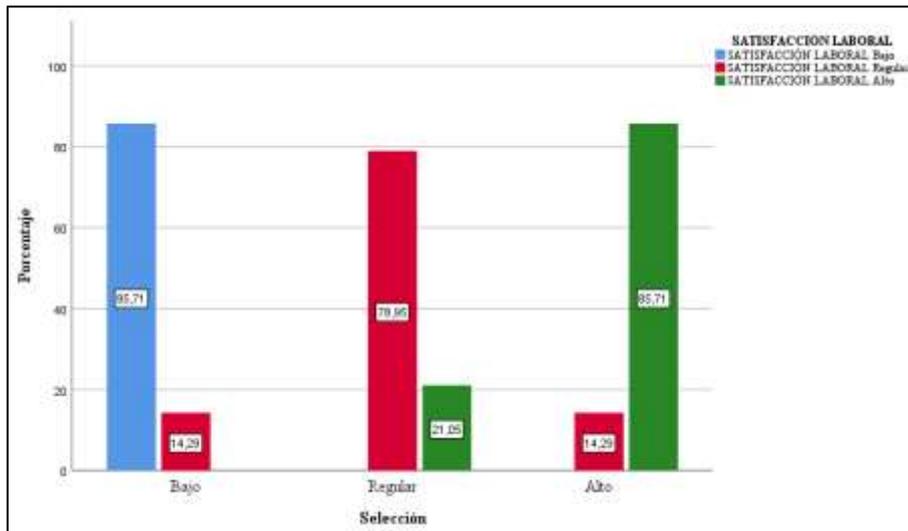


Figura 14. Satisfacción laboral y selección de personal en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

En la tabla 14 y figura 14, se pueden apreciar un análisis descriptivo respecto de la potencial relación entre la selección de recurso humano como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que percibe y manifiesta el personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza –Agencia La Joya. Se destaca que el 87.5% del personal encuestado que percibe un nivel bajo de un apropiado proceso de selección del recurso humano, manifiesta también un nivel bajo satisfacción laboral; mientras que un 78.9% que representa la gran mayoría del personal encuestado percibe un nivel regular de un apropiado proceso de selección del recurso humano y manifiesta un nivel regular de satisfacción laboral; finalmente, un 85.7% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel alto de un apropiado proceso de selección del recurso humano, manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral.

Entonces, al parecer existe una potencial relación entre el proceso de selección como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que experimentan el personal de trabajo que labora en área de operaciones en la empresa financiera Confianza - Agencia La Joya, ya que a menor percepción de un apropiado proceso de selección del recurso humano se manifiesta también un nivel bajo de satisfacción laboral; mientras que a un nivel alto de un apropiado proceso de selección del recurso humano, se manifiesta también un nivel alto de

satisfacción laboral; sin embargo, esta potencial relación entre las variables de estudio es algo que se prueba formalmente mediante técnicas estadísticas apropiadas en secciones más adelante.

Tabla 15.
Satisfacción laboral y capacitación del personal

		Capacitación			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Satisfacción Laboral	Bajo	Recuento	22	2	0	24
		%	55,0%	7,1%	0,0%	30,0%
	Regular	Recuento	16	20	0	36
		%	40,0%	71,4%	0,0%	45,0%
	Alto	Recuento	2	6	12	20
		%	5,0%	21,4%	100,0%	25,0%
Total		Recuento	40	28	12	80
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

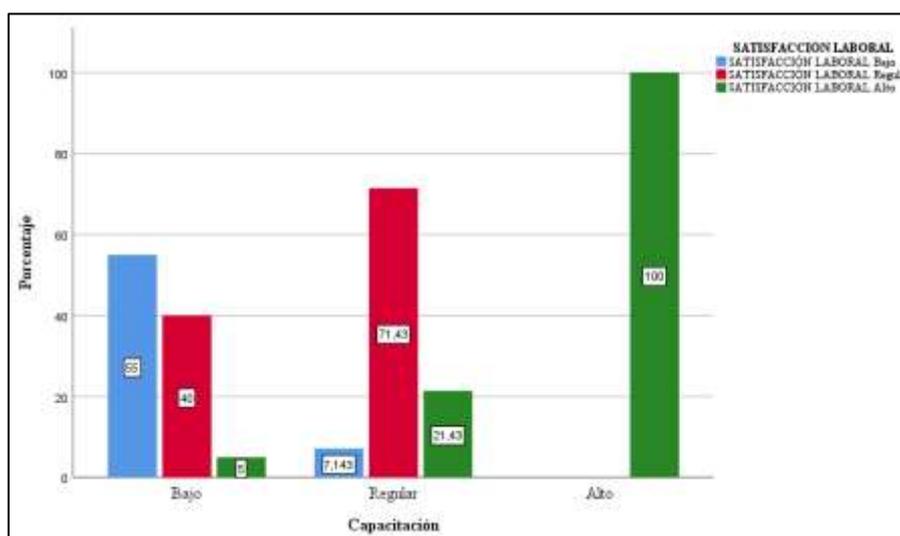


Figura 15. Satisfacción laboral y capacitación del personal en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

En la tabla 15 y figura 15 se pueden apreciar un análisis descriptivo respecto de la potencial relación entre la capacitación de recurso humano como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral, que percibe y manifiesta el personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza –Agencia La Joya. De esta manera, se destaca que el 55.0%

del personal encuestado percibe un nivel bajo de un apropiado proceso de capacitación del recurso humano, manifiesta también un nivel bajo satisfacción laboral; mientras que un 71.4% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel regular de un apropiado proceso de capacitación del recurso humano, manifiesta también un nivel regular de satisfacción laboral; finalmente, un 100% que representa la totalidad del personal encuestado que percibe un nivel alto de un apropiado proceso de capacitación del recurso humano, manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral.

Entonces, al parecer existe una potencial relación entre el proceso de capacitación como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que experimentan el personal de trabajo que labora en área de operaciones en la empresa financiera Confianza - Agencia La Joya, ya que a menor percepción de un apropiado proceso de capacitación del recurso humano se manifiesta también un nivel bajo de satisfacción laboral. Asimismo, mientras que a un nivel alto de un apropiado proceso de capacitación del recurso humano se manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral; sin embargo, esta potencial relación entre las variables de estudio es algo que se prueba formalmente mediante técnicas estadísticas apropiadas en secciones más adelante.

Tabla 16.
Satisfacción laboral y evaluación del personal

			Evaluación			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Satisfacción Laboral	Bajo	Recuento	20	4	0	24
		%	76,9%	13,3%	0,0%	30,0%
	Regular	Recuento	6	20	10	36
		%	23,1%	66,7%	41,7%	45,0%
	Alto	Recuento	0	6	14	20
		%	0,0%	20,0%	58,3%	25,0%
Total		Recuento	26	30	24	80
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

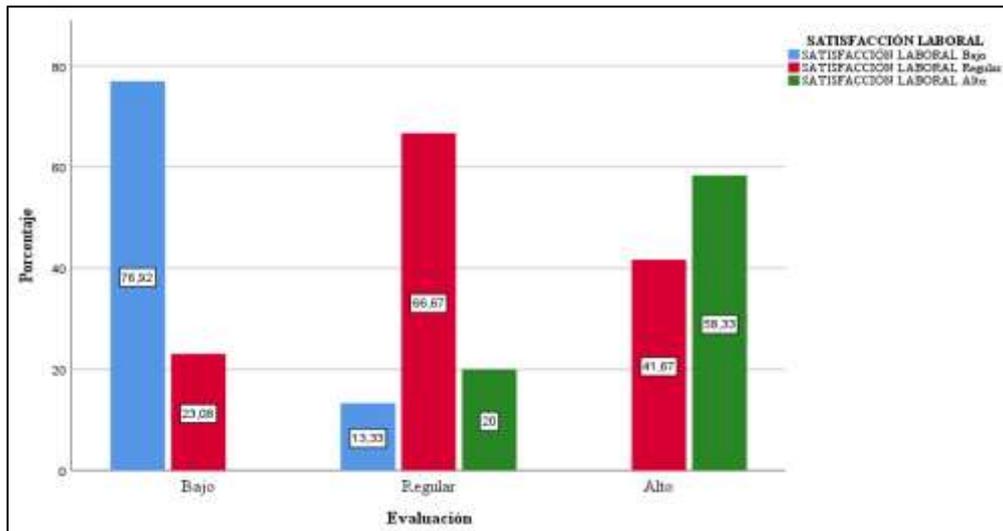


Figura 16. Satisfacción laboral y evaluación del personal en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

En la tabla 16 y figura 16, se pueden apreciar un análisis descriptivo respecto de la potencial relación entre la evaluación de recurso humano como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que percibe y manifiesta el personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza –Agencia La Joya. De esta manera, se destaca que el 76.9% del personal encuestado que percibe un nivel bajo de un apropiado proceso de evaluación del recurso humano, manifiesta también un nivel bajo satisfacción laboral; mientras que un 66.7% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel regular de un apropiado proceso de evaluación del recurso humano, manifiesta también un nivel regular de satisfacción laboral; finalmente, un 58.3% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel alto de un apropiado proceso de evaluación del recurso humano, manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral.

Entonces, al parecer existe una potencial relación entre el proceso de evaluación como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que experimentan el personal de trabajo que labora en área de operaciones en la empresa financiera Confianza - Agencia La Joya, ya que a menor percepción de un apropiado proceso de evaluación del recurso humano se manifiesta también un nivel bajo de satisfacción laboral; mientras que a un nivel alto de un apropiado

proceso de evaluación del recurso humano, se manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral; sin embargo, esta potencial relación entre las variables de estudio es algo que se prueba formalmente mediante técnicas estadísticas apropiadas en secciones más adelante.

Tabla 17.
Satisfacción laboral y retención de personal

		Retención				Total
		Bajo	Regular	Alto		
Satisfacción Laboral	Bajo	Recuento	18	6	0	24
		%	52,9%	17,6%	0,0%	30,0%
	Regular	Recuento	10	22	4	36
		%	29,4%	64,7%	33,3%	45,0%
	Alto	Recuento	6	6	8	20
		%	17,6%	17,6%	66,7%	25,0%
Total	Recuento	34	34	12	80	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

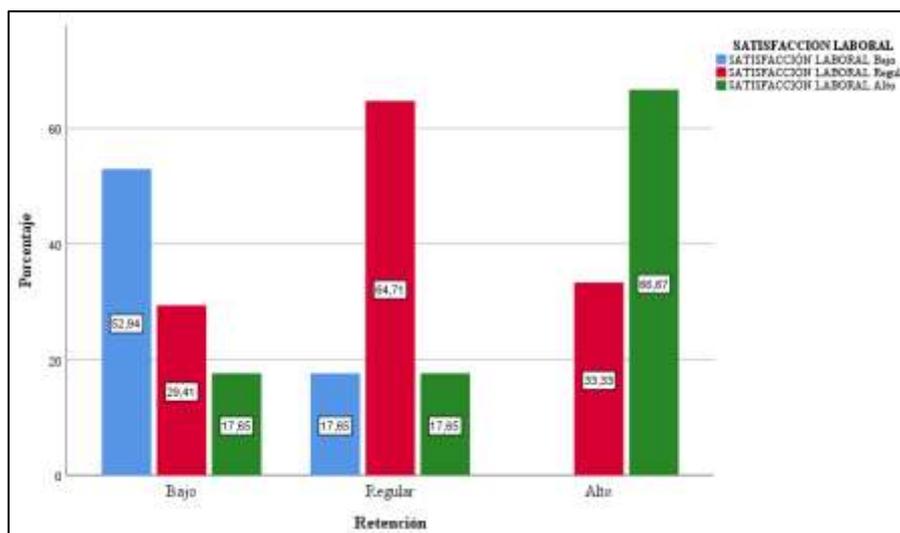


Figura 17. Satisfacción laboral y retención de personal en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

En la tabla 17 y figura 17 se puede apreciar un análisis descriptivo respecto de la potencial relación entre la retención de recurso humano como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que percibe y manifiesta el personal que labora en el área de operaciones en la empresa

financiera Confianza –Agencia La Joya. De esta manera, se destaca que el 52.9% del personal encuestado que percibe un nivel bajo de un apropiado proceso de retención del recurso humano, manifiesta también un nivel bajo satisfacción laboral; mientras que un 64.7% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel regular de un apropiado proceso de retención del recurso humano, manifiesta también un nivel regular de satisfacción laboral; finalmente, un 66.7% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel alto de un apropiado proceso de retención del recurso humano, manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral.

Entonces, al parecer existe una potencial relación entre el proceso de retención como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que experimentan el personal de trabajo que labora en área de operaciones en la empresa financiera Confianza - Agencia La Joya, ya que a menor percepción de un apropiado proceso de retención del recurso humano, se manifiesta también un nivel bajo de satisfacción laboral; mientras que a un nivel alto de un apropiado proceso de retención del recurso humano se manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral; sin embargo, esta potencial relación entre las variables de estudio es algo que se prueba formalmente mediante técnicas estadísticas apropiadas en secciones más adelante.

Tabla 18.
Satisfacción laboral y promoción de personal

			Promoción			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Satisfacción Laboral	Bajo	Recuento	22	2	0	24
		%	73,3%	5,6%	0,0%	30,0%
	Regular	Recuento	2	28	6	36
		%	6,7%	77,8%	42,9%	45,0%
	Alto	Recuento	6	6	8	20
		%	20,0%	16,7%	57,1%	25,0%
Total	Recuento	30	36	14	80	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

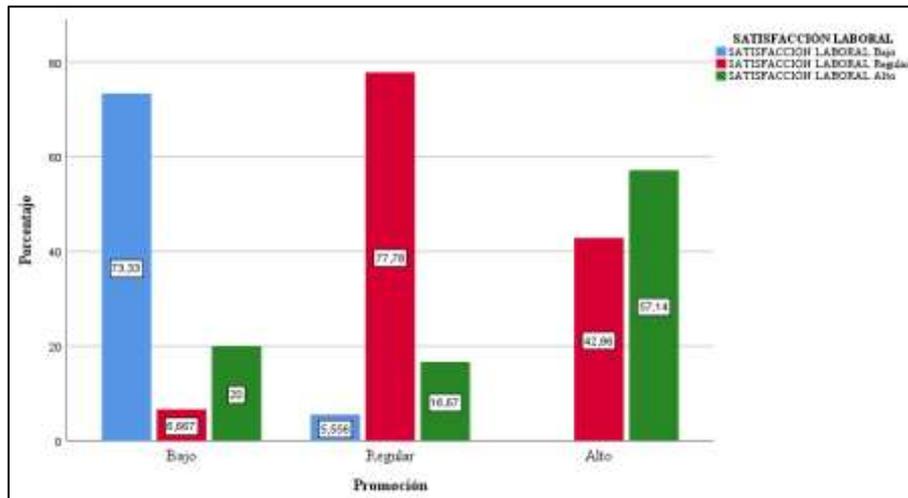


Figura 18. Satisfacción laboral y promoción de personal en la empresa financiera Confianza

Análisis e interpretación

En la tabla 18 y figura 18 se puede apreciar un análisis descriptivo respecto de la potencial relación entre la promoción hacia el recurso humano como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que percibe y manifiesta el personal que labora en el área de operaciones en la empresa financiera Confianza –Agencia La Joya. De esta forma, se destaca que el 73.3% del personal encuestado que percibe un nivel bajo de un apropiado proceso de promoción hacia el recurso humano manifiesta también un nivel bajo satisfacción laboral; mientras que un 77.8% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel regular de un apropiado proceso de promoción hacia el recurso humano, manifiesta también un nivel regular de satisfacción laboral; finalmente, un 57.1% que representa la gran mayoría del personal encuestado que percibe un nivel alto de un apropiado proceso de promoción hacia el recurso humano, manifiesta también un nivel alto de satisfacción laboral.

Entonces, al parecer existe una potencial relación entre el proceso de promoción como parte de la gestión del recurso humano y el nivel de satisfacción laboral que experimentan el personal de trabajo que labora en área de operaciones en la empresa financiera Confianza - Agencia La Joya, ya que a menor percepción de un apropiado proceso de promoción hacia el recurso humano se manifiesta también un nivel bajo de satisfacción laboral; mientras que a un nivel alto de un apropiado proceso de promoción hacia el recurso humano se manifiesta también

un nivel alto de satisfacción laboral; sin embargo, esta potencial relación entre las variables de estudio es algo que se prueba formalmente mediante técnicas estadísticas apropiadas en secciones más adelante.

Pruebas de normalidad de las variables

La prueba de normalidad es aquella para determinar un conjunto de datos que este modelado por una distribución normal y calcular la probabilidad de que una variable distribuya normalmente.

Tabla 19.

Pruebas de normalidad de las variables y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	,126	80	,107	,953	80	,094
Selección	,103	80	,200	,952	80	,089
Capacitación	,132	80	,079	,940	80	,034
Evaluación	,153	80	,019	,935	80	,023
Retención	,148	80	,028	,946	80	,055
Promoción	,118	80	,172	,931	80	,017
Satisfacción laboral	,103	80	,200*	,952	80	,089
Satisfacción con el trabajo	,184	80	,001	,891	80	,001
Satisfacción con la remuneración	,153	80	,020	,927	80	,013
Satisfacción con el reconocimiento	,128	80	,098	,947	80	,061
Satisfacción con las condiciones del trabajo	,136	80	,060	,944	80	,046
Satisfacción con los colegas	,195	80	,001	,914	80	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 19 muestra los resultados de las pruebas de normalidad para cada una de las variables y sus respectivas dimensiones, dado que el número de la muestra es mayor a 50 entonces se toman en cuenta los resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov.

Al observar el nivel de significancia de las variables, se aprecia que el valor p es mayor a 0.05, lo que indica que los datos se ajustan a una distribución normal. En ese sentido, al analizar las dimensiones de las variables gestión de recursos humanos se observa que las dimensiones selección, capacitación y promoción se

ajustan a una distribución normal ($p > .05$), en tanto que las dimensiones evaluación y retención no se ajustan a una distribución normal ($p < .05$).

En virtud de estos datos, y para el análisis de correlación y contratación de hipótesis, es que se empleará el coeficiente de correlación r de Pearson para los casos en donde ambas variables poseen distribución normal y el coeficiente rho de Spearman en los casos donde la distribución de al menos una de las variables no sea normal.

Para fines de interés del lector, se colocan también en la sección de anexos el análisis gráfico correspondiente a las variables y sus dimensiones, lo cual demuestra también la distribución normal o no de los datos de las variables y sus dimensiones, presentándose el histograma ajustado a la distribución de Gauss, el “Gráfico Q-Q” y la gráfica de bigotes para el análisis de la presencia de valores atípicos.

Contrastación de la hipótesis general

H₀. No existe una significativa relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya, 2020.

H₁. Existe una significativa relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya, 2020.

Nivel de significancia $p = .05$

Regla de decisión:

- Si $p < 0.05$, entonces se rechaza H₀ y se acepta H₁
- Si $p > 0.05$, entonces se rechaza H₁ y se acepta H₀

Tabla 20.

Correlación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
	Correlación de Pearson	,905**
Gestión de recursos humanos	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

La tabla 20 muestra que el estadístico r de Pearson arroja un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma la existencia de relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano y la satisfacción laboral. Asimismo, el valor del coeficiente es igual a 0.905, lo que indica que existe una relación directa o positiva muy fuerte entre las variables, siendo que a mejor gestión del recurso humano mayor nivel de satisfacción del personal.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀. No existe una significativa relación de la selección y/o reclutamiento y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

H₁. Existe una significativa relación de la selección y/o reclutamiento y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

Nivel de significancia $p = .05$

Regla de decisión:

- Si $p < 0.05$, entonces se rechaza H₀ y se acepta H₁
- Si $p > 0.05$, entonces se rechaza H₁ y se acepta H₀

Tabla 21.

Correlación entre satisfacción laboral y selección de personal

		Selección
	Correlación de Pearson	,885**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

La tabla 21 muestra que el estadístico r de Pearson arroja un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma la existencia de relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la selección de personal. Asimismo, el valor del coeficiente es igual a 0.885, lo que indica que existe una relación directa

o positiva considerable entre las variables, siendo que a mejor gestión en la selección del personal mayor nivel de satisfacción en los trabajadores.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₀. No existe una significativa relación de la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

H₁. Existe una significativa relación de la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

Nivel de significancia $p = .05$

Regla de decisión:

- Si $p < 0.05$, entonces se rechaza H₀ y se acepta H₁
- Si $p > 0.05$, entonces se rechaza H₁ y se acepta H₀

Tabla 22.

Correlación entre satisfacción laboral y capacitación del personal

		Capacitación
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,861**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

La tabla 22 muestra que el estadístico r de Pearson arroja un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma la existencia de relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la capacitación del personal. Asimismo, el valor del coeficiente es igual a 0.861, lo que indica que existe una relación directa o positiva considerable entre las variables, siendo que a mejor gestión en la capacitación del personal mayor nivel de satisfacción en los trabajadores.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe una significativa relación de la evaluación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.

H₁: Existe una significativa relación de la evaluación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

Nivel de significancia $p = .05$

Regla de decisión:

- Si $p < 0.05$, entonces se rechaza H₀ y se acepta H₁
- Si $p > 0.05$, entonces se rechaza H₁ y se acepta H₀

Tabla 23.

Correlación entre satisfacción laboral y evaluación del personal

			Evaluación
Rho de	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,854**
Spearman	laboral	Sig. (bilateral)	,000
			N
			80

La tabla 23 muestra que el estadístico rho de Spearman arroja un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma la existencia de relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la evaluación del personal. Asimismo, el valor del coeficiente es igual a 0.854, lo que indica que existe una relación directa o positiva considerable entre las variables, siendo que a mejor gestión en la evaluación del personal mayor nivel de satisfacción en los trabajadores.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H₀. No existe una significativa relación de la retención y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

H₁. Existe una significativa relación de la retención y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

Nivel de significancia $p = .05$

Regla de decisión:

- Si $p < 0.05$, entonces se rechaza H₀ y se acepta H₁
- Si $p > 0.05$, entonces se rechaza H₁ y se acepta H₀

Tabla 24.

Correlación entre satisfacción laboral y retención del personal

			Retención
Rho de	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,670**
Spearman	Laboral	Sig. (bilateral)	,000
N			80

La tabla 24 muestra que el estadístico rho de Spearman arroja un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma la existencia de relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la retención del personal. El valor del coeficiente es igual a 0.670, lo que indica que existe una relación directa o positiva media entre las variables, siendo que a mejor gestión en la retención del personal por parte de la empresa mayor nivel de satisfacción en los trabajadores.

Contrastación de la hipótesis específica 5

H₀. No existe una significativa relación de la promoción y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

H₁. Existe una significativa relación de la promoción y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.

Nivel de significancia $p = .05$

Regla de decisión:

- Si $p < 0.05$, entonces se rechaza H₀ y se acepta H₁
- Si $p > 0.05$, entonces se rechaza H₁ y se acepta H₀

Tabla 25.

Correlación entre satisfacción laboral y promoción del personal

		Promoción
	Correlación de Pearson	,715**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

La tabla 25 muestra que el estadístico r de Pearson arroja un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma la existencia de relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la promoción del personal. Asimismo, el valor del coeficiente es igual a 0.715, lo que indica que existe una relación directa o positiva media entre las variables, siendo que a mejor gestión en la promoción del personal mayor nivel de satisfacción en los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

Los resultados permitieron comprobar, que la gestión de recursos humanos se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores ($r=.905$; $p=.000$). Dicha relación indica que a una mejor gestión del recurso humano dentro de la organización se correspondería con una mejor satisfacción laboral de los trabajadores. Estos datos, coinciden con resultados hallados por Zelada (2018), quien en una muestra de docentes universitarios también pudo constatar dicha relación; de igual manera, Valentín (2017), en su investigación con profesionales de la salud encontró que la gestión del talento humano, influía de manera significativa en la satisfacción laboral del personal. Condori (2018) también encontró relación significativa entre las variables, aunque a diferencia del presente estudio, halló un nivel de correlación moderado. Todos estos datos permiten confirmar la hipótesis de relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, tal y como lo afirma Ordoñez (2015), quien sostiene que la gestión del recurso humano enriquece el trabajo y la participación activa de los trabajadores, lo que se evidencia en un incremento de la productividad y satisfacción laboral.

En análisis de las dimensiones o distintos procesos que conforman la gestión de recursos humanos, permitió demostrar la existencia de relación significativa entre cómo perciben los trabajadores los procesos de selección de personal y la satisfacción laboral de los mismos ($r=.885$; $p=.000$). Estos resultados coinciden con los hallados por Madriaga (2018), quien en una muestra de trabajadores municipales, encontró relación significativa entre dichas variables; estos datos sugieren que una adecuada gestión en los procesos de reclutamiento y selección de personal, se corresponderían con un mayor nivel de satisfacción laboral, tal y como afirma López Gumucio (2010) al sostener que en un proceso de selección se debe tomar en cuenta las diferencias individuales de los postulantes para lograr una mayor satisfacción respecto al puesto que vayan a desempeñar.

También se pudo evidenciar la existencia de relación significativa entre los procesos de capacitación del personal y la satisfacción laboral ($r=0.861$; $p=.000$), relación que también fue hallada por Madriaga (2018) en una muestra de

trabajadores municipales, y que sugiere que una mejor gestión de los procesos de capacitación de los trabajadores se corresponde con un mayor nivel de satisfacción laboral. Esta relación afirma la propuesta de Jaime Grados (2015), quien respecto a los procesos de capacitación, menciona que esta tiene como objetivo brindar conocimientos que permitan al personal realizar mejor su trabajo, a la vez que se traza un plan de desarrollo de cada persona en la empresa. Marcel (2018).

Los resultados también demuestran la existencia de una relación significativa entre los procesos de evaluación del personal y la satisfacción laboral ($r_s=0.854$; $p=.000$), esta relación positiva indican que mejorar los procesos de evaluación del personal, mejorarían el nivel de satisfacción de los trabajadores. Este vínculo entre las variables, se puede explicar, si tomamos en cuenta lo que proponen Montoya y Boyero (2016), quienes afirman que la evaluación del desempeño permite desarrollar una política orientada a cubrir las necesidades de la organización, y brindar retroalimentación a los trabajadores; asimismo, y tal y como afirma Young (2015), quien señala que la evaluación del desempeño es una herramienta usada para planear capacitaciones, las mismas que buscan cubrir las necesidades de formación del personal; de esta manera, cuando los trabajadores reciben información acerca de sus fortalezas y falencias en la realización de su trabajo, y esta se acompaña de programas de capacitación que buscan cubrir dichas falencias, es más probable que no solo desarrollen sus actividades con mayor eficacia, sino que se sientan más a gusto desempeñando su trabajo, y para ello, es imprescindible una adecuada evaluación que permita establecer un diagnóstico claro de la situación actual del personal y de los objetivos que se desean alcanzar.

También, se pudo encontrar relación significativa entre los procesos de retención de personal y la satisfacción laboral ($r_s=0.670$; $p=.000$), y es que como lo sostiene Jerico (2016), la retención del talento humano parte de la necesidad de la empresa de mantener a sus talentos más valiosos. Retener talento implica identificar como el comportamiento del trabajador impacta en el desempeño de la empresa (Santacruz, 2011), y requiere del desarrollo de estrategias que vinculen la motivación y compromiso del personal (Oscar, 2018). Algunas de las formas en que se puede lograr esto, es a través de programas de formación, compensaciones

atractivas y la generación de un ambiente de trabajo agradable, condiciones que a su vez, guardan estrecha relación con la satisfacción del trabajador.

Finalmente, también se pudo demostrar la existencia de relación significativa entre los procesos de promoción del personal y la satisfacción laboral ($r=0.715$; $p=.000$), relación positiva que sugiere que una mejor gestión en la promoción del personal dentro de la empresa se asocia con una mejor satisfacción del personal. Esta relación se entiende debido a que la promoción de un trabajador trae asociada una mejora en la situación económica y social del mismo, que tiene en su base el reconocimiento del desempeño (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2016). La posibilidad de escalamiento en la organización, constituye un estímulo motivador para el personal, que ve en su trabajo un vehículo de desarrollo personal y profesional, lo cual se puede asociar a un sentimiento de satisfacción con la labor que realiza.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se determinó que existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la satisfacción laboral, además dicha relación es positiva y de intensidad muy fuerte, tal como lo expresa el valor del coeficiente de correlación de Pearson, que es igual a 0.905, lo cual indica que ante cambios orientados a desarrollar una más apropiada gestión del recurso humano, se tendrían también mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza, agencia La Joya.
- Segunda.** Según los resultados de la investigación que se ha llevado a cabo, se ha podido identificar que existe relación significativa entre la dimensión selección de personal y la variable satisfacción laboral. Dicha relación es positiva y de una intensidad considerable, tal como lo expresa el valor del coeficiente de correlación de Pearson, que es igual a 0.885, lo cual indica que una mejora en el proceso de selección del personal favorece a un mayor nivel de satisfacción laboral.
- Tercera.** De acuerdo con el resultado se identificó que existe relación significativa entre la dimensión capacitación del personal y la variable satisfacción laboral, dicha relación es positiva y de una intensidad considerable, tal y como lo expresa el valor del coeficiente de correlación de Pearson, que es igual a 0.861, lo cual indica que la mejora del proceso de capacitación del recurso humano, favorece a un mayor nivel de satisfacción laboral.
- Cuarta.** Se logró analizar que existe relación significativa entre la dimensión evaluación del personal y la variable satisfacción laboral, dicha relación es positiva y de una intensidad considerable, tal y como lo expresa el valor del coeficiente de correlación de Spearman, que es igual a 0.854, lo que indica que la mejora del proceso de evaluación del recurso humano, favorece a un mayor nivel de satisfacción laboral.

Quinta. Según el resultado obtenido se logró determinar que existe relación significativa entre la dimensión retención del personal y la variable satisfacción laboral, dicha relación es positiva y de una intensidad media, tal y como lo expresa el valor del coeficiente de correlación de Spearman, que es igual a 0.670, lo cual indica que la mejora del proceso de retención del recurso humano, favorece a un mayor nivel de satisfacción laboral.

Sexta. Se identificó que existe relación significativa entre la dimensión promoción del personal y la variable satisfacción laboral, además dicha relación es positiva y de una intensidad media, tal y como lo expresa el valor del coeficiente de correlación de Pearson, que es igual a 0.715, lo cual indica que la mejora del proceso de promoción del recurso humano favorece a un mayor nivel de satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere a los gerentes de la empresa financiera Confianza, gestionar la realización de seminarios y talleres sobre planificación, organización, en los cuales participen los trabajadores, ya que esto permitirá visualizar, tomar conciencia de las falencias en la gestión organizacional y asumir compromisos de mejora, debido a que no es suficiente que los gerentes ejerzan solo su función, sino también mantener una relación saludable entre los miembros de la empresa para que estos puedan desempeñar mejor su labor.
- 2) Se sugiere a los gerentes de la empresa financiera Confianza, optimizar la comunicación con los trabajadores desarrollando las habilidades sociales, procurar la integración y mejora de las relaciones interpersonales, mediante la realización de talleres; promover la plena participación de los trabajadores en las actividades de planificación, a través de proyectos de planeamiento estratégico; realizar supervisiones periódicas para evaluar la satisfacción laboral, a fin de detectar debilidades en los ámbitos de su emocionalidad y capacidades laborales para brindarles el asesoramiento necesario.
- 3) Estimular y reconocer a los trabajadores por la labor realizada con el fin de mejorar y optimizar las competencias significativas de los trabajadores
- 4) Capacitar a los trabajadores del área de operaciones en la empresa financiera Confianza desarrollen buen hábito para superar las deficiencias en su práctica cotidiana; así como actualizarse en el manejo de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores.
- 5) Por último, se recomienda a los gerentes optimizar la información respecto al manejo de los recursos financieros y bienes de la organización, lo que contribuirá a crear un clima de confianza, respeto y compromiso de los miembros de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M. G., Contreras, J. M., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, pp. 105-118.
- Alveiro Montoya, C. (2009). Evaluación desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista científica*.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 1-2.
- Calizaya, J. M. (2019). *Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral del personal administrativo según condición laboral en la municipalidad de José Bustamante y Rivero, Arequipa - 2018*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Camacho, R. (2016). *Niveles de satisfacción y calidad de los cuidados*. Colombia .
- Cavalcante, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Bahia- Brasil: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de investigación*. Puno: Sagitario.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc. Graw Hill. .
- Condori, M. (2018). *Gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral del personal de dierección de transportes y comunicaciones*. Bolivia.
- Costello, A. &. (2015). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most. España.
- Cuesta, A. (2018). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe.

- Cuesta, A. (2018). *Tecnología de gestión de recursos humanos*. La Habana: ISPJAE.
- Deci, E. &. (2015). *Self-determination theory*. Alemania.
- Dirks, K. (2016). *Three fundamental questions regarding trust in R. Bachmann & A. Zahee*. España.
- Gamboa Ruiz, J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Científica*.
- Godoy, C. (2017). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016*. Lima.
- Grados, J. (2015). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.
- Grote, D. (2015). *The performance appraisal question and answer book: a survival*. EE.UU.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo.
- Herrsche, E. (2018). *Elogio de la contradicción*. Buenos Aires: ISCEA.
- Jericó, P. (2016). *Gestión del talento humano*. Lima.
- López Gumucio, J. R. (2010). La selección personal basada en competencias y su relación con la Eficiencia Organizacional. *Perspectivas*, 129-152.
- Lozano Correa, L. J. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, pp. 147-164.
- Luthans, F. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México.
- Madriaga, E. (2018). *Gestión de talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de ventanilla, año 2018*. Lima.
- Marcel, H. (2018). La importancia de sistematizar la capacitación de los empleados en una organización según su proyección y la definición de un plan de carrera. *infocapitalhumano*, 4-5.

- Mathis, R. L. (2016). *Fundamentos de administración de*. México D.F.: International Thompson Editores.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la Gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica " Visión de Futuro"*, pp. 1-20.
- Ordoñez, M. (2015). *La nueva gestión de los Recursos humanos*. España.
- Osca, A. (2018). *Psicología de las Organizaciones*. Madrid.
- Pietragalla, C. O. (2016). *Introducción al estudio de las organizaciones y su*. Buenos Aires: Macchi.
- Pujol, R., & Osorio, M. (2003). Remuneración y satisfacción laboral. pp.74.
- Quispe, J. J. (2018). *La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante 2015*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ribagorda Bernal, B. (2019). El reconocimiento social: un factor clave en las organizaciones.
- Sachau, D. (2015). *Resurrecting the motivation – hygiene theory*:. España.
- Santacruz, F. J. (2011). *Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Sauñe, L. A., & Gonza, V. A. (2017). *Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de Financiera Confianza, Arequipa, 2017*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Valentin, H. (2017). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la red de salud sur, 2016*. Colombia.
- Vieira Vieira, C. (2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *observatorio laboral revista venezolana*, pp. 23-33.
- Wayne, R. M. (2000). *Administración de recursos humanos*. Pearson.

Young, E. (2015). *On the naming of the rose: interests and multiple meanings as elements of organizational culture*. EE.UU: EE.

Zelada, E. (2018). *La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017*. Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES			TIPO Y DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
PG1. ¿Cómo es la relación de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya, 2020?	OG1. Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya, 2020.	HG1. Existe una significativa relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya, 2020.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de recursos humanos			Tipo de investigación: Aplicada	Técnica: Encuesta
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		
			Selección o reclutamiento	Estrategias significativas y adecuadas Requisitos de acuerdo a las normas	1,2,3,4	Nivel de investigación: Descriptivo correlacional	Instrumento: Cuestionario 1. Gestión de recursos humanos
			Capacitación	Capacitación permanente Capacitación adecuada y pertinente	5,6,7,8		
			Evaluación	Evaluación permanente Comunicación de resultados	9,10,11,12	Diseño de investigación: No experimental de corte transversal	Cuestionario 2. Satisfacción Laboral
			Retención	Salarios o sueldos justos Clima laboral favorable	13,14,15,116		
			Promoción	Promociones oportunas Promociones justas y equitativas	17,18,19,20		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción laboral			Población: Constituida por 80 trabajadores del área operativa	Muestra: Conformada por el total de la población.
PE1. ¿Cómo se relaciona la selección y/o reclutamiento y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya, 2020?	OE1. Describir la relación entre la selección o reclutamiento y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	HE1. Existe una significativa relación de la selección o reclutamiento y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		
PE2. ¿Cómo se relaciona la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya, 2020?	OE2. Identificar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	HE2. Existe una significativa relación de la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	Satisfacción con el trabajo	Cargo de acuerdo a sus competencias y especialidad Satisfacción por la función que realiza	1,2		
PE3. ¿Cómo se relaciona la evaluación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya, 2020?	OE3. Analizar la relación entre la evaluación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	HE3. Existe una significativa relación de la evaluación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	Satisfacción con la remuneración	Salario justo y equitativo Salarios altos de los funcionarios y directivos	5, 6,7,8		
PE4. ¿Cómo se relaciona la retención y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya, 2020?	OE4. Determinar la relación entre la retención y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	HE4. Existe una significativa relación de la retención y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	Satisfacción con el reconocimiento	Reconocimiento a labor que realiza Reconocimiento permanente	9,10,11,12		
PE5. ¿Cómo se relaciona la promoción y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya, 2020?	OE5. Identificar la relación entre la promoción y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	HE5. Existe una significativa relación de la promoción y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa Financiera Confianza, agencia La Joya.	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Ambiente de trabajo apropiado Imagen y mantenimiento de las oficinas	13,14 15,16		
			Satisfacción con los colegas de trabajo	Relaciones interpersonales Colaboración y ayuda mutua	17,18 19,20		

Elaboración: Propia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS VALORES	Y	INSTRUMENTO
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Es la utilización de los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales en consecuencia comprende a los gerentes de todos los niveles. (Wayne, 2000)	El instrumento que será utilizado es el cuestionario que medirá la variable gestión de recursos humanos constituida por cinco dimensiones: Selección o reclutamiento, Capacitación, Evaluación, Retención, Promoción.	Selección o reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias significativas y adecuadas Requisitos de acuerdo a las normas 	1,2 3,4	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente desacuerdo 		Cuestionario Gestión de Recursos humanos Cuestionario Satisfacción laboral.
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación permanente Capacitación adecuada y pertinente 	5,6 7,8			
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación permanente Comunicación de resultados 	9,10 11,12			
			Retención	<ul style="list-style-type: none"> Salarios o sueldos justos Clima laboral favorable 	13,14 15,16			
			Promoción	<ul style="list-style-type: none"> Promociones oportunas Promociones justas y equitativas 	17,18 19,20			
SATISFACCIÓN LABORAL	La definición de desempeño laboral es la de Chiavenato (2000), "es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de sus objetivos fijados, lo que constituye una estrategia individual para lograr los objetivos que tienen una serie de características individuales". (p. 359).	El instrumento que será utilizado es el cuestionario que medirá la variable satisfacción laboral constituida por cinco dimensiones: Satisfacción con el trabajo, Satisfacción con la remuneración, Satisfacción con el reconocimiento, Satisfacción con las condiciones de trabajo, Satisfacción con los colegas de trabajo	Satisfacción con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Cargo de acuerdo a sus competencias y especialidad Satisfacción por la función que realiza 	1,2 3,4	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente desacuerdo 		
			Satisfacción con la remuneración	<ul style="list-style-type: none"> Salario justo y equitativo Salarios altos de los funcionarios y directivos 	5,6 7,8			
			Satisfacción con el reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento a labor que realiza Reconocimiento permanente 	9,10 11,12			
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de trabajo apropiado Imagen y mantenimiento de las oficinas 	13,14, 15,16			
			Satisfacción con los colegas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales Colaboración y ayuda mutua 	17,18 19,20			

Elaboración: Propia

Anexo 3: Instrumentos

INSTRUMENTO – GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado trabajador, previo saludo, el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación que se refiere a la gestión de recursos humanos presente en la empresa en la que labora. Lea atentamente las cuestiones y conteste a cada una de ellas con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas lo que más vale es la sinceridad. Marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente. Las puntuaciones a usar son las siguientes:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
SELECCIÓN						
1	¿Cree Ud. que las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas?					
2	¿Usted cree que se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal?					
3	¿Usted cree que se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes?					
4	¿Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes?					
CAPACITACIÓN						
5	¿Existe capacitación permanente a todo el personal?					
6	¿Usted cree que el personal capacitado propone propuestas para mejorar algún programa y/o proyecto?					
7	¿Usted cree que con la capacitación encuentra ahora más preparado al empleado?					
8	¿Usted cree que con la capacitación el personal aumento su productividad?					
EVALUACIÓN						
9	¿Existe evaluación permanente a todo el personal?					

10	¿Después de la evaluación los directivos dan a conocer tus fortalezas y debilidades?					
11	¿Después de la evaluación existe mayor compromiso del personal?					
12	¿Se capacita en forma personal y particular permanentemente?					
RETENCIÓN						
13	¿Consideras que los salarios o sueldos son justos?					
14	¿Crees que en la entidad existe buen clima laboral?					
15	¿Existe en la institución adecuados medios de comunicación?					
16	¿Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada?					
PROMOCIÓN						
17	¿Existen promociones periódicas?					
18	¿Las promociones son justas?					
19	¿Las promociones son equitativas?					
20	¿Las promociones se ajustan a las normas legales vigentes?					
TOTAL						

¡Muchas gracias!

INSTRUMENTO – SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado trabajador, previo saludo, el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación que se refiere a la satisfacción laboral con la empresa en la que labora. Lea atentamente las cuestiones y conteste a cada una de ellas con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas lo que más vale es la sinceridad. Marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente. Las puntuaciones a usar son las siguientes:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO					
1	¿Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad?					
2	¿Su productividad en el trabajo le satisface plenamente?					
3	¿Se siente satisfecho(a) por la función que realiza?					
4	¿Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales?					
	SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN					
5	¿Considera que el salario que recibe es justo?					
6	¿El salario es equitativo con todos los trabajadores?					
7	¿Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados?					
8	¿Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado?					
	SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO					
9	¿Existe reconocimiento por la labor que realiza?					
10	¿El reconocimiento es permanente?					
11	¿Se reconoce el esfuerzo de todos los trabajadores?					
12	¿El reconocimiento es justo equitativo?					

SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DEL TRABAJO						
13	¿El ambiente de su trabajo es apropiado?					
14	¿Cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones?					
15	¿La imagen y mantenimiento de su oficina es permanente?					
16	¿Existe buena iluminación natural y ventilación cruzada en las oficinas?					
SATISFACCIÓN CON LOS COLEGAS						
17	¿Existe buenas relaciones interpersonales en su institución?					
18	¿Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores?					
19	¿Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo?					
20	¿La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas?					
TOTAL						

¡Muchas gracias!

Anexo 4: Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENCIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS							
Selección							
1. ¿Cree Ud. que las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ¿Usted cree que se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ¿Usted cree que se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. ¿Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Si	No	Si	No	Si	No	
Capacitación							
5. ¿Existe capacitación permanente a todo el personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ¿Usted cree que el personal capacitado propone propuestas para mejorar algún programa y/o proyecto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ¿Usted cree que con la capacitación encuentra ahora más preparado al empleado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. ¿Usted cree que con la capacitación el personal aumento su productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Si	No	Si	No	Si	No	
Evaluación							
5. ¿Existe evaluación permanente a todo el personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. ¿Después de la evaluación los directivos dan a conocer sus fortalezas y debilidades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. ¿Después de la evaluación existe mayor compromiso del personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. ¿Se capacita en forma personal y particular permanentemente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Si	No	Si	No	Si	No	
Retención							

9. ¿Consideras que los salarios o sueldos son justos? SI NO N/A
10. ¿Crees que en la entidad existe buen clima laboral? SI NO N/A
11. ¿Existe en la institución adecuados medios de comunicación? SI NO N/A
12. ¿Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada?

Promoción	SI	No	SI	No	SI	No
13. ¿Existen promociones periódicas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14. ¿Las promociones son justas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15. ¿Las promociones son equitativas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16. ¿Las promociones se ajustan a las normas legales vigentes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia.....)

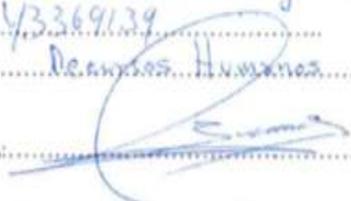
Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / Mag.

Vides Williams Bernado Malaga

DNI: 43369139

Especialidad del Validador: Recursos Humanos

FIRMA: 

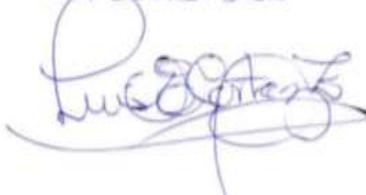
- 1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo
 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultades alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

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

Luis Enrique Cortez Zapata

DNI: 41642698

ESPECIALIDAD:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN LABORAL							
Satisfacción con el trabajo							
1. ¿Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ¿Su productividad en el trabajo le satisface plenamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ¿Se siente satisfecho(a) por la función que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. ¿Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Satisfacción con la Remuneración							
5. ¿Considera que el salario que recibe es justo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. ¿El salario es equitativo con todos los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. ¿Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. ¿Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Satisfacción con el reconocimiento							
9. ¿Existe reconocimiento por la labor que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. ¿El reconocimiento es permanente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. ¿Se reconoce el esfuerzo de todos los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. ¿El reconocimiento es justo equitativo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Satisfacción con las condiciones del trabajo							
13. ¿El ambiente de su trabajo es apropiado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. ¿Cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. ¿La imagen y mantenimiento de su oficina es permanente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. ¿Existe buena iluminación natural y ventilación cruzada en las oficinas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Satisfacción con los colegas							
17. ¿Existe buenas relaciones interpersonales en su institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

18. ¿Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores?

19. ¿Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo?

20. ¿La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas?

Observaciones (precisar si hay suficiencia.....)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / Mag.

Victor Williams Bernedo Malaga

DNI: 43369139

Especialidad del Validador: Recursos Humanos

FIRMA:

1 Pertenencia: 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.

Mo. cc. Luis Enrique Cortez Zepono,

DNI: 41642607

ESPECIALIDAD: Recursos Humanos.

[Handwritten signature]

Anexo 5: Matriz de datos

Variable: Gestión de recursos humanos

Selección (SP)				Capacitación (CP)				Evaluación (EP)				Retención (RP)				Promoción (PP)				Puntuaciones directas					Niveles						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SP	CP	EP	RP	PP	Gestión RRHH	S P	C P	E P	R P	P P	Gestión RRHH
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	14	14	13	9	8	58	2	2	2	1	1	2
3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	16	12	18	16	19	81	3	2	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	20	19	19	18	18	94	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	3	4	4	4	3	5	15	15	18	11	16	75	2	2	3	2	3	3
2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	3	8	5	9	6	7	35	1	1	1	1	1	1
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	18	16	17	14	14	79	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	8	8	9	10	9	44	1	1	1	2	1	1
3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2	2	12	12	16	11	10	61	2	2	3	2	2	2
3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	14	9	15	9	11	58	2	1	2	1	2	2
3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	12	12	15	8	10	57	2	2	2	1	2	2
3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	12	11	15	10	11	59	2	2	2	2	2	2
1	1	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	5	6	15	8	10	44	1	1	2	1	2	1	
3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	1	12	9	15	10	7	53	2	1	2	2	1	2
2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	8	7	7	9	6	37	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	4	6	6	4	7	27	1	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	16	17	19	17	16	85	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	12	11	12	8	11	54	2	2	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	4	6	6	6	6	28	1	1	1	1	1	1
2	3	2	2	1	1	3	2	4	4	4	3	2	1	1	2	2	2	2	1	9	7	15	6	7	44	1	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	9	15	14	47	1	1	1	2	2	2
2	2	4	3	1	3	3	3	4	4	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	11	10	11	10	12	54	2	2	2	2	2	2

2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	9	10	12	7	8	46	1	2	2	1	1	1	
2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	4	4	4	3	3	2	4	4	10	8	7	15	13	53	2	1	1	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	8	8	7	6	7	36	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	13	15	17	13	14	72	2	2	3	2	2	2	
3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	1	2	2	3	3	2	2	1	12	10	14	8	8	52	2	2	2	1	1	2	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	18	16	19	15	14	82	3	3	3	2	2	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	20	100	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	4	5	10	10	10	14	13	57	2	2	2	2	2	2	
2	2	3	3	3	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	10	9	9	14	13	55	2	1	1	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	2	2	3	4	4	4	3	2	12	12	18	11	13	66	2	2	3	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	4	4	5	8	7	28	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	8	6	9	6	7	36	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	11	9	13	9	10	52	2	1	2	1	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	20	100	3	3	3	3	3	3	
3	2	4	4	1	1	3	3	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	13	8	13	17	16	67	2	1	2	3	3	2	
2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	2	2	12	8	15	11	9	55	2	1	2	2	1	2	
3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	13	15	16	8	12	64	2	2	3	1	2	2	
1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	1	3	2	1	4	5	5	5	6	12	12	40	1	1	1	2	2	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	1	1	2	5	4	6	10	6	31	1	1	1	2	1	1
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	14	14	13	9	8	58	2	2	2	1	1	2	
3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	16	12	18	16	19	81	3	2	3	3	3	3	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	20	19	19	18	18	94	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	3	4	4	4	3	5	15	15	18	11	16	75	2	2	3	2	3	3	
2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	3	8	5	9	6	7	35	1	1	1	1	1	1	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	18	16	17	14	14	79	3	3	3	2	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	8	8	9	10	9	44	1	1	1	2	1	1
3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2	2	12	12	16	11	10	61	2	2	3	2	2	2	
3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	14	9	15	9	11	58	2	1	2	1	2	2	

3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	12	12	15	8	10	57	2	2	2	1	2	2	
3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	12	11	15	10	11	59	2	2	2	2	2	2
1	1	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	5	6	15	8	10	44	1	1	2	1	2	1	
3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	1	12	9	15	10	7	53	2	1	2	2	1	2
2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	8	7	7	9	6	37	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	4	6	6	4	7	27	1	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	16	17	19	17	16	85	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	12	11	12	8	11	54	2	2	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	4	6	6	6	6	28	1	1	1	1	1	1
2	3	2	2	1	1	3	2	4	4	4	3	2	1	1	2	2	2	2	1	9	7	15	6	7	44	1	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	9	15	14	47	1	1	1	2	2	2
2	2	4	3	1	3	3	3	4	4	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	11	10	11	10	12	54	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	9	10	12	7	8	46	1	2	2	1	1	1
2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	4	4	4	3	3	2	4	4	10	8	7	15	13	53	2	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	8	8	7	6	7	36	1	1	1	1	1	1
3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	13	15	17	13	14	72	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	1	2	2	3	3	2	2	1	12	10	14	8	8	52	2	2	2	1	1	2
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	18	16	19	15	14	82	3	3	3	2	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	20	100	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	4	5	10	10	10	14	13	57	2	2	2	2	2	2
2	2	3	3	3	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	10	9	9	14	13	55	2	1	1	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	2	2	3	4	4	4	3	2	12	12	18	11	13	66	2	2	3	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	4	4	5	8	7	28	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	8	6	9	6	7	36	1	1	1	1	1	1
3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	11	9	13	9	10	52	2	1	2	1	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	20	100	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	1	1	3	3	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	13	8	13	17	16	67	2	1	2	3	3	2
2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	2	2	12	8	15	11	9	55	2	1	2	2	1	2

3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	13	15	16	8	12	64	2	2	3	1	2	2
1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	4	4	1	3	2	1	4	5	5	5	6	12	12	40	1	1	1	2	2	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	1	1	2	5	4	6	10	6	31	1	1	1	2	1	1

Variable: Satisfacción laboral

Satisfacción con el trabajo (STR)				Satisfacción con la remuneración (SRM)				Satisfacción con el reconocimiento (SRC)				Satisfacción con las condiciones de trabajo (SCT)				Satisfacción con los colegas (SC)				Puntajes directos						Niveles					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	STR	SRM	SRC	SCT	SCT	Satisfacción laboral	STR	SRM	SRC	SCT	SCT	Satisfacción laboral
5	4	5	4	4	4	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	5	3	5	4	16	17	12	13	17	75	3	3	2	2	3	3
1	2	4	5	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	8	8	17	16	17	66	1	1	3	3	3	2
5	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	16	16	20	18	18	88	3	3	3	3	3	3
2	2	3	5	2	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	8	8	18	16	16	66	1	1	3	3	3	2
2	1	2	2	1	1	2	4	1	1	3	3	1	3	1	1	1	2	1	3	9	8	8	6	7	38	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	4	4	2	2	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	16	16	17	16	16	81	3	3	3	3	3	3
1	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	9	8	10	10	9	46	1	1	2	2	1	1
3	4	1	1	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	3	4	5	5	3	13	14	13	11	17	68	2	2	2	2	3	2
3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	13	11	14	10	11	59	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4	12	12	15	10	10	59	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	1	12	11	15	10	10	58	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	8	8	14	7	10	47	1	1	2	1	2	2
3	5	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	5	4	4	15	11	14	10	16	66	2	2	2	2	3	2
2	2	2	3	1	1	4	4	1	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	9	6	7	8	6	36	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	2	5	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	8	8	8	4	7	35	1	1	1	1	1	1
2	3	2	4	4	5	3	1	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	9	17	18	17	18	79	1	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	1	1	2	3	4	2	3	3	2	12	13	10	10	10	55	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	9	9	6	6	6	36	1	1	1	1	1	1

1	2	2	4	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	7	9	12	6	7	41	1	1	2	1	1	1	
1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	4	3	3	3	2	2	5	3	10	13	8	13	12	56	2	2	1	2	2	2	
2	3	2	5	1	2	3	3	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	8	9	12	10	12	51	1	1	2	2	2	2		
2	2	2	3	2	1	2	4	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	9	9	10	6	7	41	1	1	2	1	1	1	
3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	4	3	3	2	2	2	12	11	5	11	9	48	2	2	1	2	1	2	
2	3	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	12	10	7	6	6	41	2	2	1	1	1	1	
1	2	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	7	8	17	18	16	66	1	1	3	3	3	2
4	4	4	1	1	2	2	3	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	2	17	10	16	16	16	75	3	2	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	5	16	17	20	16	17	86	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	16	20	20	20	92	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	1	2	4	5	10	13	8	14	12	57	2	2	1	2	2	2	
3	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	2	3	4	4	1	1	3	3	3	11	11	9	12	10	53	2	2	1	2	2	2	
5	3	4	3	3	3	3	2	5	5	4	4	1	2	2	2	5	4	4	3	15	13	18	7	16	69	2	2	3	1	3	2	
1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	11	11	4	7	5	38	2	2	1	1	1	1	
1	3	1	4	1	1	4	4	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	7	6	8	6	6	33	1	1	1	1	1	1	
3	2	4	2	2	2	3	1	4	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	13	12	11	11	10	57	2	2	2	2	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	16	16	20	20	88	3	3	3	3	3	3	
1	3	3	5	1	1	2	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	8	9	16	17	18	68	1	1	3	3	3	2	
4	5	4	2	2	2	2	2	5	3	3	5	2	4	4	5	5	2	4	5	17	12	16	15	16	76	3	2	3	2	3	3	
4	5	5	4	2	3	3	1	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	4	16	13	16	16	15	76	3	2	3	3	2	3	
1	1	1	2	2	1	4	2	1	1	2	1	4	4	1	3	1	1	4	5	7	9	5	12	11	44	1	1	1	2	2	1	
1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	8	8	7	10	6	39	1	1	1	2	1	1	
5	4	5	4	4	4	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	5	3	5	4	16	17	12	13	17	75	3	3	2	2	3	3	

1	2	4	5	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	8	8	17	16	17	66	1	1	3	3	3	2
5	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	16	16	20	18	18	88	3	3	3	3	3	3
2	2	3	5	2	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	8	8	18	16	16	66	1	1	3	3	3	2
2	1	2	2	1	1	2	4	1	1	3	3	1	3	1	1	1	2	1	3	9	8	8	6	7	38	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	4	4	2	2	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	16	16	17	16	16	81	3	3	3	3	3	3
1	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	9	8	10	10	9	46	1	1	2	2	1	1
3	4	1	1	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	3	4	5	5	3	13	14	13	11	17	68	2	2	2	2	3	2
3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	13	11	14	10	11	59	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4	12	12	15	10	10	59	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	1	12	11	15	10	10	58	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	8	8	14	7	10	47	1	1	2	1	2	2
3	5	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	5	4	4	15	11	14	10	16	66	2	2	2	2	3	2
2	2	2	3	1	1	4	4	1	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	9	6	7	8	6	36	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	2	5	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	8	8	8	4	7	35	1	1	1	1	1	1
2	3	2	4	4	5	3	1	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	9	17	18	17	18	79	1	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	1	1	2	3	4	2	3	3	2	12	13	10	10	10	55	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	9	9	6	6	6	36	1	1	1	1	1	1
1	2	2	4	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	7	9	12	6	7	41	1	1	2	1	1	1
1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	4	3	3	3	2	2	5	3	10	13	8	13	12	56	2	2	1	2	2	2
2	3	2	5	1	2	3	3	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	8	9	12	10	12	51	1	1	2	2	2	2
2	2	2	3	2	1	2	4	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	9	9	10	6	7	41	1	1	2	1	1	1
3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	4	3	3	2	2	2	12	11	5	11	9	48	2	2	1	2	1	2
2	3	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	12	10	7	6	6	41	2	2	1	1	1	1

1	2	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	7	8	17	18	16	66	1	1	3	3	3	2
4	4	4	1	1	2	2	3	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	2	17	10	16	16	16	75	3	2	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	5	16	17	20	16	17	86	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	16	20	20	20	92	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	2	1	2	4	5	10	13	8	14	12	57	2	2	1	2	2	2	
3	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	2	3	4	4	1	1	3	3	3	11	11	9	12	10	53	2	2	1	2	2	2	
5	3	4	3	3	3	3	2	5	5	4	4	1	2	2	2	5	4	4	3	15	13	18	7	16	69	2	2	3	1	3	2	
1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	11	11	4	7	5	38	2	2	1	1	1	1	
1	3	1	4	1	1	4	4	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	7	6	8	6	6	33	1	1	1	1	1	1	
3	2	4	2	2	2	3	1	4	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	13	12	11	11	10	57	2	2	2	2	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	16	16	20	20	88	3	3	3	3	3	3	
1	3	3	5	1	1	2	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	8	9	16	17	18	68	1	1	3	3	3	2	
4	5	4	2	2	2	2	2	5	3	3	5	2	4	4	5	5	2	4	5	17	12	16	15	16	76	3	2	3	2	3	3	
4	5	5	4	2	3	3	1	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	4	16	13	16	16	15	76	3	2	3	3	2	3	
1	1	1	2	2	1	4	2	1	1	2	1	4	4	1	3	1	1	4	5	7	9	5	12	11	44	1	1	1	2	2	1	
1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	8	8	7	10	6	39	1	1	1	2	1	1	

Anexo 6: Propuesta de valor

Objetivo de la propuesta

Mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones en la empresa mi Confianza.

Desarrollo de la propuesta

Propuesta 1: Gestionar de seminarios y talleres

El área de recursos humanos gestionará 2 seminarios mensuales, el primero se dará en la semana 1 y el segundo en la semana 3 de cada mes, con la finalidad de capacitar a los colaboradores para tratar temas de planificación, organización de la empresa. Esto permitirá que se sientan familiarizados de las falencias que tenga la empresa y que se conozca la situación actual en la que se encuentra la entidad en la que laboran. Asimismo, se propone realizar talleres que se enseñe sobre temas de plan de trabajo y manejar una organización adecuada que conlleve a un trabajo eficiente y eficaz por parte de los colaboradores de esta empresa.

Gestionar de seminarios y talleres

Estrategia	Actividad	Fecha	Tiempo	Día	Comentario
Planear temas del mes de trabajo	Seminario	1ra semana de cada mes	2H	Lunes	Si existe algún evento que modifique la fecha se pasa a martes de 1ra semana
Organizar las falencias de la empresa	Talleres participativos	3ra semana de cada mes	2 H	Viernes	Si existe algún evento que modifique la fecha se pasa a lunes de 3 semana

Elaboración: propia.



Imagen 1: Seminarios de la empresa
Fuente. Google



Imagen 2: Talleres participativo
Fuente. Google

Propuesta 2: Mejorar la comunicación interna

La comunicación interna en la organización debe ser determinante para establecer relaciones adecuadas entre todos los integrantes, promover el logro de metas y brindar satisfacción laboral a los empleados. Sin embargo, los resultados muestran que en la empresa la comunicación entre socios es regular si por eso existe la necesidad de actividades integradas entre ellos. Otro punto a fortalecer es la comunicación con los superiores, que muchas veces no es suficiente, porque los trabajadores carecen de la capacidad comunicativa para expresar dudas o quejas a los superiores, por lo que se han mejorado las siguientes actividades.

Estrategia	Actividad	Meta	Tiempo	Día
Mejorar la comunicación interna a base de las actividades de integración entre los superiores y el personal de la entidad	Programar actividades en fechas importantes	Fortalecer la relación de los superiores y personal.	1 día	Días festivo
	Crear habito de reunión grupal al mes	Crear cultura organización	2 horas	Viernes de fin de mes

Imagen 3 Mejorar la Comunicación integral
Elaboración: Propia

Propuesta 3: Estimular y reconocer a los colaboradores

Se debe de estimular a los colaboradores con el fin de mejorar las competencias significativas de los colaboradores y además de realizar un reconocimiento a aquellos trabajadores que tienen un buen desempeño en su trabajo, el departamento de recursos humanos debe considerar las siguientes:

- Promociones de ascenso
- Cambios de puesto de trabajo
- Ambientación y adecuación de los puestos de trabajo
- Aumento de salario
- Realizar comisiones

Propuesta 4: Asambleas/capacitaciones a colaboradores de área de operaciones

El objetivo de la formación es dotar a todos los colaboradores de la empresa con habilidades específicas y generales necesarias para llevar a cabo su trabajo de forma eficaz dentro de la empresa. El propósito es permitir a los colaboradores cumplir con los requisitos de las necesidades de la empresa y tratar de satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización. La idea es preparar a los empleados para que sean competitivos en el mercado y logren con éxito los objetivos comerciales. La capacitación está centrada en dirigir a los trabajadores de la empresa con la participación activa de todos, se desarrollará 3 horas 1 día al mes se sugiere un día viernes, esta capacitación debe de ser en los ambientes de la empresa confianza.

Propuesta 5: Control de actividades

El control es una herramienta de las actividades e información que surge de la necesidad urgente de tomar acciones proactivas para suprimir y / o reducir significativamente múltiples riesgos y monitorear los resultados obtenidos por la empresa luego de implementar las medidas de mejora diseñadas en torno al problema. Para controlar las actividades propuestas, los resultados obtenidos deben ser evaluados continuamente, especialmente el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa. Para percibir resultados positivos, todos los colaboradores deben comprometerse a cumplir con las actividades programadas. El control se debe a la urgente necesidad de tomar acciones proactivas para suprimir o reducir significativamente múltiples riesgos y monitorear los resultados obtenidos por la empresa luego de implementar las medidas de mejora diseñadas en torno al problema. Para controlar las actividades propuestas, los resultados obtenidos deben ser evaluados continuamente, especialmente el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa. Para percibir resultados positivos, todos los socios deben comprometerse a cumplir con las actividades programadas.