



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LAS
PERSONAS EN LA EMPRESA PROTEGE ORIENTE S.A.,
PUCALLPA, 2018**

Presentada por:

Bach. Elizabeth Flores Asis

Para Optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

ASESOR:

Dr. Frank Bollet Ramírez

PUCALLPA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y llegar a este momento tan importante y feliz en mí vida que es el día de mi titulación.

A mis padres y hermanos por el amor y apoyo incondicional que me han dado hasta llegar a este día tan emotivo y especial para mí, en el que todos sus esfuerzos se ven coronados con mi éxito académico, a mis familiares y amigos, quienes están siempre al pendiente de mí para brindarme su apoyo en todo momento, Muchas gracias.

AGRADECIMIENTO

Mi reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas por su excelencia educativa.

Al Dr. Frank Bollet Ramírez, por su apoyo y asesoramiento académico en el proceso de desarrollo de la presente tesis profesional.

A la empresa de vigilancia privada, Protege Oriente S.A. por brindar la información necesaria para realizar la investigación.

RESUMEN

La investigación, la satisfacción laboral y el desempeño de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, es una tesis de pregrado que tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre las variables referidas, en el personal de la empresa Protege Oriente S.A. En el estudio se emplearon cuatro dimensiones y 27 indicadores de la variable: la Satisfacción Laboral, adaptados del trabajo de Sonia Palma Carillo (2005), así como se aplicaron tres dimensiones y 12 indicadores de la variable: desempeño de las personas, adaptados del trabajo de Quispe E. (2015). El diseño que se usó fue el correlacional. Aplicando la estadística, se determinó que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., con la "r" de Pearson de 0,456, considerado como Correlación positiva débil, y que el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000 < 0.05$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

PALABRAS CLAVES:

Condiciones Laborales, Significación de la Tarea, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios Económicos.

ABSTRACT

The research, job satisfaction and performance of people in the company Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, is an undergraduate thesis that aimed to determine the relationship between the variables referred to, in the staff of the company Protege Oriente SA. In the study, four dimensions and 27 indicators of the variable were used: Labor Satisfaction, adapted from the work of Sonia Palma Carillo (2005), as well as three dimensions and 12 indicators of the variable were applied: performance of people, adapted from work by Quispe E. (2015). The design that was used was the correlation. Applying the statistics, it was determined that there is a significant relationship between job satisfaction and the performance of people in the company Protege Oriente S.A., with Pearson's "r" of 0.456, considered as a weak positive correlation, and that the level of significance had a value: $s = 0.000 < 0.05$, the coefficient was significant at the level of 0.000 (100% confidence that the correlation is true and 0.0% probability of error).

KEYWORDS:

Labor Conditions, Meaning of the Task, Personal and / or social recognition and Economic Benefits.

ÍNDICE

	Pág.
TÍTULO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS y FIGURAS	viii
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	3
1.5. Limitaciones de la investigación	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes del estudio	5
2.2. Bases teóricas	6
2.3. Definición de términos	16
2.4. Hipótesis	18
2.4.1. Hipótesis general	18
2.4.2. Hipótesis específicas	18
2.5. Variables	19
2.5.1. Definición conceptual de la variable	19

2.5.2. Definición operacional de la variable	19
2.5.3. Operacionalización de la variable	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y nivel de investigación	22
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	22
3.3. Población y muestra	24
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	24
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	28
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	35
4.1. Análisis e interpretación de los resultados	35
4.2. Contrastación de las hipótesis	43
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	54
5.1. Contrastación con los referentes bibliográficos	54
5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de Hipótesis	55
5.3. Aporte científico de la investigación	55
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	
1. Matriz de Consistencia	62
2. Cuestionario de Autoevaluación	63

ÍNDICE DE TABLAS y FIGURAS	Pág.
Tabla 1. <i>Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC</i>	26
Tabla 2. <i>Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC</i>	26
Tabla 3. <i>Categorías Diagnósticas</i>	27
Tabla 4. <i>Asignación de puntajes en la escala del desempeño de las personas</i>	28
Tabla 5. <i>Distribución de frecuencias: Satisfacción laboral</i>	36
Figura 1. <i>Distribución de frecuencias: Satisfacción laboral en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	36
Tabla 6. <i>Categorías diagnósticas en la Escala de Satisfacción Laboral</i>	37
Figura 2. <i>Categorías diagnósticas de la percepción de la Satisfacción Laboral en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	38
Tabla 7. <i>Distribución de frecuencias: Desempeño de las Personas</i>	39
Figura 3. <i>Distribución de frecuencias: Desempeño de las Personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	39
Tabla 8. <i>Categorías diagnósticas en la Escala de Satisfacción Laboral</i>	40
Figura 4. <i>Categorías diagnósticas en la Escala del Desempeño de las Personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	41
Figura 5. <i>Comparación entre las frecuencias de las Variables en %</i>	42
Tabla 9. <i>Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	46
Figura 6. <i>Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	46
Tabla 10. <i>Correlación entre la Satisfacción laboral y la Productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	48
Figura 7. <i>Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre la Satisfacción laboral y la Productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	48
Tabla 11. <i>Correlación entre la Satisfacción laboral y la Eficacia de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	50
Figura 8. <i>Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre la Satisfacción laboral y la Eficacia de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.</i>	50
Tabla 12. <i>Correlación entre la Satisfacción laboral y la Eficiencia laboral</i>	

de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. 52

Figura 9. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre la Satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. 52

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación trata de establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, puesto que es indispensable el entendimiento de los factores fundamentales, para obtener un grado de satisfacción óptima del personal de la organización, lo que se manifestará en un incremento de la productividad en base al reforzamiento de las condiciones en la empresa que inciden en la percepción de la satisfacción de las personas con el ambiente laboral.

De esta forma, el grado de satisfacción laboral ayuda no sólo a atraer talentos, sino también a retenerlos, a motivar a las personas y a lograr su compromiso con la organización, lo que redundará en el aumento de la efectividad organizacional. Resulta imprescindible comprender la diversidad de la fuerza laboral e inducir el mejoramiento de la calidad y productividad en base al estudio de las variables satisfacción laboral y desempeño del personal en la organización.

Esta tesis, consta de cinco capítulos, en los cuales se expone lo siguiente:

Capítulo I: El Problema de Investigación. El presente estudio tendrá como objetivo establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, y los resultados obtenidos servirán como referencia para que el gerente de la empresa, pueda adoptar las decisiones necesarias para obtener la competitividad con el incremento de la productividad y lograr el cumplimiento del objetivo institucional, a través del condicionamiento en el comportamiento de las personas dentro de la organización.

Capítulo II: El Marco teórico. En el estudio se emplearán cuatro dimensiones y 27 indicadores de la variable: la Satisfacción Laboral, adoptados del trabajo de Sonia Palma Carillo (2005), siendo las siguientes dimensiones:

significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos; así mismo se emplearán tres dimensiones y 12 indicadores de la variable: desempeño de las personas, adoptados del trabajo de Quispe E. (2015) que son: Productividad laboral, Eficacia y Eficiencia laboral.

Capítulo III: Define el marco metodológico usado en la investigación, como el tipo y nivel de la investigación (aplicativo, descriptivo correlacional), y el esquema de la investigación; la población y muestra; la definición operativa del instrumento de recolección de datos y las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: se hace un análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de encuesta, lo que nos permite establecer que todas las personas percibieron que la Satisfacción laboral en la empresa Protege Oriente SA, Pucallpa, 2018, se encontraba entre el nivel Satisfecho (S) y Muy satisfecho (MS) y referente a la segunda variable se determina que todas las personas percibieron que el Desempeño de las Personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, se encontraba se encontraba entre el nivel Bueno (B) y Excelente (E).

Capítulo V: Discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza la tesis con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo de establecer la existencia de la relación positiva débil entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La empresa de vigilancia privada, Protege Oriente S.A., (EVP. R.D. 832-2011-IN-1704/1.2), ubicada en el Jr. Libertad Nro. 302, Pucallpa, Ucayali, se dedica a la prestación de servicio de vigilancia privada a varios clientes; siendo uno de sus principales clientes, la Planta de Cervecería San Juan S.A. (PCSJ), situada en la Carretera Federico Basadre Km. 13, Provincia de Coronel Portillo, Pucallpa, Región Ucayali.

Para que los servicios de seguridad que presta Protege Oriente S.A. a sus diferentes clientes, estén enmarcados en los principios de la mejora continua y la satisfacción del cliente, es necesario que el personal operativo de la empresa tenga un buen nivel de satisfacción laboral, lo que puede influenciar para que las actividades que realiza el referido recurso humano, sean efectuadas con mayor efectividad.

Alvarado H. H. (2017) p. 2, refiere que el clima laboral puede ser facilitador u obstáculo para el mejor desempeño del personal en la organización y puede ser un elemento motivador en el comportamiento de quienes la integran, por lo que su entendimiento origina la retroalimentación acerca de los procesos que condicionan los comportamientos empresariales, que permite planificar los cambios, tanto en las conductas de las personas y

en su satisfacción, como en el diseño empresarial. La calidad del clima laboral está determinada por la iniciativa y acciones de las organizaciones, es decir por la práctica de políticas y actividades adecuadas de Recursos Humanos, interviniendo en la mejora de la satisfacción laboral, el desempeño y la productividad de las personas dentro de la organización.

El presente estudio tuvo como objetivo, establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, y los resultados obtenidos pueden servir como referencia para que el gerente de la empresa, pueda adoptar las decisiones necesarias para obtener la competitividad con el incremento de la productividad y lograr el cumplimiento del objetivo institucional, a través del condicionamiento en el comportamiento de las personas dentro de la organización.

Resulta imprescindible comprender la diversidad de la fuerza laboral e inducir el mejoramiento de la calidad y productividad en base al estudio de las variables satisfacción laboral y desempeño del personal en la organización. En el presente trabajo de investigación se estableció el nivel de relación que existe entre las variables referidas, en La empresa Protege Oriente S.A.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018?

b. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la

eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018?

- c. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.
- b. Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.
- c. Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

1.4. Justificación del estudio

Las empresas tienen que considerar la importancia del clima organizacional y la satisfacción laboral, para que las operaciones productivas y el desempeño de las personas puedan alcanzar su nivel óptimo.

Por lo que fue necesario que la empresa Protege Oriente S.A. conozca la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de las

personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

El establecimiento de la relación entre estas dos variables tuvo como objetivo el establecer, la mejor forma de lograr obtener la optimización de las condiciones laborales, cuyo resultado puede actuar como un catalizador hacia el incremento de la satisfacción laboral, lo cual, hace que el aumento del desempeño de las personas se concrete.

Esto puede servir para que el equipo directivo de la empresa Protege Oriente SA, tome las decisiones más acertadas referentes a la forma de gestión dentro de la empresa, para que el personal se encuentre más satisfecho, con la finalidad de lograr mayor productividad que acerca más hacia la competitividad organizacional.

1.5. Limitaciones de la investigación

La presente investigación fue autofinanciada, ya que se careció de apoyo económico externo.

Los resultados del estudio sólo fueron válidos para el periodo, tiempo y condiciones en el cual se desarrolló el trabajo.

Las respuestas a los cuestionarios fueron basadas en las referencias del personal de la empresa Protege Oriente S.A., que laboraron en ella, cuyo reflejo con la realidad objetiva en estudio pudo no concordar completamente.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Edwin De La Cruz Ortiz y Ángel Alejandro Huamán Ruiz, en su investigación titulada, Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015, Tesis para para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Como conclusión se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

2.1.2. En el estudio de investigación de Ericka Kassandra Chirito Maguiña, y Shirley Raymundo Vargas, La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014. Tesis para para obtener el título profesional de

Licenciado en Administración. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Tuvo como objetivo determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014. Como conclusión se obtuvo que la motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes.

2.1.3. Doris Paola Manosalva Rodríguez en su investigación, la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones SAC: 2015, tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú. Tuvo como objetivo el determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN COMERCIALIZACIONES Y DISTRIBUCIONES SAC. En la conclusión se determinó que la insatisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

a. Definición: En el concepto de un modelo integrador se considera que:

La Satisfacción laboral es el resultado de una relación compleja entre factores psicológicos, físicos y sociales relacionados con las características de las sociedades, organizaciones, trabajos e individuos. Y más allá del

instrumento de evaluación que se utilice o la definición que se proponga, la gran mayoría de los autores coinciden en que no es un solo factor el que genera la Satisfacción laboral, sino la relación compleja de varios factores la que hace a los empleados experimentar satisfacción con el trabajo. Por ello, un modelo que permita abarcar la complejidad del constructo Satisfacción laboral debe incluir, no sólo las actitudes frente a los aspectos objetivos del trabajo, sino también frente a una serie de factores que van más allá de aquello que suele evaluarse al momento de medir la Satisfacción laboral. (Pérez, P. S. 2011, p. 94)

Satisfacción Laboral es una actitud hacia el trabajo de gran importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y la mejora del clima organizacional. La Teoría de las motivaciones constituye el elemento fundamental para toda investigación referente a la Satisfacción Laboral, ya que a través de la definición de las condiciones motivacionales e higiénicas explica qué es lo que genera la satisfacción o insatisfacción en el trabajador. Las otras teorías la complementan, considerando otros aspectos relacionados a la satisfacción del trabajador que pueden ser fuentes de satisfacción e insatisfacción: (a) sus valores, (b) el diseño del puesto acorde a sus habilidades, y (c) las recompensas definidas considerando sus valores.

También se define que el nivel de satisfacción puede ser determinado por la brecha existente entre lo que el trabajador recibe y lo que espera recibir. (Alfaro R., Leyton S., Meza A. y Sáenz I. 2012, p. 36)

b. Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

Se detallan las teorías que dan soporte al presente trabajo:

Teoría de la Higiene-Motivación, que demuestra la importancia de la presencia de ciertos factores con la satisfacción laboral, y que la ausencia de otros se relaciona con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Las condiciones presentes, consideradas como fuentes de satisfacción, son los factores motivacionales y que son intrínsecos al trabajo (el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance, logro, reconocimiento del logro). Por lo contrario, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se consideran como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (relaciones interpersonales, políticas de la compañía y administración, supervisión, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

Teoría de la satisfacción por facetas. La satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

Teoría del Ajuste en el trabajo. Establece que cuanto más se ajustan las habilidades de una persona (actitudes, comportamiento

conocimiento y experiencia) con lo que se necesita para el cumplimiento de la función o en la organización, existe más posibilidades que se realice un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 2009). De igual manera, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) por el desempeño de la función o de la organización con los valores que las personas buscan satisfacer a través del trabajo (seguridad, autonomía, logro, confort, estatus, altruismo), hay más posibilidades que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona permanezca en su puesto laboral, obtenga éxito en este y logre los reconocimientos esperados.

Teoría de la discrepancia. Determina que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que viene de la valoración de la actividad laboral, como un medio para lograr o facilitar la consecución de los valores en el trabajo. Por lo contrario, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, que resulta de la valoración del trabajo como frustrante o que impide la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción en el trabajo se derivan de la evaluación que hacen las personas al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. Por ello, se considera que los valores poseen un carácter dinámico, y de que varían entre persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción en el trabajo resulta de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Teoría de los eventos situacionales. La determinación de la satisfacción laboral está regida por factores que se denominan: características situacionales y eventos situacionales, según

Quarstein, V. A., McAfee, R. B., y Glassman, M. (1992). Las características situacionales son los aspectos del trabajo que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que las personas no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

c. Dimensiones e indicadores de la Satisfacción Laboral:

En el estudio se emplearán cuatro dimensiones y 27 indicadores de la variable: la Satisfacción Laboral, adoptados del trabajo de Sonia Palma Carillo (2005) que son:

Significación de la Tarea, se refiere a las oportunidades que tienen las personas de realizar actividades significativas a su autorrealización, o como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con la actividad laboral (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material);

Indicadores de Significación de la Tarea: serán los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):

- Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser.
- Valor de la tarea que se realiza
- Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza.
- Complacencia en los resultados del trabajo.
- Realización como persona, por el trabajo.
- Gusto por el trabajo que se realiza.
- Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo.
- Gusto por la actividad que se realiza

Condiciones de Trabajo, alude a los elementos generales que

impactan en la labor diaria de trabajo; o la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

Indicadores de Condiciones de Trabajo: serán considerados los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):

- Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo
- Confortabilidad del ambiente donde se trabaja.
- Disgusto por el horario.
- Calidad del trabajo por empatía con el jefe.
- Comodidad optima del ambiente de trabajo.
- Incomodidad del horario laboral.
- Comodidad del ambiente físico laboral.
- Existencia de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
- Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo.

Reconocimiento personal y/o social, que evalúa el grado de complacencia de las personas, frente a la interrelación con otros miembros de la organización, en relación a cómo es percibido dentro de ella; y, finalmente, o como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).

Indicadores de Reconocimiento personal y/o social: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):

- Recibimiento de “mal trato” de parte de la empresa.
- Alejamiento de las personas con quienes se trabaja.
- Poca importancia de las tareas que se realiza.

- Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros.
- Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras

Beneficios Económicos, que se relaciona con la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos adicionales como producto de la labor que se realiza.

Indicadores de Beneficios Económicos: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):

- Bajo sueldo para la labor que se realiza.
- Malestar con lo que se gana.
- Aceptabilidad del sueldo que se posee.
- Explotación del trabajo.
- Cobertura económica, con el sueldo.

2.2.3. Desempeño de las personas.

a. Definiciones:

Chiavenato (2011, p. 202), refiere que el desempeño en un puesto, es decir en el comportamiento de la persona que lo ocupa, este desempeño es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El

desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

1. Desempeño de la tarea. Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos.
2. Civismo. Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
3. Falta de productividad. Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

La mayoría de los gerentes consideran que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera. El individuo que realiza muy bien las tareas fundamentales del puesto, pero que es grosero y agresivo con sus compañeros, no sería considerado un buen trabajador en la mayoría de las organizaciones; por otro lado, incluso el colaborador más agradable y alegre que no logra cumplir con las tareas básicas tampoco es un buen empleado. (Robbins y Judge 2013, p. 555).

b. Dimensiones e indicadores del desempeño de las personas:

En el estudio se emplearán tres dimensiones y 12 indicadores de la variable: desempeño de las personas, adoptados del trabajo de Quispe E. (2015) que son:

Productividad laboral: Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

Productividad es la relación entre la producción y los insumos totales; entonces, esto no quiere decir que la productividad es sinónimo de producción ya que una empresa u organización puede generar el doble de los productos con respecto al año anterior pero usando el doble de recursos, por lo tanto, su productividad no habrá cambiado. No debe confundirse incrementos de producción con incrementos de productividad; así, una empresa que en un ejercicio hubiera producido el doble número de productos. La productividad no es más que el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para obtenerlo. La productividad, tal y como lo deseamos presentar, permite comparar los grados de aprovechamiento que obtiene la empresa en el empleo de los factores de la producción aplicado. (Quispe E. 2015, p.48)

Indicadores de Productividad laboral: serán los siguientes, adoptados de Quispe E. (2015):

- Eficiencia del trabajador.
- Eficacia del trabajador.
- Nivel de producción del personal.
- Cumplimiento de las metas del trabajador.

Eficacia: Eficacia se define como hacer las cosas manera adecuada, es decir; realizar las actividades laborales para que la organización alcance sus objetivos

La eficacia está asociada con el logro de los objetivos/resultados que la organización se propone, significa que es la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado deseado.

Indicadores de Eficacia: serán los siguientes, adoptados de Quispe E. (2015):

- Percepción del nivel de calidad de trabajo.
- Metas logradas.
- Cumplimiento de las tareas asignadas.
- Conocimiento dentro del puesto de trabajo.

Eficiencia laboral: Eficiencia es el uso adecuado de los recursos (medios de producción) disponibles. Se puede definir a través de la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

La eficiencia es obtener las metas con el empleo de la menor cantidad de recursos

La eficiencia se logra cuando se opera, de modo que los recursos sean utilizados de forma más óptima.

Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. El equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E= P/CP$. Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o

cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción. (Quispe E. 2015, p. 51)

Indicadores de Eficiencia laboral: serán los siguientes, adoptados de Quispe E. (2015):

- Responsabilidad del personal.
- Nivel de conocimientos técnicos.
- Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.
- Nivel de adaptabilidad del trabajador.

2.3. Definición de términos

Desarrollo personal: Se denomina al crecimiento personal o superación personal, son un conjunto de acciones mediante el cual cualquier individuo adquiera conocimiento, que conduce a mejorar y aprovechar sus posibilidades.

Desempeño laboral: Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, por consiguiente podemos afirmar que, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Eficacia: Es el grado en que el producto o servicio satisface las necesidades reales y potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios.

Eficiencia: Es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos.

Eficiencia laboral: Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

Estrategia competitiva: Consiste en cómo crear y reforzar la competitividad del negocio a largo plazo.

Gestión: Este término hace referencia a la administración de recursos, sea

dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

Gestión por competencias: Sistema que sirve para alinear el personal a los objetivos estratégicos de la organización.

Iniciativa laboral: Es un acto que el trabajador suele realizar sin que sea mandado por otras personas, es decir, es aquel trabajador que realiza actividades dentro de la organización sin que este haya sido mandado por terceros o por la persona encargada del área.

Motivación: Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es decir, es el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

Productividad: Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Productividad laboral: Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

Relaciones interpersonales: Son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

Seguridad laboral: Significa en si la seguridad de permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo.

Satisfacción laboral: Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de

su propio trabajo.

Sistema de recompensas: Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño.

Trabajo en equipo: Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, entre otros.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

2.4.2. Hipótesis específica

- a.** Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.
- b.** Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.
- c.** Existe una relación directa y significativa entre a satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

La presente investigación analiza la problemática desde dos variables.

- a. **Variable I: la satisfacción laboral:** es el resultado de una relación compleja entre factores psicológicos, físicos y sociales relacionados con las características de las sociedades, organizaciones, trabajos e individuos.
- b. **Variable II: el desempeño de las personas:** es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

2.5.2. Definición operacional de la variable

a. Variable I: Satisfacción laboral		
Definición Operativa		Técnica e instrumento
Dimensión	Indicadores	
Significación de la Tarea	Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral
	Valor de la tarea que se realiza	
	Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza.	
	Complacencia en los resultados del trabajo.	
	Realización como persona, por el trabajo.	
	Gusto por el trabajo que se realiza.	
	Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo.	
	Gusto por la actividad que se realiza	
Condiciones de Trabajo	Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo	
	Confortabilidad del ambiente donde se trabaja.	
	Disgusto por el horario.	
	Calidad del trabajo por empatía con el jefe.	
	Comodidad optima del ambiente de trabajo.	
	Incomodidad del horario laboral.	
	Comodidad del ambiente físico laboral.	
Existencia de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		
Reconocimiento personal y/o social	Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo.	
	Recibimiento de "mal trato" de parte de la empresa.	
	Alejamiento de las personas con quienes se trabaja.	
	Poca importancia de las tareas que se realiza.	
	Aburrimento en compartir el trabajo con otros compañeros.	
Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras.		

Beneficios Económicos	Bajo sueldo para la labor que se realiza.	
	Malestar con lo que se gana.	
	Aceptabilidad del sueldo que se posee.	
	Explotación del trabajo.	
	Cobertura económica, con el sueldo.	

b. Variable II: Desempeño de las personas		
Definición Operativa		Técnica e instrumento
Dimensión	Indicadores	
Productividad laboral	Eficiencia del trabajador	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Desempeño de las personas
	Eficacia del trabajador.	
	Nivel de producción del personal.	
	Cumplimiento de las metas del trabajador	
Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo	
	Metas logradas.	
	Cumplimiento de las tareas asignadas	
Eficiencia laboral	Conocimiento dentro del puesto de trabajo	
	Responsabilidad del personal.	
	Nivel de conocimientos técnicos.	
	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	
	Nivel de adaptabilidad del trabajador	

2.5.3. Operacionalización de la variable

a. Variable I: Satisfacción laboral

Dimensión	Indicadores	Items		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Significación de la Tarea	Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser.	1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	1= Total desacuerdo (TD) 2= En desacuerdo (D) 3= Indeciso (I) 4= De acuerdo (A) 5= Total acuerdo (TA)
	Valor de la tarea que se realiza	2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	
	Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza.	3	Me siento útil con la labor que realizo.	
	Complacencia en los resultados del trabajo.	4	Me complacen los resultados de mi trabajo.	
	Realización como persona, por el trabajo.	5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	
	Gusto por el trabajo que se realiza.	6	Me gusta el trabajo que realizo.	
	Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo.	7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	
Condiciones de Trabajo	Gusto por la actividad que se realiza	8	Me gusta la actividad que realizo.	
	Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo	9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	
	Confortabilidad del ambiente donde se trabaja.	10	El ambiente donde trabajo es confortable.	
	Disgusto por el horario.	11	Me disgusta mi horario.	
	Calidad del trabajo por empatía con el jefe.	12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	
	Comodidad optima del ambiente de trabajo.	13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	
	Incomodidad del horario laboral.	14	El horario de trabajo me resulta incómodo.	
	Comodidad del ambiente físico laboral.	15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	
Reconocimiento	Existencia de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
	Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo.	17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	
	Recibimiento de "mal trato" de parte de la empresa.	18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.	
	Alejamiento de las personas con quienes se trabaja.	19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	

personal y/o social	Poca importancia de las tareas que se realiza.	20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
	Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros.	21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.
	Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras.	22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.
Beneficios Económicos	Bajo sueldo para la labor que se realiza.	23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.
	Malestar con lo que se gana.	24	Me siento mal con lo que gano.
	Aceptabilidad del sueldo que se posee.	25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.
	Explotación del trabajo.	26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
	Cobertura económica, con el sueldo.	27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

b. Variable II: Desempeño de las personas.

Dimensión	Indicadores	Items		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Productividad laboral	Eficiencia del trabajador	1	¿Realiza las tareas asignadas, sin desperdicios?	1 = Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		2	¿Realiza las tareas asignadas, optimizando los recursos?	
	Eficacia del trabajador.	3	¿Realiza sus actividades laborales para satisfacer las necesidades reales y potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios?	
		4	¿Hace las tareas manera adecuada?	
		Nivel de producción del personal.	5	
	Cumplimiento de las metas del trabajador		6	
		7	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	
Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo	8	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	
		9	¿Su jefe o cliente se siente satisfecho con su trabajo?	
	Metas logradas.	10	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?	
		Cumplimiento de las tareas asignadas	11	¿Usted cumple con las tareas asignadas?
	12		¿Ud. logra la realizar adecuadamente, las actividades que le han asignado?	
	Conocimiento dentro del puesto de trabajo	13	¿Ud. conoce las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo?	
		14	¿Ud. ¿Se especializó en las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo?	
Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal.	15	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	
		16	¿Su jefe o cliente considera que Ud, es responsable en su trabajo?	
	Nivel de conocimientos técnicos.	17	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	
		18	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?	
	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	19	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	
20		¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Le correspondió el tipo de investigación aplicada, porque los conocimientos ya existentes, serán puestos en práctica durante el proceso de investigación.

La investigación aplicada persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación busca conocer para hacer y para actuar (Gonzales 2011, p. 141).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue el correlacional que tuvo como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizó porque primero se midió las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estimó la correlación (Gonzales 2011, p. 142).

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

En el presente estudio se utilizó un diseño correlacional, que se orientó a la determinación del grado de relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboraban en la empresa Protege Oriente

S.A., Pucallpa, 2018.

En la investigación, participó en forma voluntariamente la empresa Protege Oriente S.A. que presta servicios de vigilancia y seguridad privada en diferentes organizaciones.

Se representa de la siguiente manera:

Sujeto	Asignación	O₁	r	O₂
Empresa Protege Oriente S.A.,	Voluntaria	Satisfacción laboral	Correlación entre variables	Desempeño de las personas

La empresa Protege Oriente S.A., sujeto de la investigación, se encuentra ubicada en el Jr. Libertad Nro. 302, de la ciudad de Pucallpa, distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, Perú. Se dedica a la prestación de servicio de vigilancia privada a sus clientes.

Uno de sus principales clientes es la Planta de Cervecería San Juan S.A. (PCSJ), ubicada en la Carretera Federico Basadre Km. 13, Provincia de Coronel Portillo – Pucallpa, Región Ucayali, en dónde el Personal de la empresa Protege Oriente SA, ejecuta un conjunto de medidas que forman parte de un sistema protector con la intención de proporcionar la seguridad requerida para generar el grado de confianza en el Personal de PCSJ, y así poder desempeñar sus labores cotidianas con tranquilidad.

Las personas que trabajaban en la empresa Protege Oriente S.A., que presta servicios de seguridad en varias organizaciones, así como el personal administrativo, respondieron a las preguntas del cuestionario de cada variable de la investigación.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población. Estuvo constituida por las personas que laboran en la empresa de servicios de vigilancia y seguridad privada: Protege Oriente S.A., que se encontraron presentes en sus instalaciones, al momento de la aplicación del instrumento, distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, Perú, (Hernández, S. et al., 2014, p. 174).

3.3.2. Muestra. Debido a la decisión voluntaria para participar en el estudio, se tomó como unidad de muestreo o el tipo de caso que se escoge para estudiar, (Hernández, S. et al., 2014, p. 172), al personal de la empresa de servicios de vigilancia y seguridad privada: Protege Oriente S.A., que se encontraron presentes en sus instalaciones, al momento de la aplicación del instrumento, a quienes se aplicó los cuestionarios de recolección de datos en la presente investigación.

La muestra fue no probabilística o muestra dirigida, pues la elección de casos dependió del momento en que se aplicó los instrumentos, (Hernández, S. et al., 2014, p. 176).

Se empleó el tamaño mínimo de muestra por tipo de análisis estadístico, análisis de correlación, 64 casos para hipótesis estadísticas/pruebas de una cola, (Hernández, S. et al., 2014, p. 189).

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta. Esta técnica se aplicó al personal que laboraba en la empresa Protege Oriente S.A., con la finalidad de recoger datos relacionados sobre el desarrollo de las dos variables del estudio.

Se elaboró en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia, con la finalidad de recoger datos para la evaluación del estado de la satisfacción laboral y el desempeño de las

personas que laboraban en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018; el mismo que sirvió para interrelacionar las variables de estudio. Se estableció dos cuestionarios escritos, con aseveraciones cerradas, para que con los resultados, obtener la verificación de las hipótesis de la investigación.

3.4.2. Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: dos cuestionarios, para las dos variables de la investigación.

En el primer cuestionario de la variable I: satisfacción laboral, se consideraron cuatro dimensiones con 27 indicadores y 27 preguntas cerradas, que fue adoptado de la “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005, que originó un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectándose cuán agradable o desagradable consideró la persona su trabajo. Esta encuesta se encontró basada en la teoría motivacional, junto a las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. Mediante este instrumento, se conoció el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos.

La escala fue desarrollada con la técnica de Likert y estuvo compuesta por 27 ítems, de naturaleza positiva y negativa. La valoración de estos se desarrolló con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; la calificación de la escala fue del 1 al 5, donde 1 = Total desacuerdo (TD), 2 = En desacuerdo (D), 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo (A), y 5 = Total acuerdo (TA). El rango de valores para cada uno de los factores va de 27 a 135. Las puntuaciones altas reflejaron una percepción positiva de

la satisfacción laboral y las puntuaciones bajas una percepción negativa. Las categorías diagnósticas tuvieron puntos de corte definidos.

En la Tabla 1 se muestran los ítems positivos y negativos del instrumento, y las preguntas asociadas a cada ítem.

Tabla 1. *Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC*

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 25, y 27
Negativo	11 14 18 19 20 21 22 23, 24, y 26

Fuente: Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005

La Tabla 2 consideró la puntuación para un ítem dependiendo si es positivo o negativo.

Tabla 2. *Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC*

Escala de Likert

Ítem	Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005

Se utilizaron cinco categorías diagnósticas de evaluación para la calificación del instrumento y se aplicaron para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3. *Categorías Diagnósticas*

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	115- 135
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	92-114
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	70-91
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	48-69
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	27- 47

Fuente: Tomado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

El segundo cuestionario de la variable II, el desempeño de las personas que laboraban en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, tuvo tres dimensiones con un total de doce indicadores y veinte preguntas cerradas, todas positivas, distribuidas en una página, y estuvieron basadas en la combinación del comportamiento de las personas con los resultados que obtienen, para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad; este instrumento se aplicó al personal que laboraba en la empresa Protege Oriente S.A.

Con este cuestionario se obtuvieron datos sobre la evaluación del desempeño de las personas, la cual dio como resultado el desenvolvimiento logrado dentro de la empresa, basándose en las siguientes dimensiones: Productividad laboral, Eficacia y Eficiencia laboral.

La escala fue desarrollada con la técnica de Likert y estuvo compuesta por 20 ítems, de naturaleza positiva. La valoración de estos

se desarrolló con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco; la calificación de la escala fue del 1 al 5, donde 1 = Nunca, 2 = Muy pocas veces, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, y 5 = Siempre. El rango de valores para cada uno de los factores va de 20 a 100. Las puntuaciones altas reflejaron una percepción positiva del desempeño de las personas y las puntuaciones bajas una percepción negativa. Las categorías diagnósticas tuvieron puntos de corte definidos.

Se utilizaron cinco categorías diagnósticas de evaluación para la calificación del instrumento y se aplicaron para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 4.

Tabla 4. *Asignación de puntajes en la escala del desempeño de las personas*

Categorías diagnósticas	Factores I al III	Puntaje Total
Excelente (E)	17 – 20	84 - 100
Bueno (B)	14 – 16	68 - 83
Promedio (P)	11 – 13	52- 67
Malo (M)	07 – 10	36 - 51
Negativo (N)	04 – 06	20 – 35

Fuente: Operacionalización de la variable desempeño de las personas

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez. La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir, (Hernández, S. et al., 2014, p. 200). Para ello, se estableció con precisión y en forma clara, cuáles fueron las dimensiones y sus respectivos indicadores de las dos variables que conforman la investigación. En la variable I, el primer cuestionario: satisfacción laboral, se estableció cuatro dimensiones con un total de 27 indicadores y 27 preguntas cerradas, Adoptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005, que demostró su validez a través de un

estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables.; para la variable II, el desempeño de las personas que laboraban en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, se determinó tres dimensiones con un total de doce indicadores, que estuvieron basadas en la combinación del comportamiento de las personas con los resultados que obtienen, para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad; posteriormente, se aseguró de que los ítems que contiene el instrumento, permitieran observar la presencia de evidencia relacionada con el contenido.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, (Hernández, S. et al., 2014, p. 200).

En el presente trabajo se aplicó el método para determinar la confiabilidad de un instrumento, de las medidas de consistencia interna, también conocido como método mediante fórmulas; que permitieron hallar de manera directa la confiabilidad del instrumento, a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Fiabilidad del cuestionario de encuesta de la variable I: satisfacción laboral.

Se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento referido en el SPSS versión 25, obteniéndose un Alfa de Cronbach o índice de consistencia interna de 0.833, lo que indica que el instrumento es confiable o que posee un alto índice de consistencia interna.

Escala: Cuestionario de Variable I

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	64	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	27

Fuente: Resultado SPSS

Fiabilidad del cuestionario de encuesta de la variable II: desempeño de las personas.

Se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento referido en el SPSS versión 25, obteniéndose un Alfa de Cronbach o índice de consistencia interna de 0.953, lo que indica que el instrumento es confiable o que posee un alto índice de consistencia interna.

Escala: Cuestionario de Variable II

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	64	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	20

Fuente: Resultado SPSS

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

3.6.1. Recolección de datos

La recolección de datos, se efectuó con los cuestionarios de las variables del estudio, que fueron contestados por el personal que laboraba en la empresa Protege Oriente S.A., con la finalidad de recoger datos para la evaluación del estado de su satisfacción laboral y al desempeño de su personal; el mismo que sirvió para interrelacionar las variables de estudio.

3.6.2. Técnicas para el procesamiento de datos

a. **La revisión y consistencia de la información:** esta etapa consistió básicamente en seleccionar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios.

- b. Clasificación de la Información:** Se realizó para agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las dos variables.
- c. La codificación y tabulación:** La codificación consistió en la formación de un grupo de valores, de tal manera que los datos fueron tabulados. La tabulación manual se realizó ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos como el SPSS y hoja de cálculo Excel.
- d. Análisis de fiabilidad:** Se efectuó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach que es un coeficiente de correlación al cuadrado que mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación fue que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.
- e. La contrastación de hipótesis:** Se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, teniendo como referencia a Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010, p. 311-314), que presentan la siguiente equivalencia:

Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.

Interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.)

Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

–0.50 = Correlación negativa media.
–0.25 = Correlación negativa débil.
–0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación positiva perfecta. (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Los principales programas computacionales de análisis estadístico reportan si el coeficiente es o no significativo de la siguiente manera:

r = (valor del coeficiente)

s o P = (significancia)

N = (número de casos correlacionados)

Si s o P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

Una correlación de Pearson puede ser significativa, pero si es menor a 0.30 resulta débil, aunque de cualquier manera ayuda a explicar el vínculo entre las variables.

Consideraciones: cuando el coeficiente r de Pearson se eleva al cuadrado (r^2), se obtiene el coeficiente de determinación y el

resultado indica la varianza de factores comunes. Esto es, el porcentaje de la variación de una variable debido a la variación de la otra variable y viceversa (o cuánto explica o determina una variable la variación de la otra).

Creswell (2005) señala que un coeficiente de determinación (r^2) entre 0.66 y 0.85 ofrece una buena predicción de una variable respecto de la otra variable; y por encima de 0.85 implica que ambas variables miden casi el mismo concepto subyacente, son “cercanamente” un constructo semejante.

El coeficiente de correlación de Pearson es útil para relaciones lineales.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Se efectúa el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de los cuestionarios o instrumentos de la encuesta, para poder recopilar la información que logre contrastar los objetivos de estudio trazados para este estudio. Por tal motivo los resultados se presentan por variables y en cada una de las variables las dimensiones con sus respectivos ítem o cuestionario desarrollado para tal fin. El estudio ha sido procesado en el programa SPSS versión 25; obteniéndose los resultados que se presentan a continuación.

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

4.1.1. Variable I: Satisfacción laboral

a. *Distribución de frecuencias:* Satisfacción laboral

En la recopilación de datos al emplear el cuestionario de la variable I en la muestra se obtuvo los siguientes resultados (tabla 5)

Tabla 5.
Distribución de frecuencias: Satisfacción laboral

Escala Valorativa	Frecuencias	Porcentaje
1. Total desacuerdo (TD)	0	0
2. En desacuerdo (D)	18	1.1
3. Indeciso (I)	92	5.3
4. De acuerdo (A)	1308	75.7
5. Total acuerdo (TA)	310	17.9
Total	1728	100

Fuente: Base de datos.



Figura 1. Distribución de frecuencias: Satisfacción laboral en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 5.

La tabla 5 y su figura muestran que, del total de la muestra (64), en cuanto a la variable 1, con sus 27 preguntas referentes a la Satisfacción laboral en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa,

2018: el 0% (0 pregunta) se respondieron con el N° 1 (Total desacuerdo), el 1.1% (18 preguntas) se contestaron con el N° 2 (En desacuerdo), el 5.3% (92 preguntas) se respondieron con el N° 3 (Indeciso), el 75.7% (1,308 preguntas) estuvieron de acuerdo con el N° 4 (De acuerdo) y el 17.9% (310 preguntas) se respondieron con el N° 5 (Total acuerdo).

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que la mayoría de las personas, el 95.6 %, se encontraban **de acuerdo** y en **total acuerdo** con las preguntas referidas en el cuestionario.

b. Categorías diagnósticas de acuerdo a la asignación de puntajes en la Escala de Satisfacción Laboral, a cada integrante de la muestra.

Tabla 6. *Categorías diagnósticas en la Escala de Satisfacción Laboral*

Categorías diagnósticas	Puntaje Total	N° de integrantes	Porcentaje
Muy satisfecho (MS)	115 - 135	25	39
Satisfecho (S)	92 - 114	39	61
Promedio (P)	70 - 91	0	0
Insatisfecho (I)	48 - 69	0	0
Muy Insatisfecho (MI)	27 - 47	0	0
Total		64	100

Fuente: Base de datos.



Figura 2. Categorías diagnósticas de la percepción de la Satisfacción Laboral en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 6.

La tabla 6 y su figura 2 muestran que, del total de la muestra (64), en cuanto a la variable II, con sus 27 preguntas: nadie, el 0% percibió que la Satisfacción laboral en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, se encontraba en un nivel de **Muy Insatisfecho (MI)**; ninguna persona, el 0% percibió a la Satisfacción laboral, como **Insatisfecho (I)**; ninguna persona, el 0% lo percibió en un nivel **Promedio (P)**; 39 personas, el 61 % reflejó una percepción positiva de la Satisfacción laboral, como **Satisfecho (S)**; y 25 personas, el 39% tuvo una percepción muy positiva de la Satisfacción laboral, como **Muy satisfecho (MS)**.

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que todas las personas percibieron que la Satisfacción laboral en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, se encontraba entre el nivel **Satisfecho (S)** y **Muy satisfecho (MS)**.

4.1.2. Variable II: Desempeño de las Personas

a. *Distribución de frecuencias: Desempeño de las Personas*

En la recolección de datos al aplicar el cuestionario de la variable II en la muestra se obtuvo los siguientes resultados (tabla 7):

Tabla 7.
Distribución de frecuencias: Desempeño de las Personas

Escala Valorativa	Frecuencias	Porcentaje
1. Nunca (N)	0	0
2. Muy pocas veces (MPV)	8	0.6
3. Algunas veces (AV)	56	4.4
4. Casi siempre (CS)	516	40.3
5. Siempre (S)	700	54.7
Total	1728	100

Fuente: Base de datos.

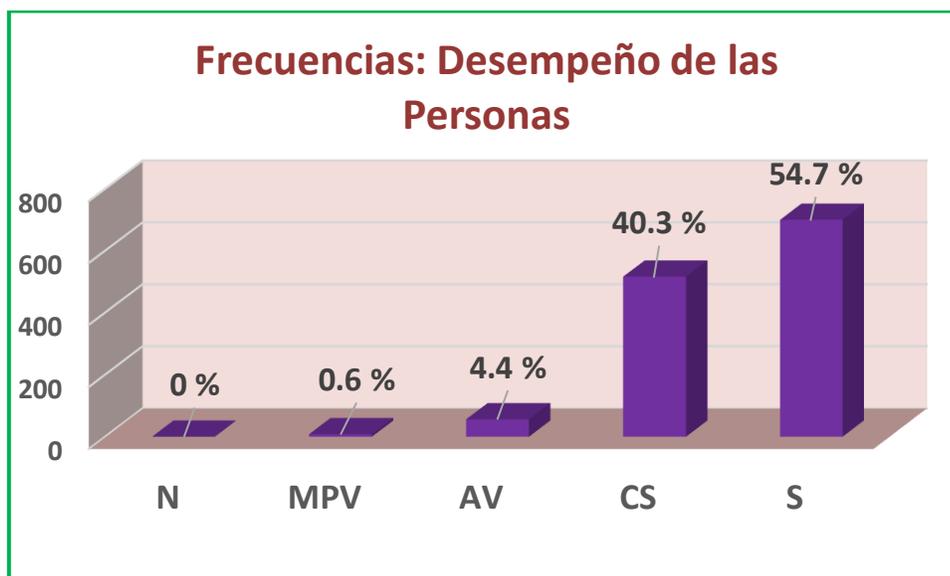


Figura 3. Distribución de frecuencias: Desempeño de las Personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 7.

La tabla 7 y su figura 3, muestran que, del total de la muestra (64), en cuanto a la variable II: Desempeño de las Personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, con sus 20 preguntas: el 0% (0 pregunta) se respondieron con el N° 1, Nunca (N); el 0.6% (8 preguntas) se contestaron con el N° 2, Muy pocas veces (MPV); el 4.4% (56 preguntas) se respondieron con el N° 3, Algunas veces (AV); el 40.3% (516 preguntas) estuvieron de acuerdo con el N° 4, Casi siempre (CS); y el 54.7% (700 preguntas) se respondieron con el N° 5, Siempre (S).

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que la mayoría de las personas, el 95 %, contestaron **Casi siempre** y **Siempre** a las preguntas referidas en el cuestionario.

b. Categorías diagnósticas de acuerdo a la asignación de puntajes en la Escala del Desempeño de las Personas, a cada integrante de la muestra.

Tabla 8. *Categorías diagnósticas en la Escala de Satisfacción Laboral*

Categorías diagnósticas	Puntaje Total	N° de integrantes	Porcentaje
Excelente (E)	84 - 100	45	70.3
Bueno (B)	68 - 83	19	29.7
Promedio (P)	52- 67	0	0
Malo (M)	36 - 51	0	0
Negativo (N)	20 – 35	0	0

Fuente: Base de datos.

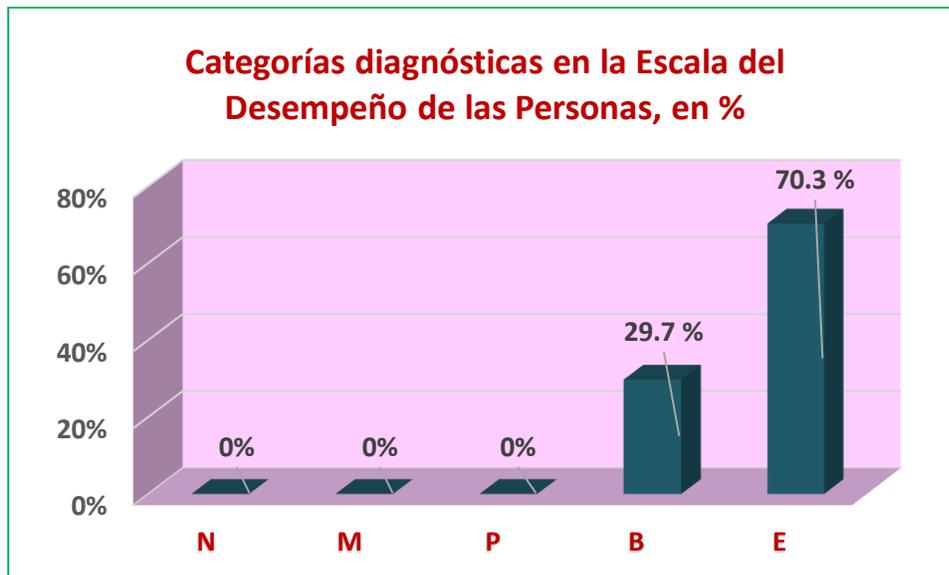


Figura 4. Categorías diagnósticas en la Escala del Desempeño de las Personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.
Fuente: Tabla 8.

La tabla 8 y su figura 4, muestran que, del total de la muestra (64), en cuanto a la variable II, con sus 20 preguntas: nadie, el 0% percibió que el Desempeño de las Personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, se encontraba en un nivel de **Negativo (N)**; ninguna persona, el 0% percibió al Desempeño de las Personas, como **Malo (M)**; 0 persona, el 0% lo percibió en un nivel **Promedio (P)**; 19 personas, el 29.7 % reflejó una percepción positiva del Desempeño de las Personas, como **Bueno (B)**; y 45 personas, el 70.3% tuvo una percepción muy positiva del Desempeño de las Personas, como **Excelente (E)**.

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que todas las personas percibieron que el Desempeño de las Personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, se encontraba se encontraba entre el nivel **Bueno (B)** y **Excelente (E)**.

4.1.2. Comparación entre las Variables

En la recolección de datos al aplicar los cuestionarios de ambas variables, en la muestra, se obtuvo los siguientes resultados en la distribución de frecuencias (figura 5):

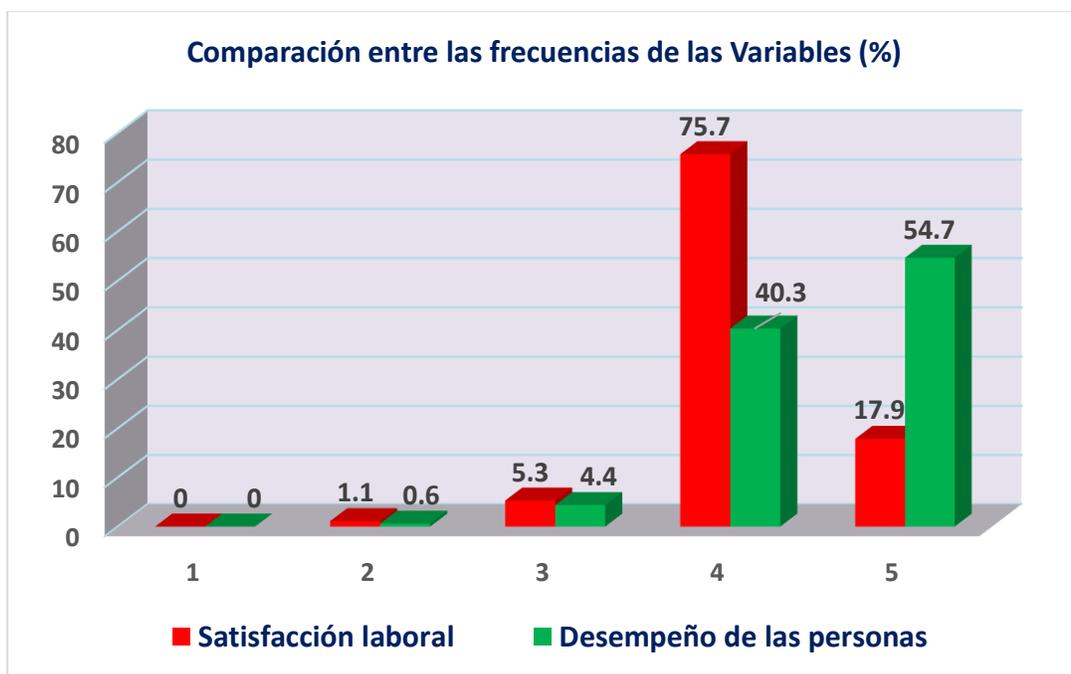


Figura 5. Comparación entre las frecuencias de las Variables en %

Fuente: Tablas 5 y 7

La figura 5, muestra que, del total de la muestra (64), en cuanto a las dos variables, con sus 47 preguntas: el 0% (0 pregunta) se respondieron con el N° 1, el 1.1 y el 0.6% se contestaron con el N° 2, el 5.3 y el 4.4% se respondieron con el N° 3, el 75.7 y el 40.3% estuvieron de acuerdo con el N° 4, y el 17.9 y e 54.7% se respondieron con el N° 5.

Del análisis de la figura referida se establece que la mayoría de las personas, en ambas variables, el 95 %, contestaron entre las dos escalas mayores (4 y 5) a las preguntas referidas en el cuestionario.

4.2. Contrastación de las hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis

Se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, teniendo como referencia a Hernández, R., et al. (2010, p. 311-314), que presentaron la siguiente equivalencia en el nivel de medición de las variables:

Tabla de equivalencia

Correlación negativa perfecta:	-1
Correlación negativa muy fuerte:	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte:	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media:	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil:	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil:	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna:	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil:	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil:	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media:	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte:	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte:	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta:	+1

Fuente: Hernández, et al. (2006)

a. Contrastación de la hipótesis general

De acuerdo con Hernández, R., et al. (2010, p. 107-108), que expresan que las hipótesis del proceso cuantitativo se someten a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas, de acuerdo con lo que el investigador observa, y demostrarse como probablemente correctas o incorrectas, sin que interfieran los valores y las creencias del individuo. Para tal efecto se ha considerado los siguientes pasos:

- **Formulación de las hipótesis**

Hernández, R., et al. (2010, p. 96-104), manifestaron que las hipótesis de investigación se definen como proposiciones tentativas acerca de la o las posibles relaciones entre dos o más variables. Se les suele simbolizar como H_i o H_1, H_2, H_3 , etc. (cuando son varias), y también se les denomina hipótesis de trabajo.

Las hipótesis nulas son, en cierto modo, el reverso de las hipótesis de investigación. También constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables, sólo que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación. Se les suele simbolizar como H_0

- **Formulación de la Hipótesis General:**

Hipótesis de investigación

H_i : Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018

Hipótesis nula

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

- **Determinación si la prueba es unilateral o bilateral**

La hipótesis de investigación indica que la prueba es unilateral de cola derecha, porque se trata de verificar solo una probabilidad, la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

- **Determinación del nivel de significancia de la prueba**

Asumimos el nivel de significación de **5%**, en consecuencia el nivel de confiabilidad es de 95 %.

- **Regla teórica para toma de decisión**

Se tomó el criterio del valor $s = 0.05$. Si valor $s \geq 0.05$, se acepta H_0 . Si valor $s < 0.05$, se acepta H_1 .

- **Calculo estadístico de la prueba de hipótesis**

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson, y se obtuvo una correlación directa de 45.6 %. El valor $s = 0.000$ (Tabla 9)

- **Interpretación**

Puesto que la “r” de Pearson fue 0,456, este valor es considerado como Correlación positiva débil, Así también vemos que el valor $s = 0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe relación positiva débil entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

Tabla 9. Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

		Satisfacción laboral	Desempeño de las personas
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,456**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	64	64
Desempeño de las personas	Correlación de Pearson	,456**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	64	64

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

Fuente: Resultado SPSS.

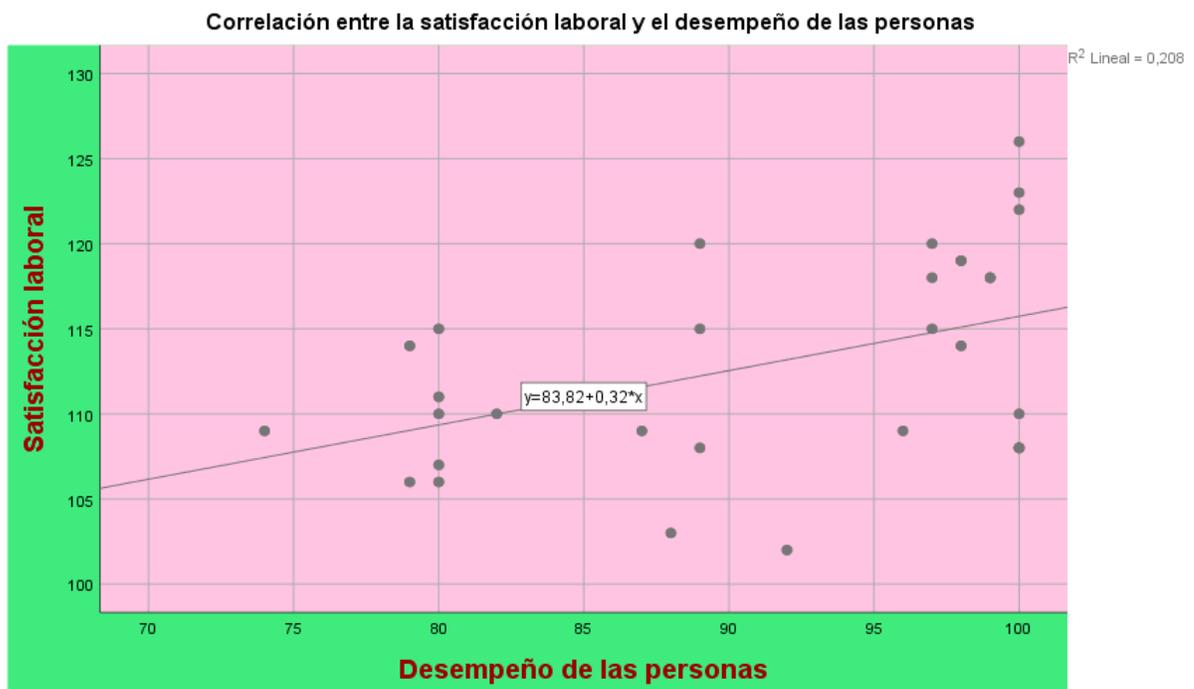


Figura 6. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 9.

La tabla 9 y su figura 6 muestran el grado de dispersión y la línea de tendencia de la suma de los resultados obtenidos en las dos variables de la investigación, la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018 y su respectiva correlación.

b. Contrastación de la hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Hipótesis nula

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Decisión: El resultado $r = 0.383$ (tabla 10), denota una correlación positiva débil, Así también vemos que el valor $s = 0.001 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación positiva débil entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.001$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.001 (99.9 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.1 % de probabilidad de error).

Tabla 10. *Correlación entre la Satisfacción laboral y la Productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.*

		Correlaciones	
		<i>Satisfacción laboral</i>	<i>Productividad laboral</i>
<i>Satisfacción laboral</i>	Correlación de Pearson	1	,383**
	Sig. (unilateral)		,001
	N	64	64
<i>Productividad laboral</i>	Correlación de Pearson	,383**	1
	Sig. (unilateral)	,001	
	N	64	64

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

Fuente: Resultado SPSS.

Satisfacción laboral y Productividad laboral

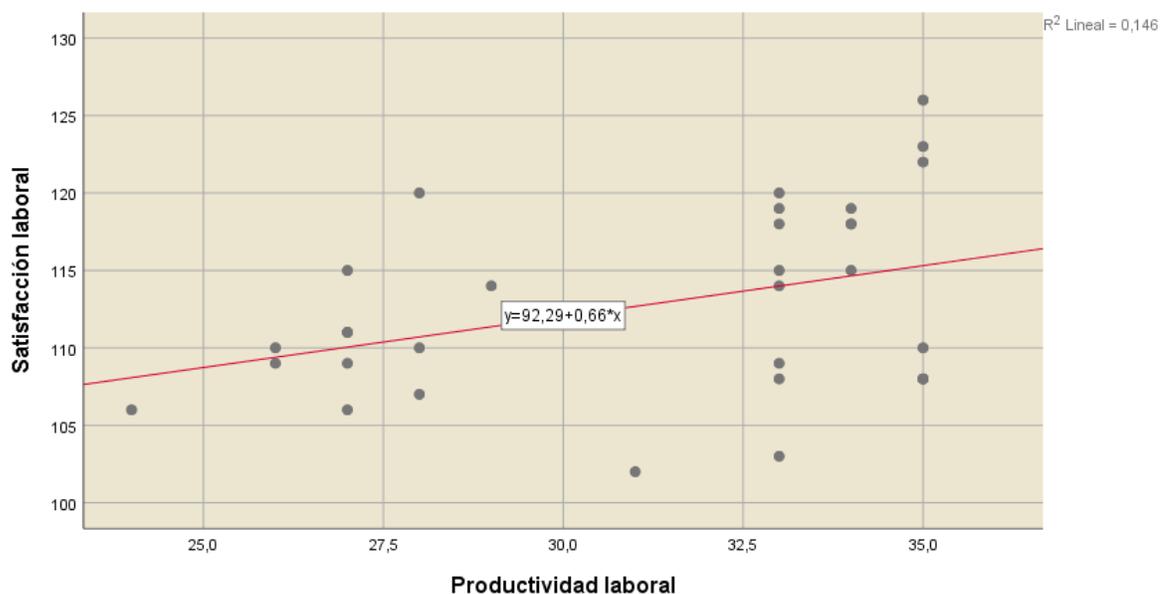


Figura 7. Diagrama de dispersión y gráfico de la línea de tendencia, en la Correlación entre la Satisfacción laboral y la Productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 10.

La tabla 10 y su figura 7 muestran el grado de dispersión y la línea de tendencia de la suma de los resultados obtenidos en la variable I, la satisfacción laboral, y la primera dimensión de la variable II, la Productividad laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018 y su respectiva correlación.

Hipótesis específica 2:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Hipótesis nula

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Decisión: El resultado $r = 0.468$ (tabla 11), denota una correlación positiva débil, Así también vemos que el valor $s = 0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación positiva débil entre la satisfacción laboral y la eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

Tabla 11.

Correlación entre la Satisfacción laboral y la Eficacia de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Eficacia de las personas
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,468**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	64	64
Eficacia de las personas	Correlación de Pearson	,468**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	64	64

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

Fuente: Resultado SPSS.

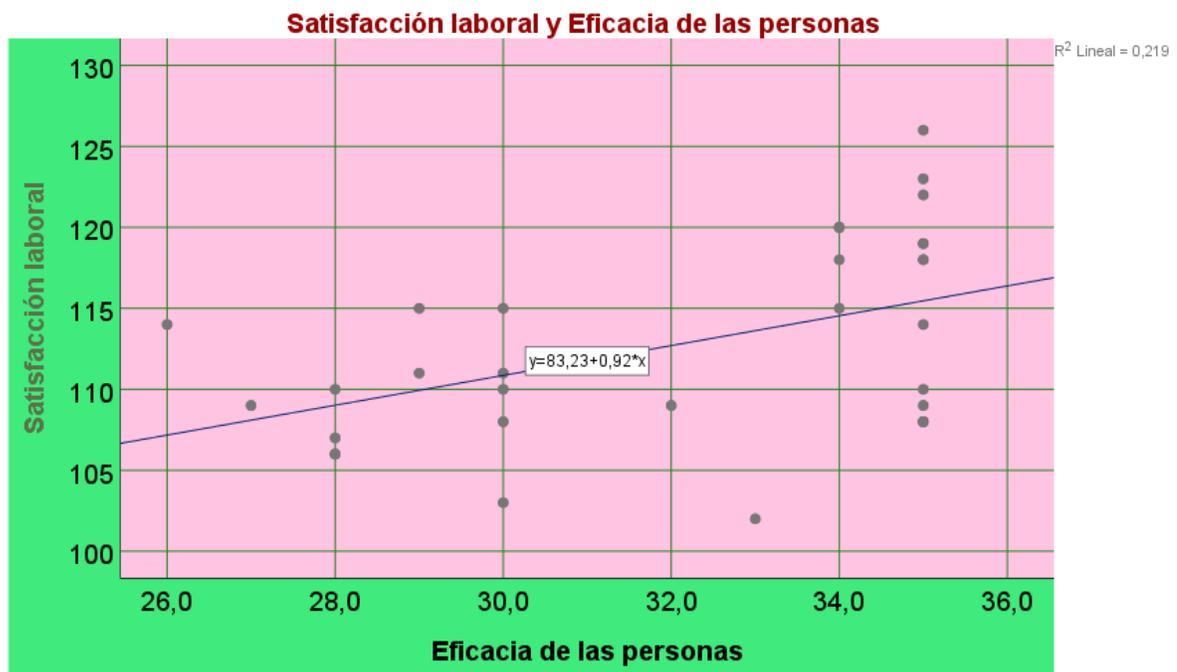


Figura 8. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre la Satisfacción laboral y la Eficacia de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 11.

La tabla 11 y su figura 8 muestran el grado de dispersión y la línea de tendencia de la suma de los resultados obtenidos en la variable I, la satisfacción laboral, y la segunda dimensión de la variable II, la Eficacia de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018 y su respectiva correlación.

Hipótesis específica 3:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Hipótesis nula

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Decisión: El resultado $r = 0.437$ (tabla 12), denota una Correlación negativa muy débil, Así también vemos que el valor $s = 0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

Tabla 12.

Correlación entre la Satisfacción laboral y la Eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

		Satisfacción laboral	Eficiencia laboral
<i>Satisfacción laboral</i>	Correlación de Pearson	1	,437**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	64	64
<i>Eficiencia laboral</i>	Correlación de Pearson	,437**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	64	64

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

Fuente: Resultado SPSS.

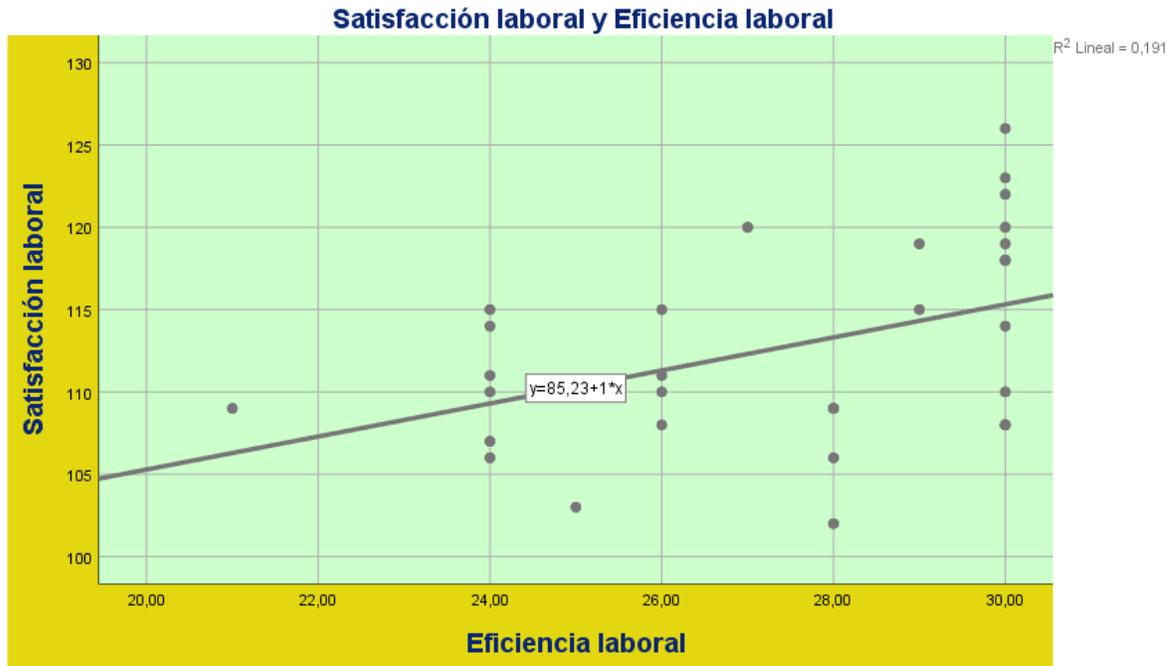


Figura 9. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre la Satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 12.

La tabla 12 y su figura 9 muestran el grado de dispersión y la línea de tendencia de la suma de los resultados obtenidos en la variable I, la satisfacción laboral, y la tercera dimensión de la variable II, la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018 y su respectiva correlación.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Se desarrolla la confrontación de los problemas elaborados, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, de acuerdo a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

5.1. Contrastación con los referentes bibliográficos

Frente a la pregunta, ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018?, después de concluida con la investigación y la evaluación de los resultados obtenidos, se pudo establecer que existe una relación positiva débil entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas, pues el resultado $r = 0.456$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede verificar en la Tabla 9. Este resultado es concordante con lo referido en los Antecedentes del estudio y lo establecido por Chirito, E. K., et al. (2014), quienes concluyeron que la motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los cliente. Puesto que, para que una organización tenga éxito, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y ser gratificante para las personas.

De la misma manera, en el estudio de Manosalva D. P. (2015), se estableció que la insatisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la empresa, o referido de otro modo, la ausencia de satisfacción laboral implica la reducción de la productividad laboral.

5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

Confrontando la hipótesis propuesta, “Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018”, la contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson, y se obtuvo una correlación directa de 45.6 %. (Tabla 9), siendo su interpretación la siguiente: puesto que la “r” de Pearson es 0,456 y el valor $s = 0.000 < 0.05$, por eso, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe relación positiva débil entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.

5.3. Aporte científico de la investigación

El resultado de este trabajo de investigación científica, puede servir de fundamento para que el gerente de la empresa, pueda adoptar las decisiones necesarias para obtener la competitividad con el incremento de la productividad y lograr el cumplimiento del objetivo institucional, a través del condicionamiento en el comportamiento de las personas dentro de la organización.

Resulta necesario entender la diversidad de la fuerza laboral e inducir el mejoramiento de la calidad y productividad en base al estudio de las variables satisfacción laboral y el desempeño de las personas asociadas en el trabajo.

También tiene una aplicación práctica en las demás organizaciones de Pucallpa, para promover de esta forma el mejoramiento de la gestión de las personas obteniéndose el incremento de la satisfacción laboral en los

trabajadores, acompañado del respectivo aumento en la productividad de sus respectivas organizaciones.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018, puesto que el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r = 0.456$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 9.
2. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en la referida organización, pues el valor $s = 0.001 < 0.05$ y el resultado $r = 0.383$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 10.
3. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., pues el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r = 0.468$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 11.
4. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., pues el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r = 0.437$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 12.

RECOMENDACIONES

1. Que el gerente de la empresa Protege Oriente S.A., adopte las decisiones necesarias para mantener la satisfacción laboral y el desempeño de las personas, pues se ha obtenido que todas las personas percibieron que ambas variables, se encontraban entre los dos niveles superiores.
2. Que el equipo directivo de la empresa Protege Oriente S.A., debe continuar incentivando el cumplimiento de las metas establecidas en la organización, con la finalidad de incrementar el mejoramiento de la calidad y productividad laboral.
3. Que las personas de la empresa Protege Oriente S.A., tienen que seguir especializándose en las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo y desarrollar su trabajo con calidad para que el jefe o cliente se sienta satisfecho con su trabajo, puesto que son factores importantes para el cumplimiento de la misión de la organización.
4. Que las personas de la empresa Protege Oriente S.A., deben persistir en desarrollar su trabajo con liderazgo y cooperación, así como el adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno, para proseguir con la eficiencia laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro R., Leyton S., Meza A. y Sáenz I. (2012), Satisfacción laboral y su relación con algunas Variables ocupacionales en tres municipalidades, Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Chiavenato I. (2011). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.

Chirito, E. K., y Raymundo S. (2014), La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014. Tesis para para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf

De La Cruz E., y Ángel Alejandro Huamán A. A. (2015), Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015, Tesis para para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.

Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F. G., y Gave J. L. (2011). ¿Cómo aprender y enseñar Investigación Científica? (p. 141). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación, Editores. McGraw-Hill / Interamericana, S.A. México.

Herzberg, F. I., (1968). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard Business Review, January-February 1968. E.U.A.

- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. E. U. A. Cole Publishing Company
- Locke E A. (1968). *Hacia una teoría de la motivación de la tarea y los incentivos*. E.U.A. (Institutos Americanos de Investigación, Washington, DC).
- Manosalva D. P. (2015) La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones SAC: 2015, tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.
- Palma, S. (2005). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC. Lima, Perú. *Materiales*, 13,56.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34
- Pérez, P. S. (2011), Satisfacción laboral, tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Psicología Organizacional y Gerencial, de la Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires – Argentina.
- Quarstein, V. A., R. Bruce McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). *The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction*". E. U. A. *Human Relations*, 45, (8), 859-873.
- Quispe E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013), *Comportamiento organizacional*. PEARSON, México.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACION ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS EN LA EMPRESA PROTEGE ORIENTE SA, PUCALLPA, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018? PROBLEMAS ESPECIFICOS a. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018? b. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018? c. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. OBJETIVOS ESPECIFICOS a. Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. b. Conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. c. Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.	HIPOTESIS GENERAL Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. HIPOTESIS ESPECÍFICAS a. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. b. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. c. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018.	VARIABLE I SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la Tarea	1. Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser.	Tipo de Investigación. Aplicado Nivel de Investigación. Correlacional Esquema E: O ₁ ← r → O ₂ Población Personal de Protege Oriente S.A., Muestra Personal de Protege Oriente S.A., Técnica Encuesta, Instrumento Cuestionario de Satisfacción laboral, y Cuestionario de desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018,
					2. Valor de la tarea que se realiza	
					3. Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza.	
					4. Complacencia en los resultados del trabajo.	
					5. Realización como persona, por el trabajo.	
					6. Gusto por el trabajo que se realiza.	
					7. Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo	
					8. Gusto por la actividad que se realiza	
				Condiciones de Trabajo	9. Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo	
					10. Confortabilidad del ambiente donde se trabaja.	
					11. Disgusto por el horario	
					12. Calidad del trabajo por empatía con el jefe. 13. Comodidad óptima del ambiente de trabajo.	
			13. Comodidad óptima del ambiente de trabajo.			
			14. Incomodidad del horario laboral.			
			15. Comodidad del ambiente físico laboral			
			Reconocimiento personal y/o social	16. Comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		
				17. Valoración por el jefe del esfuerzo		
				18. Recibimiento de "mal trato" de parte de la empresa.		
				19. Alejamiento de las personas con quienes se trabaja.		
				20. Poca importancia de las tareas que se realiza.		
				21. Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros.		
				22. Desagrado por limites en el trabajo para no reconocer las horas extras.		
			Beneficios Económicos	23. Bajo sueldo para la labor que se realiza.		
				24. Malestar con lo que se gana.		
25. Aceptabilidad del sueldo que se posee.						
26. Explotación del trabajo.						
27. Cobertura económica, con el sueldo.						
VARIABLE II DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS	Productividad laboral	1. Eficiencia del trabajador				
		2. Eficacia del trabajador.				
		3. Nivel de producción del personal.				
	Eficacia	4. Cumplimiento de las metas del trabajador				
		5. Percepción del nivel de calidad de trabajo				
		6. Metas logradas.				
		7. Cumplimiento de las tareas asignadas				
		8. Conocimiento dentro del puesto de trabajo				
	Eficiencia laboral	9. Responsabilidad del personal.				
		10. Nivel de conocimientos técnicos.				
		11. Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo				
		12. Nivel de adaptabilidad del trabajador				

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

FECHA:/...../2018

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

ESTIMADO SEÑOR: EL PRESENTE CUESTIONARIO ES PARTE DE UNA INVESTIGACIÓN QUE TIENE POR FINALIDAD LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DE **"RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS EN LA EMPRESA PROTEGE ORIENTE S.A., PUCALLPA, 2018"**. LA CONFIDENCIALIDAD DE SUS RESPUESTAS SERÁ RESPETADA, NO ESCRIBA SU NOMBRE EN NINGÚN LUGAR DEL CUESTIONARIO.

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las preguntas y señale con una (X) el cuadro que corresponda a la descripción que más se ajuste a la evidencia objetiva que pueda demostrar para esa categoría.

¡Gracias!

PARTE I: SATISFACCIÓN LABORAL		Total desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indeciso (I)	De acuerdo (A)	Total acuerdo (TA)
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario.					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

PARTE II: DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Realiza las tareas asignadas, sin desperdicios?					
2	¿Realiza las tareas asignadas, optimizando los recursos?					
3	¿Realiza sus actividades laborales para satisfacer las necesidades reales y potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios?					
4	¿Hace las tareas manera adecuada?					
5	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
6	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
7	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
8	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
9	¿Su jefe o cliente se siente satisfecho con su trabajo?					
10	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
11	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
12	¿Ud. logra la realizar adecuadamente, las actividades que le han asignado?					
13	¿Ud. conoce las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo?					
14	¿Ud. Se especializó en las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo?					
15	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
16	¿Su jefe o cliente considera que Ud, es responsable en su trabajo?					
17	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
18	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?					
19	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
20	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					