

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE
TRANSPORTES LUCS E.I.R.L. JAÉN – 2021”**

PRESENTADO POR:

BACH. LISBETH MUÑOZ ORDOÑEZ

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

JAÉN - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Un homenaje a Dios, por la vida y fuerza en los momentos más difíciles que no ha tocado vivir, así como la oportunidad de cultivar nuestros dones y que estos puedan estar al servicio de quienes los necesitan. A mi padre y madre quienes pusieron en mí el reto de poder lograr mis objetivos con sus motivaciones en el momento oportuno y que me han enseñado que debemos cumplir nuestros sueños y hacer camino para las nuevas generaciones

LISBETH.

AGRADECIMIENTO

A la empresa de Transportes LUCS con su representante el Señor Luis Cacho, quien hizo posible este trabajo de investigación.

A mis compañeros de las diferentes áreas por el apoyo tanto en la planificación como en el proceso de la investigación,

A mis hermanos que me ha motivado para por tener fuerzas para continuar en los momentos más difíciles

LISBETH MUÑOZ

RECONOCIMIENTO

El presente trabajo está dirigido a los miembros del jurado de la Universidad Alas Peruanas, siendo esta casa de estudio la que me acompaño en esta etapa formativa, al mismo tiempo la presente investigación se rige bajo las normas de la escuela profesional de Administración u negocios internacionales, por lo que presentamos a ustedes para que con su venia revisión y/o subsanación de las mismas, podamos culminar satisfactoriamente esta esta etapa formativa que agradezco por su aporte y termino de la investigación.

LISBETH MUÑOZ

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.2.1 Delimitación Espacial.....	11
1.2.2 Delimitación Social.....	11
1.2.3 Delimitación Temporal.....	12
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	12
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.3.1 Problema Principal.....	12
1.3.2 Problemas Secundarios.....	12
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.4.1 Objetivo General.....	13
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.5.1 Hipótesis General.....	13
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	14
1.5.3 Variable (Definición y conceptualización Operacional).....	14
1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	14
1.6.2 Método y Diseño de Investigación.....	15
1.6.3 Población y Muestra de la Muestra.....	16
1.6.4 Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos.....	18
1.6.5 Justificación de la investigación.....	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes De La Investigación.....	23
2.2 Bases Teóricas.....	34
2.3 Definición De Términos Básicos.....	63
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	65
3.1 Análisis de Tablas y Gráficos.....	65
3.2 Discusión de Resultados.....	74
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	86
Matriz de Consistencia	86
Instrumento de Recolección de Datos (VALIDADOS)	86

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Conceptos de satisfacción laboral según autores y aproximaciones</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 2 Factores de satisfacción considerados en instrumentos de medición de la satisfacción laboral.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 3 Características principales de los método directos e indirectos para la medición de la satisfacción laboral.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 4 Objetivos de la evaluación de desempeño.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 5 Caso de escala de juicio relativo (Comparaciones forzadas).....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 6 Cultura empresarial de la empresa de transporte LUCS.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 7 Correlación de Variables Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 8 Correlación con respecto a la dimensión de significación de tareas.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 9 Correlación con respecto a la dimensión condiciones de Trabajo.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 10 Correlación con respecto a la dimensión Reconocimiento de personal</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 11 Medición de la satisfacción laboral con respecto al desempeño laboral ...</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 12 Relación de la significación de las tareas con respecto al desempeño laboral</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 13 Relación de las condiciones de trabajo con respecto al desempeño laboral</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 14 Relación del reconocimiento del personal/social con respecto al desempeño laboral.....</i>	<i>73</i>

ÍNDICE DE GRAFICOS

<i>Grafico 1 Medición de la satisfacción laboral con respecto al desempeño laboral... 69</i>	<i>69</i>
<i>Grafico 2 Relación de la significación de las tareas con respecto al desempeño laboral</i>	<i>70</i>
<i>Grafico 3 Relación de las condiciones de trabajo con respecto al desempeño laboral</i>	<i>72</i>
<i>Grafico 4 Relación del reconocimiento del personal/social con respecto al desempeño laboral.....</i>	<i>73</i>

RESUMEN

El presente estudio de investigación, denominado “Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño laboral en trabajadores de transportes LUCS EIRL. Jaén – 2021” se desarrolla con la intención de conocer la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transporte LUCS con el desempeño laboral de los mismos, aplicando un método de investigación e instrumentos de medición, que nos permitan poder conocer esta relación, permitiendo postular y aportar a la empresa de manera eficiente en la mejora de las competencias empresariales con sus trabajadores y por ende los niveles de productividad y competitividad que toda empresa busca.

La presente investigación de tipo descriptivo, observa y describe las situaciones del proceder que mantienen los trabajadores en la cotidianidad laboral. Asimismo, su diseño pretende encontrar la relación existente entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, aplicando el proceder de las normas de investigación propuestas por (Bernal, 2016). Siendo la muestra el total de los trabajadores de la organización, a los cuales se les ha aplicado las técnicas de investigación como la encuestas (escala de Likert) de la autora Sonia Palma, entrevistas y análisis documental que ayuden en el proceso de la investigación.

Finalmente los resultados muestran la relación positiva que existe entre la variables satisfacción laboral y desempeño laboral siendo las dimensiones de asignación de tareas y condiciones laboral las que mayor valor e importancia representa para los trabajadores, cómo satisfacción laboral, que mejoran el desempeño laboral de los mismos, llegando a concluir que el incremento o disminución de estas dimensiones tiene relación con el desempeño laboral que espera tener como resultado la empresa de transporte LUCS.

Palabras claves: Satisfacción laboral – Desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research study, called "Job satisfaction and its relationship with job performance in transport workers LUCS EIRL. Jaén - 2021" is developed with the intention of knowing the relationship between job satisfaction of the workers of the transportation company LUCS with their work performance, applying a research method and measurement instruments that allow us to know this relationship, allowing us to postulate and contribute to the company efficiently in improving business skills with their workers and therefore the levels of productivity and competitiveness that every company seeks.

The present research of descriptive type, observes and describes the situations of the procedure that the workers maintain in the daily work routine. Likewise, its design aims to find the existing relationship between the variables job satisfaction and job performance, applying the procedure of the research standards proposed by (Bernal, 2016). Being the sample the total number of workers of the organization, to which research techniques such as surveys (Likert scale) of the author Sonia Palma, interviews and documentary analysis have been applied to help in the research process.

Finally, the results show the positive relationship that exists between the variables job satisfaction and job performance, being the dimensions of task assignment and working conditions the ones that represent the highest value and importance for the workers, as job satisfaction, which improve their job performance, concluding that the increase or decrease of these dimensions is related to the job performance that the LUCS transportation company expects to have as a result.

Key words: Job satisfaction - Job performance.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, contribuye a una problemática empresarial que cada vez toma más importancia en las mismas, como poder tener mejoras del desempeño laboral en los trabajadores, siendo la empresa de transporte LUCS, una empresa que no está ajena a esta problemática, por lo que nace la pregunta sobre ¿Qué factores están relacionados con el buen desempeño de los trabajadores? Pudiendo a partir de ello encontrar amplios aportes sobre la importancia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores.

Podemos mencionar que como estudios iniciales sobre el tema de satisfacción laboral aquellos realizados en la década de los años 20, con las investigaciones de Hawthorne (Elton Mayo, 1927 – 1932) así como los estudios de Hppock (1935, citado en Sanchez, et al., 2013), asimismo en la actualidad más cercana los mencionado por Robbins y Judge en 2009, los cuales dan una importancia superior al bienestar y satisfacción del trabajador para el óptimo desempeño laboral. Sin embargo, si queremos determinar la relación entre las variables, la información aun es escasa.

Por lo que nuestra investigación pretende aportar en demostrar la relación entre las variables, satisfacción laboral y desempeño laboral, a través del estudio con los trabajadores de la empresa de transporte LUCS de la ciudad de Jaén 2021, los cuales se realizan bajo las normas de investigación vigentes, presentadas en tres capítulos, de los cuales el primer capítulo nos presenta el planteamiento, delimitación, problema, objetivos, hipótesis y metodología de investigación.

El segundo capítulo nos presenta el marco teórico, antecedentes y bases teóricas documentadas que nos permiten construir el marco conceptual necesarios.

Par el tercer capítulo, presentamos los resultados más importantes de la investigación, así como la discusión de los mismo confrontando con las bases teóricas referenciales.

Finalmente, presentamos las conclusiones y recomendaciones del discernimiento propio, así como los anexos que ayudan a enriquecer la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Actualmente, el objetivo principal para el surgimiento de las organizaciones y empresas en el entorno empresarial es alcanzar todos sus objetivos mediante una estrategia corporativa que les permita llegar a dicho éxito empresarial en el menor tiempo posible. Por tanto, la gestión del capital humano ocupa una posición dominante en el proceso de gestión empresarial.

Asimismo, una gran cantidad de literatura sobre el desempeño laboral y satisfacción laboral juegan un papel trascendente en el desempeño del trabajador. Sin embargo, no se registró datos concretos referente a la aparición de esta relación en trabajadores de transporte del área operativa de la empresa LUCS. En tal sentido vemos que esta brecha de información sugiere poder realizarse la pregunta ¿Esta la satisfacción laboral relacionada con el desempeño laboral en trabajadores de la empresa de transporte LUCS de la ciudad de Jaén? de existir relación, ¿qué grado de relación existe en esta? Dentro del análisis, la bibliografía nos refiere la existencia de factores o dimensiones, sobre la Satisfacción laboral, tales como son beneficios económicos, la comunicación con el jefe y compañeros de trabajo, satisfacción con el trabajo en sí, entre otros. Por lo que da origen a la pregunta ¿Qué factores de satisfacción laboral están relacionados con mayor grado al desempeño de los trabajados de transporte?

Por lo tanto, vemos que en la empresa de transporte LUCS, en la ciudad de Jaén, beneficiaria de la investigación, no existe documentos o investigaciones previas que pretendan demostrar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores en el mencionado sector, razón por la cual se propuso el presente estudio o investigación, la

misma que brindara un antecedente referente a las preguntas planteadas, y generar estrategias que las empresas puedan mirar para una mejorar en el desempeño laboral y su incremento de rentabilidad. De igual forma, se decidió realizar esta investigación en la empresa de transporte LUCS donde laboro y puedo observar la problemática que pretendemos demostrar y generar alternativas de mejora.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

La investigación que se realiza está focalizada en la empresa de transporte LUCS, que tiene su distribución en la localidad de Jaén, San Ignacio y Amazonas, en la que distribuye productos masivos de primera necesidad, siendo una de las empresas con más de 5 años en el mercado de referencia.

1.2.2 Delimitación Social

En cuanto a la delimitación social, esta referencia al contexto del desarrollo económico del corredor Nor oriental, donde se tiene por las distribuciones de desplazamiento influencia básica para los clientes a los que se les distribuyes los productos, al mismo tiempo generar oportunidades a los trabajadores de la zona ya que esto ayuda en las posibilidades de generación de trabajo interno.

1.2.3 Delimitación Temporal

Durante el periodo que se realiza la investigación, está determinada en los periodos 2021, en las cuales las normas y restricciones por la medida que han dispuesto por el gobierno se tiene limitada disposición de los contenidos y objetivos que se pretende alcanzar en la presente investigación.

1.2.4 Delimitación Conceptual

En términos de delimitación conceptual esta está referida las variables: satisfacción laboral y Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de transporte LUCS

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación se pretende demostrar si existe una relación entre las variables que se proponen: Satisfacción laboral y desempeño laboral, para los puestos de los trabajadores de la empresa de transporte LUCS de la ciudad de Jaén en el año 2021; por lo que la interrogante como principal objetivo es:

1.3.1 Problema Principal

La principal pregunta de objeto de la investigación es: ¿Cuál es la relación que existe entre ente las variables de satisfacción labora y desempeño laboral en los trabajadores operativos de transportes LUCS EIRL Jaén – 2021?

1.3.2 Problemas Secundarios

Cómo problemas secundarios las interrogantes estarían formuladas:

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de transporte LUCS EIRL Jaén - 2021?

¿Cuáles serán las dimensiones existentes en la satisfacción laboral, que mantienen una relación directa con el desempeño laboral en los trabajadores de transporte LUCS Jaén - 2021?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores operativos en la empresa de transporte LUCS Jaén - 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores operativos de la empresa de transporte LUCS Jaén - 2021.
- Identificar las dimensiones con respecto a la satisfacción laboral, que mantienen mayor grado de relación con el desempeño laboral en los trabajadores operativos de la empresa de transporte LUCS Jaén -2021.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

H₁: La satisfacción laboral sí tiene relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de transporte LUCS del sector de distribución de productos masivos en la zona Nor oriental del marañón en 2021.

1.5.2 Hipótesis Secundarias

H_A: Existe una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LUCS del sector de distribución de productos masivos en la zona Nor oriental del marañón en 2021.

H_B: Las dimensiones de satisfacción laboral que muestran mayor relación existente con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LUCS del sector de distribución de productos masivos en la zona Nor oriental del marañón en 2021, son: la satisfacción con el significado de las tareas y la satisfacción por las condiciones de trabajo. Justificación e Importancia De La Investigación

1.5.3 Variable (Definición y conceptualización Operacional)

1.5.3.1 Variable independiente – Satisfacción Laboral

Sonia Palma Carrillo (1999), “La predisposición frente al trabajo, basado en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”.

1.5.3.2 Variable Dependiente – Desempeño laboral

(Chiavenato I., 2007) “El comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos”

1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

El presente estudio es de tipo:

- a) Tipo de Investigación

Descriptivo, ya que involucra observar y describir las situaciones del proceder que manifiestan los trabajadores en la cotidianidad, sin influir sobre ella de ninguna manera (Bernal Torres, 2016). Asimismo, se menciona que según Cerda (1998) “Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” (p. 143)

De análisis cuantitativo: ya que dichos datos recolectados son calculables e involucran la utilización de herramientas estadística que permitan conseguir los resultados, y concebir que tan complejo puede estar el problema de estudio en una población mayor.

b) Nivel de Investigación

El presente estudio es de nivel:

No experimental: Se realiza dicha investigación sin manipular la variable de estudio, basándonos en el estudio del contexto natural.

Explicativa: Para (Bernal Torres, 2016) no dice que “En síntesis, la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre las variables” (p.148)

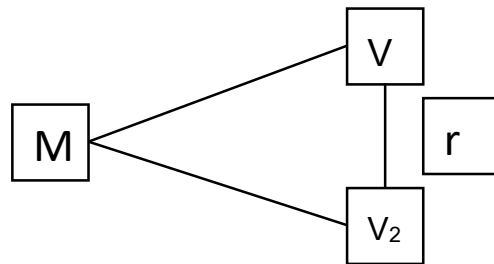
1.6.2 Método y Diseño de Investigación

a) Método de la Investigación

La presente investigación, del estudio es de diseño no experimental, porque no manipulamos las variables de estudio, teniendo un rol de observador de los fenómenos en el ambiente natural, para posteriormente analizar los datos en determinado momento (Bernal Torres, 2016).

b) Diseño de la Investigación

La presente investigación, tomara los datos de la empresa LUCS, e un determinado momento, describiendo las variables, siendo su objetivo de encontrar relación existente entre las variable satisfacción laboral y desempeño laboral, para la cual se ceñirá a los normas de investigación propuestas por (Bernal Torres, 2016).



M: muestra

V1: Observación de la variable 1 Satisfacción laboral

V2: Observación de la variable 2 Desempeño laboral

r: Correlación.

1.6.3 Población y Muestra de la Muestra

a) Población.

Según (Tamayo, 1997) la población es “la totalidad del fenómeno a estudiar” en donde menciona que las unidades de la población poseen características comunes, la misma que se estudia y origina los datos para la investigación.

Para el caso del estudio a la empresa de transporte LUCS, la población es de 27 trabajadores, los que participan del proceso completo en la organización, venta, y distribución de productos como giro de negocios de la empresa.

b) Muestra

Por ser una población finita y cuantificable de 27 trabajadores, nuestro muestreo probabilístico aleatorio simple, la misma que se realizó con el programa Excel, Teniendo como resultado una muestra de 25 participantes de acuerdo el método para el cálculo de la muestra de 95% de confianza y 5% de valor de error. Aplicándose la técnica de gabinete y de campo “Cuestionario” (Bernal Torres, 2016).

Los mismo que se describen el perfil de cada puesto de trabajo como anexo a la presente investigación.

Siendo la formula la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{25.930}{1.03} = 25$$

Dónde:

N: Total de Población:	25
p: Proporción Esperada:	0.5
q (1-p) :	0.5
e: Nivel de error aceptado:	5%
Z_α =	1.96

1.6.4 Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

a) Técnicas.

Se utilizará un cuestionario para evaluar la variable de Satisfacción laboral y otro para medir el desempeño laboral de los trabajadores, los mismos que se analizarán los datos obtenidos, así como documentar los resultados estadísticos que arroje la investigación, Los cuestionarios para ambas variables se utilizó la escala de opciones (SL-SPC) y (DL-SPC), que fueron elaborados por la Lic. Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de la investigación, de la facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú), diseñados en la escala de Likert, los mismo que son validados por expertos en el área laboral. Los mismos que fueron aplicados en muestras piloto en trabajadores dependientes de 952 y 1939 en los años de 1999 y 2004 respectivamente en la empresa en Lima metropolitana.

b) Instrumentos

El cuestionario de satisfacción laboral consta de 27 ítems, los que se colocaron de manera aleatoria con el fin de tener un sesgo al momento de responder, considerándose las dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal.

Los criterios que se tomaron en cuenta, fueron: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos).

La modalidad para calificar se realizará con la obtención del resultado de las sumatoria de puntuación máxima de cada ítem, pudiendo lograr un puntaje máximo de 135 puntos.

La Satisfacción laboral fue determinada por la siguiente puntuación: Muy desfavorable

(0 – 27 puntos), desfavorable (28 a 55 puntos), media o medianamente favorable (56 – 82 puntos), favorable (83 a 109 puntos) y muy favorable (110 a 135 puntos).

El cuestionario referente a la variable de desempeño laboral, consto de 11 ítems, los cuales serán evaluados en relación a las dimensiones del contenido de las respuestas siendo las siguientes: Proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo.

Los criterios que se consideran en la calificación de la variable desempeño laboral son las siguientes: Ninguno o nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular o algo (3 puntos), mucho (4 puntos) y todo o siempre (5 puntos).

La modalidad para la calificación se realizó con la obtención del puntaje final resultado de cada ítem, pudiendo lograr un puntaje máximo de 55 puntos. Siendo determinada de la siguiente manera: Muy insatisfecho (0 – 10), insatisfecho (11 – 20 puntos), media o medianamente satisfecho (21 – 30 puntos), satisfecho (31 a 40 puntos), muy satisfecho (40 a 55 puntos).

Prueba de confiabilidad.

Es importante destacar que la confiabilidad del instrumento, esta analizada por su fiabilidad estadística, la misma que arrojó un valor de $\alpha=0.88$ del Alfa de Cronbach , siendo este mayor que 0.6., nos refiere es fiable dicho instrumento (Hernández , Fernandez, & Baptista, 1997).

Modo utilizado para calcular el Alfa de Cronbach del instrumento, para la evaluación de la variable desempeño laboral

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

K	11
ΣVi	357.4
Vt	1816.33

Sec. 1	1.1
Sec. 2	0.8
Abso. S2	0.8

1.6.5 Justificación de la investigación

a) Justificación de la Investigación.

El estudio de investigación de pre-grado se justifica en la pertinencia teórica, supuesto que apoyarían la teoría de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa de transporte LUCS en la ciudad de Jaén, ya que esto demostrara que de tener claridad en esta relación se puede priorizar las mejoras y establecimiento de estrategias que ayuden a que los trabajadores alcancen un alto nivel de desempeño en las labores. Por lo que los resultados que se consigan permitirán postular hipótesis que ayuden a las organizaciones en la gestión eficiente y que alcancen el éxito esperado.

El estudio mantiene una justificación social por la relevancia de aporte que otorgar a la empresa LUCS, donde, como parte interna de la investigación hemos podido identificar esta problemática, y que esperamos que esta relación ente la satisfacción laboral y el desempeño laboral pueda visualizarse en mejorar internas y externas. Esto dado que los trabajadores de la empresa de transporte como choferes, ayudantes, asistentes son

los que mantienen una relación directa con el cliente, al mismo tiempo su vivencia interna debe de tener un claro horizonte de planificación interna de la organización, consiguiendo lograr un bienestar y mejora en la calidad de vida en los trabajadores, el cual como vemos tiene un aporte determinante en los objetivos de la empresa.

Durante este periodo de investigación, hemos consultado distinta bibliografía específica del tema, que establece que los factores de mayor aporte a la satisfacción laboral que inciden en el desempeño laboral en el mediano y largo plazo son los que establece (Herzberg, 1959). Por tanto, determinar que dimensiones de la satisfacción laboral son de mayor importancia para los trabajadores, esto aportara a la empresa de transporte LUCS centrar sus objetivos, hacia la mejorar de aquellos aspectos más urgentes para el incremento del desempeño laboral de sus trabajadores.

Finalmente, la satisfacción laboral permitirá que se disminuya los índices de ausentismo y rotación, de los trabajadores; según los expertos dicen que cuando los trabajadores están satisfechos, manifiestan un mayor nivel de lealtad a la organización y mejora en la atención a los clientes, tal como los menciona (Robbins, 2013). Por tanto, en beneficio de la investigación, el poder aplicar las recomendaciones, en la empresa, mejorara la satisfacción de los trabajadores, así como poder retener de manera eficiente el talento de los trabajadores, disminuyendo el grado de abandono de labores y por ende la fidelización con los clientes.

b) Importancia de la Investigación.

En cuanto a la importancia de la investigación está referida al impacto que tendrá, como determinar la satisfacción laboral influye en relación con el desempeño laboral en la empresa LUCS y que esta pueda aportar de manera propositiva y de planificación para un planeamiento estratégico que ayude en la gestión y horizontes de las empresas que

realizan esta actividad. Así mismo servirá como antecedente para empresas similares que gestionan a través de modelos tradicionales, los cuales no toman en cuentas esta satisfacción del trabajador siendo de vital importancia en su desarrollo laboral.

Asimismo, pretendemos que los trabajadores a los cuales se les aplicara los instrumentos de investigación puedan transparentar las diferencias que sientes por parte de la empresa. Teniendo así fuentes primarias a las cuales puedan acudir como documento consultivo de mejoras para la organización.

c) Limitaciones

Frente a las limitaciones que se presentan para la presenta investigación es la participación abierta de los trabajadores, por lo que se aplicara el instrumento de manera anónima evitando así subjetividad en el mismo.

Por otro lado, otra limitación es el acceso a los documentos de gestión de la empresa, ya que estos requieren permisos superiores en la organización, además construir aquellos que no están visibles.

Otra limitación es el tiempo del proceso de investigación ya que como sabes el presente estudio se realiza en situaciones de contexto adversos, por los protocolos que se deben de cumplir por la pandemia del COVID 19, que vivimos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 *Antecedentes De La Investigación*

El presente estudio describirá aspectos importantes de otras investigaciones actuales realizada en cuanto al tema propuesto satisfacción laboral y desempeño laboral. Expondrán en esta tesis, métodos anteriormente realizados para medir la relación entre las variables propuestas; ello estableciendo bases de los métodos y variables utilizadas en la investigación.

En estudios realizados anteriormente, sobre el tema de investigación realizadas anteriormente en Jaén se tiene la siguiente información.

Según (Delgado Coronel, 2019) en su tesis titulada “La Gestión de los Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Clínica Jaén, 2019” de la facultad de Comunicación Empresa y Negocios – Escuela de Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo filial Jaén, para obtener el título de licenciado en Administración y Finanzas; Menciona como objetivo principal de su investigación: Determinar el grado de relación que existe entre las gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Clínica Jaén, 2019. Para lo cual se realizó con los trabajadores de dicha organización siendo 35 colaboradores, presentando lo siguiente:

“La satisfacción laboral ha sido medida tomando en cuenta dimensiones como: relaciones organizacionales, mobiliarios y herramientas laborales, estilo de liderazgo, salario, capacitación y desarrollo y promociones laborales” (p. 89).

Asimismo, también aporta como resultado que:

...Se pudo constatas que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral ya que el diseño de cargos que según encuesta realizada el 31% está de acuerdo que si existe, con el 34% que los colaboradores señalan que el trabajo que le asignan está de acuerdo al perfil de

puesto de trabajo, la adecuada remuneración es un punto importante para una buena gestión de recursos humanos, en este punto el personal señala en un 34% que la empresa no da una remuneración que le permita satisfacer sus necesidades y esto se consta con solo el 40% del personal se encuentra de acuerdo con el sueldo que percibe. En cuanto a la capacitación el 46% señala que recibe una capacitación constante por parte de la empresa frente a un 34% que está de acuerdo que la empresa se preocupa de fortalecer las habilidades y práctica profesional de sus colaboradores (p. 90).

Cómo vemos en los resultados de la presente investigación, la correlación entre los factores determinados para la satisfacción laboral, tienen una correlación con la variable gestión de recursos humanos, siendo este un antecedente importante en nuestra investigación ya que podrá fundamentar la correlación que esperamos demostrar entre nuestras variables de investigación en la empresa LUCS EIRL.

Por otro parte (Montenegro Segovia, 2018) considera en sus tesis titulada “Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño de los Colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018” de la Escuela de Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo, para obtener el grado de licenciado en Administración y Finanzas, investigación realizada con los 50 colaboradores de dicha Institución, teniendo como objetivo primordial, determinar la medida de relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018. Llegando a obtener los siguientes resultados. El 76% de los encuestados manifiesta tener un clima organizacional, regular, así como el 80% manifiesta que la

dimensión de comunicación es de estado, regular, manifestando esto que los canales de comunicación son deficientes, para el desarrollo de sus labores.

Por otro lado, se tiene que el grado de involucramiento con respecto a la variable clima organizacional obtuvo un 74% de resultado regular, esto indica que los trabajadores no tienen una identidad desarrollada hacia la organización. Así como un 76% manifiesta un grado regular por la dimensión de compromiso.

Como se observa hay una correlación entre las variables estudiadas de Clima organizacional y Desempeño laboral llegando el investigador a concluir que:

“De acuerdo a la hipótesis y según los resultados obtenidos se comprueba que existe relación directa entre ambas variables, ya que, para el regular grado de clima organizacional, el desempeño laboral también es de grado regular” (p. 60)

Como se observa la presente investigación, aporta de manera directa como existe una correlación entre las variables que planteamos encontrar en la presente investigación, por lo que evidencian una acertada investigación por parte del investigador. Creyendo que podemos encontrar esta correlación en una empresa de transporte como es la empresa LUCS EIRL.

En cuanto a estudios realizados a nivel nacional, se tiene como referencia los siguientes.

Según (Boada Llerena, 2019) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos de una empresa PYME de servicios de seguridad Peruana en 2018” de la facultad de ciencias empresariales de la universidad San Ignacio de Loyola de la ciudad de Lima, para obtener el título de licenciada en Administración; Menciona que existe una relación entre las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral, en los trabajadores del puesto de agentes de seguridad, refiriendo que el incremento en la satisfacción laboral se ve acompañada de

una mejora en el desempeño de los trabajadores, la cual menciona como resultados principal lo siguiente: *“Determinar si la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño de los agentes de seguridad de una PYME de sector privados peruano de servicio de vigilancia y seguridad en Lima Metropolitana en 2018”* (p. 9).

Como vemos en sus resultados obtenidos en una población de 182 trabajadores, manifiesta:

“El análisis correlacional indica que la satisfacción con la significación de la tarea fue la única dimensión de satisfacción laboral altamente relacionada con el desempeño laboral de los agentes de la empresa de seguridad ($r = 0.7$), lo que confirma la hipótesis Hc del estudio.” (p. 52).

En este sentido se logra ver a través de la investigación que uno de los factores a tomados en cuenta en la investigación, manifiesta que el hallazgo encontrado sobre la hipótesis principal de la investigación referente a la existencia de relación entre las variables, dice que, la disminución o aumento sobre la satisfacción laboral del trabajador se manifiesta acompañada de una disminución o incremento en el desempeño laboral del puesto de agente de seguridad (p. 75)

(Salluca Salluca, 2010) en sus tesis titulada “Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en Instituciones educativas del cercado de Callao” de la facultad de educación escuela de Post Grado de la Universidad San Ignacio de Loyola de Lima, para obtener el grado de maestro en educación; menciona como objetivo principal, establecer una relación entre las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral en profesores de Instituciones Educativas Públicas en la provincia constitucional del Callao, siendo su población de investigación 172 docentes (Hombre y mujeres), así como 2,991 estudiantes del nivel secundario de estas instituciones educativas. En el presente estudio se tomó a 87 docentes y 598 estudiantes, la cual tuvo como diseño descriptivo correlacional. En cuanto a la relación

de las variables, en el estudio se obtuvo un factor de correlación de Spearson oscilante en -1 y +1 para una correlación negativa o positiva.

Es importante destacar en la evaluación de la satisfacción laboral, la utilización del “cuestionario de orientación y satisfacción laboral”, contienen 21 puntos, desarrollados por el investigador, Esteven Robbins y adaptación realizada para el estudio realizado. Así mismo en la evaluación de desempeño laboral utilizo un cuestionario con 24 ítems validados por expertos, adaptado por el autor, utilizando la base teórica del autor Héctor Valdez. Siendo aplicas a la población de estudio. Las mismas sometidas a un análisis de fiabilidad dando como resultado en alfa de Cronbach una (0.804 y 0.915) para los dos cuestionarios. De igual forma para el acceso a los datos se plasmó de manera aleatoria simple.

Por lo tanto, el resultado que mayor aporte otorga a la presente investigación, en este sentido, para la percepción de los profesores, la relación entre satisfacción laboral y desempeño es inexistente. Sin embargo, se descubre una relación específica en dos dimensiones de las variables allí propuestas, siendo esta relación dada por la satisfacción hacia las oportunidades de realización personal, que se relacionan con mejoras en el desempeño de los docentes y su capacidad pedagógica.

(Matos Benites, 2012) considera en su tesis titulada “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa Alfonso Ugarte del Anexo de Huari - Huancan”, de Huancayo de la Universidad Nacional del Centro del Perú, para obtener el grado de Licenciado en administración, menciona como uno de sus objetivos principales de investigación, determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la institución Alfonso Ugarte, aplicado a 22 trabajadores, encontrando como conclusión del estudio:

“Del mismo modo, el resultado de la evaluación del desempeño laboral de los 19 docentes en resumen en el aspecto técnico pedagógico el 43.69% de los trabajadores tiene un desempeño excelente y un 49.47% tiene un desempeño bueno, por tanto, sumado los aspectos positivos tenemos el 93.16% un alto desempeño de los trabajadores como consecuencia de una satisfacción laboral”. (p. 115).

En relación a lo obtenido del presente estudio podemos ver como la satisfacción laboral tiene influencias positivas en los trabajadores, teniendo evidencia de que el presente estudio estaría concretado de manera fehaciente la relación de la satisfacción laboral para un mejor desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa LUCS.

(Escobedo, Garcia & Quíñones, Florin, 2019) considera en su tesis que lleva por títulos “Relación entre la satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos – agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019” de la facultad de Gestión y alta Gerencia de la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, para obtener el título profesional de licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial. Teniendo como análisis del resultado obtenido la comprobación de la hipótesis principal *“existe una relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos – agentes de carga marítimo internacional del callao”* (p. 84). La misma que concluye, que los aspectos de mayor predominancia, dados los resultados del índice de correlación de Pearson de 0.916 y, que:

...el reconocimiento propio, referente a los logros en el trabajo. Incluso, se puntualiza que el rasgo que obtuvo la más baja correlación con el Desempeño Laboral fueron los Beneficios Económicos, lo que hace referencia a la percepción negativa que tiene sobre los incentivos económicos y componentes remunerativos en su centro laboral” (p. 12)

Dicho estudio que pretende demostrar como objetivo “*Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de las mypes operadores logísticos del Callao - Agentes marítimo internacional, 2019*” (p.5), tiene como muestra de estudio a 130 trabajadores de 5 empresas que por principios de confidencialidad se denominaron con letras A, B, C, D, E. las misma que ha utilizado la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, siendo esta la misma que se utilizara para el presente estudio en la empresa de transporte LUCS. En cuanto a la escala de medición del desempeño laboral se utilizó la escala de desempeño laboral individual creada por Koopmans et al (2013) y que fue adaptada por Gabini y Salessi (2016), donde contempla tres factores de evaluación, siendo estos Desempeño en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes.

El investigados indica como conclusiones importantes que, en referencia a la satisfacción laboral desde el punto de vista de la variable sociodemográfica, son los hombres los que presentan un mayor grado de satisfacción laboral en comparación con las mujeres, demostrando esto que puede deberse a la existencia de políticas de discriminación por género.

Asimismo, se concluye en la investigación que los trabajadores que tienen menor tiempo en la empresa tienen un nivel de satisfacción más altos en “Satisfactorio”, en comparación con los trabajadores que tienen de 1 a 3 años donde este nivel esta por el promedio o menor, dado por la percepción que los trabajadores ven ausencia de reconocimiento Personal y/o Social.

Es esencial mencionar que la prese investigación, aporta de manera contundente a nuestro propósito de investigación, para le empresa de transporte LUCS, otorgando evidencia sustancial para el re direccionamiento que puede realizar la empresa, para mejorar su modelo empresarial, hacia un nivel de desempeño eficiente, eficaz y altamente productivo, que lleve a niveles de alta rentabilidad y sostenibilidad.

Asimismo, en el ambiente Internacional, en estudios referidos al presente tema presentamos los siguientes:

(San Martín Neira, 2015) considera en su tesis titulada “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios, y su comparación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Talcahuano” de la facultad de ciencias empresariales de Universidad del Bío Bío Chile, para obtener el grado de Magíster en dirección de empresas. El presente estudio realizado a 259 funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, muestra una fiabilidad del alfa de Cronbach entre 0.7 y .0.9, teniendo como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de la institución, teniendo como conclusión primordial del estudio que:

“Respecto a los promedios en las direcciones, el género femenino se encuentra en su mayoría satisfecho con los servicios que ofrece la dirección de DIDECO/ dpto. Social, muestras que la dirección que presenta en menor grado satisfacción son los servicios que ofrece tránsito y transporte” (p. 203).

Como se presenta en el estudio la satisfacción de los trabajadores en este caso de las mujeres tiene una mayor prestación por temas de gestión en relación a la satisfacción laboral que reciben, siendo los hombres lo que demuestran tener mejor satisfacción en temas más operativos de la organización municipal materia de investigación.

Como vemos este estudio nos aporta valores determinantes para tener en cuenta al momento de evaluar los resultados, teniendo que medir por sexo las percepciones de satisfacción laboral y desempeño laboral que realizan en la organización.

(Salazar Marmelejo, 2019) en la revista titulada “Satisfacción laboral y desempeño” de la revista Colección Académica de Ciencias Estratégicas, de la

Universidad Pontificia Bolivariana en el 2019, que tiene como intención realizar una revisión bibliográfica sobre las variables que influyen en las organización, teniendo en cuenta la importancia del diseño organizacional y la satisfacción laboral, y la relación que se den entre estas variables para tener un óptimo desempeño en los trabajadores, llegando a la conclusión que:

“Desde una visión positiva la satisfacción contribuye a que los individuos estén más complacidos con sus realidades de trabajo, y que la apertura al cambio cumple un doble papel al asociarse con la satisfacción y apuntar a su desempeño. Esto indica que, si las organizaciones desean empleados que den mucho más y que cumplan con las normas definidas, es necesario que se preocupen por que el personal esté satisfecho y abierto al cambio” (p. 18).

Asimismo podemos apreciar en el presente estudio realizado y publicado por la Universidad Pontificia Bolivariana, es necesario generar estudios que demuestren la relación que tiene la satisfacción laboral en el desempeño laboral, ya que como vemos muchas organizaciones no estan abiertas a tomar medidas o contemplar los factores necesarios a implementar en sus planes estrategicos, que conviertan en acciones que los trabajadores puedan verse mas satisfechos y estos tengan un mejor desempeño en las actividades, cumplimientos de normas y consiguiente mejora de la productividad y rentabilidad de la empresa en este caso LUCS.

(Trujillo de Haro, 2019) considera en su tesis titulada “Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF24”, de la Universidad Nacional Autónoma de México en el año 2019, para obtener el grado de especialista en Medicina Familiar. Realizado el estudio a una población de 168 trabajadores de diferentes servicios y categorías que tienen en planilla, la misma que aplicaron encuestas de satisfacción intrínseca y extrínseca en ocho dimensiones, teniendo cómo resultados en las variables que proponen en el estudio

siendo estas, reconocimientos, capacitación, promoción, trabajo, condiciones de trabajo, políticas de organización, salario y supervisión, llegando a la conclusión siguiente:

...El resultado de las variables que se consideraron en donde la motivación de los trabajadores es satisfactoria para ellos y sienten el prestigio y el compromiso de trabajar en el IMSS donde el 96% de los trabajadores que participaron les gusta su trabajo. La insatisfacción del 4% restante genera un riesgo y por lo tanto es necesario tomar en cuenta este porcentaje y buscar que sea un 100% de trabajadores satisfechos con lo que realizan a diario. (p. 9)

Como podemos apreciar en el presente estudio los trabajadores en donde la organización cuenta con factores relevantes que generen una satisfacción laboral optima tienden a sentirse mejor, demostrando lealtad, identidad. Por ende, disminución de deserción o rotación del personal, lo que conlleva a elevar costos en la empresa, en este caso vemos como el presente estudio aporta de manera contundente en poder encontrar que factores le son de mayor importancia en la empresa LUCS. Y que estos sirvan para el planeamiento de la misma, mejorando así los niveles de rotación o deserción que puedan tener, llegando a proponer en el futuro modelos de conformación de equipos de alto rendimiento.

(Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017), el presente estudio titulado “Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio” realizado por la Universidad Tecnológica de Pereira – Colombia. Que tiene como propósitos distinguir la relación entre las condiciones laborales en las empresas del mismo giro que pueden estar ubicadas en distintas regiones, siendo es propósito poder demostrar las variaciones que tienen las dimensiones de la satisfacción laboral como, las condiciones de trabajo, comunicación entre los jefes, así como los logros y las motivaciones.

Dicha investigación se realizó con dos empresas, con los criterios de inclusión y exclusión para la selección de trabajadores que participarían de la investigación, los mismo que tengas al menos 2 años de antigüedad en el puesto; Asimismo el instrumento guía contempla las dimensiones de: condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, comunicación, relaciones interpersonales, clima organizacional y motivación, en 70 ítems, que posterior-mente se analizan en resultados.

La presente investigación aporta como conclusión relevante:

...hay claras diferencias en la manera de percibir la satisfacción labora, pues aun cuando la empresa hidalguense muestra 15 aspectos favorables y 5 no satisfactorios y la empresa mexiquense 14 aspectos favorables contra 6 no satisfactorios éstos últimos se relacionan con el fomento de las oportunidades de trabajo, los incentivos, la carga de trabajo, la comunicación entre empleado-jefe y las necesidades de logro y el clima laboral (p.165)

Como vemos la presente investigación, de diseño fenomenológico, que toma experiencias individuales de manera subjetivas de los participantes para posteriormente encontrar las relaciones y percepciones de las personas, así como el significado del fenómeno concreto. Demostrando que hay una relación entre las variables que nuestra investigación pretende encontrar, más aún este estudio aporta que la satisfacción está sujeta a los entornos que viven los trabajadores, llevándonos querer sabes que dimensiones se satisfacción son las más idóneas para los trabajadores de la empresa de transporte LUCS EIRL.

2.2 Bases Teóricas

Concepto de satisfacción laboral

En relación a la bibliografía de las variables del presente estudio, existe información que proviene desde inicios del siglo XX. En este sentido, esta parte del estudio ha recopilado conceptos y teorías de mayor cercanía con la investigación, siendo está entorno a la Satisfacción en el trabajo.

Actualmente, podemos mencionar no haber encontrado una definición unánime, por lo que su definición ha sufrido adaptaciones según la autora o investigadora, De esta forma podemos precisar dos conceptualizaciones generales hacia esta definición:

- La referencia primera que se aproxima a los autores, en cuanto a la delimitación de la satisfacción laboral, está referida hacia una fase emocional, sentimiento y/o actitud en reacción directa hacia el trabajo, partiendo de analizar las condiciones que atraviesa.
- Las segundas referencias toman los autores a la satisfacción laboral, como la consecuencia de contrastar las necesidades y/o expectativas de los trabajadores, en contra posición a la situación vivida que ofrecen en el cargo o puesto de trabajo.

Tabla 1

Conceptos de satisfacción laboral según autores y aproximaciones

Aproximación	Autor	Concepto de satisfacción laboral
Respuesta afectiva hacia el trabajo	Locke, 1976	<i>"Estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral"</i>
	Werther & Davis, 1982	<i>"Conjunto de sentimientos mediante los cuales los empleados perciben su trabajo"</i>
	Price & Mueller, 1986	<i>"Nivel en el cual los trabajadores gustan de su trabajo"</i>
	Bravo et al., 1996	<i>"Conjunto de actitudes que desarrolla el individuo hacia su situación laboral, las cuales parten de una evaluación general de su trabajo, o sobre facetas específicas del mismo"</i>
	Robbins, 1998	<i>"Conjunto de emociones y actitudes que tiene el trabajador respecto a su organización y su labor en ella"</i>
Respuesta afectiva con énfasis en la comparación	Wright & Cropanzano, 1950	<i>"Reacción afectiva surgida de contrastar la realidad laboral con las expectativas del individuo sobre dicha realidad"</i>
	Morse, 1953	<i>"Reacción afectiva surgida a partir de la satisfacción de lo que el individuo cree que debe recibir de su trabajo" (...) "Depende del nivel de las aspiraciones del individuo y su percepción de la consecución de dichas aspiraciones"</i>
	Lawler, 1973	<i>"La satisfacción laboral surge de una comparación intrapersonal y otra interpersonal" (...) "Primero compara lo que realmente recibe con lo que piensa debería recibir, y posteriormente compra lo obtenido por sus pares y lo que obtiene él"</i>
	Muchinsky, 1993	<i>"La satisfacción laboral surge de la comparación de los beneficios obtenidos por sus pares y los obtenidos por él. A menor discrepancia, mayor satisfacción"</i>

Elaboración: (Boada Llerena, 2019)

En relación a la presente investigación, tomaremos la tesis planteada por psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999), en la que defines la satisfacción laboral *"como la predisposición frente al trabajo, basada en carencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral"*. Teniendo consideración a los siguientes factores: significación de tareas, contextos o condiciones laborales, reconocimiento

personal/social (Palma, S. (2005) citado por Lozada, A., (2017) citado por (Boada Llerena, 2019)).

Teorías referidas a la satisfacción laboral.

En términos generales es posible cuantificar la satisfacción laboral, teniendo en cuenta los factores de los cuales depende, como vemos hay múltiples investigaciones que dan origen a definiciones acerca de los factores que causa la satisfacción laboral en los trabajadores:

- **Teoría bifactorial de** (Herzberg, 1959): En esta teoría refiere que la motivación e higiene, se considera referente importante, ya que postula que satisfacer o dejar insatisfecha la motivación e higiene, dirigen el comportamiento de los trabajadores, teniendo que los dos resultados llamados factor de motivación e higiene respectivamente, pueden determinar dicho comportamiento. Según Frederick Herzberg, menciona que para tener satisfacción en el trabajado se basa en dos tipos de factores, motivacionales o factores intrínsecos siendo estos: a) Reconocimiento, b) Independencia laboral, c) Logros, d) Responsabilidad y e) Promoción. Siendo dichos factores los que presentan relación de manera directa hacia las tareas o acciones que realizan los trabajadores en los que involucran sentimientos referidos al desarrollo personal y necesidades de auto realización. De igual forma estar insatisfecho el trabajador, originada la carencia de los factores de higiene o factores extrínsecos, que están ubicados en el entorno laboral. Estos satisfactores no generan satisfacción, por el contrario, provocan al trabajador estar insatisfecho y reflejan los siguientes factores: a) Salario y beneficio, b) Relaciones con compañeros, c) Políticas en la empresa y organización, d) Ambientes físicos, e) Supervisión, f) Seguridad Laboral. (Herzberg, 1959. Citado por Boada Llerena, 2019).

Asimismo, para Herzberg, dichos factores de higiene, advierten de posibles insatisfacciones laborales, pero no generan satisfacción por carecer de relación directa con la naturalidad del trabajo, lo que deja una valoración para el trabajador al estar estos relacionados con el desarrollo personal. Por lo tanto, es necesarios referirnos en esta investigación referente a la satisfacción laboral (Herzberg, 1954. Citado por Boada Llerena, 2019) como:

- **Teoría de la discrepancia Interpersonal:** para Darwis (1994, citando en (Ovejero Bernal, 2006) proponen que la satisfacción/insatisfacción laboral se produce entre las discrepancias de las necesidades del trabajado y lo que puede retribuir de su trabajo. Lo que está sujeto, dicen los especialistas, sobre correspondencias de diferentes tipos, tales como, las habilidades referentes al trabajo y las habilidades que muestra el trabajador o en dichas retribuciones o recompensas que otorga el trabajo, así como valores y necesidades personales del trabajador.

Esta teoría tiene como principales variables; la satisfacción laboral, el tiempo de antigüedad en el puesto y los logros y metas que obtienen.

- **Teoría de la discrepancias interpersonales:** también conocida como Teoría de satisfacción por facetas (Lawler, 1973, citado en (Ovejero Bernal, 2006), propone que hay una correspondencia entre la satisfacción laboral y las retribuciones obtenidas por el trabajador así como la proporcionalidad obtenida entre estos estímulos. En este sentido de debe tener en cuenta un análisis doble, inicialmente por el empleado que: primero, está dado por su desempeño y capacidad, con lo que crees merecer en retribución o recompensa de su resultado. Y segundo, analizar lo que sus compañeros otorgan y reciben del trabajo. La discordancia genera conflictos internos llevándolos a insatisfacción.

- **Teoría de eventos situacionales:** La definición menciona que es el resultado de elementos determinados como características y suceso situacionales y no personales (Quarstein, McAffe & Glassman, 1992, citado por Alfaro, R., et al., 2012). Dichos elementos situacionales, que refieren circunstancias laborales valoradas por el trabajador al momento de acceder al puesto, como: a) Salario, b) Oportunidad de promoción, c) Condición de trabajo, d) Supervisión y e) Política de la organización o empresa; están sujetas del ambiente, así como el entorno social, el sueldo, vacaciones, condición laboral, otros aspectos afines. Por tanto, los sucesos situacionales son elementos que no se tomaron en cuenta con anticipación por el empleado o trabajador. Y que se sucedieron una vez accedido al puesto, ejemplo son dichos eventos como: tiempo autónomo para finalizar una tarea (positivo) y averías en máquinas de manera intempestiva de la organización (negativo).
- **Teoría de ajustes en el trabajo:** esta teoría postula que el trabajador tiene mucha probabilidad de apreciar su trabajo como satisfactorio al tener una relación más cercana con las ayudas (premios) que otorga la organización, con relación a lo que el trabajador pretende satisfacer por medio de las actividades laborales (estatus, bienestar, seguridad, beneficio y autonomía). Lo que se vincula con que el trabajador los perciba de manera satisfactoria en relación a su empleador, teniendo esto mucha probabilidad en cuanto mayor sea la relación de habilidades del trabajador y las funciones que realiza (Dawens, 1994. Citado por Alfaro, R., et al., 2012).

Medición de la satisfacción laboral.

Para medir la satisfacción laboral, se propone hacer posible dicha medición desde múltiples teorías, desde un horizonte unidimensional o de múltiple dimensión. En la medición unidimensional se evalúa la satisfacción desde una actitud holística en el

trabajo, por medio de la pregunta referida a la satisfacción en el trabajo. Por otro lado para medir el horizonte de múltiple dimensional, toma en cuenta un grupo de factores, que podemos medir con propósito de cuantificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores (Navarro Astor, 2008).

Enfoque unidimensional.

Esta perspectiva unidimensional es muy utilizada en la investigación, sobre la satisfacción laboral, de este modo se pretende medir el nivel de satisfacción del trabajador, desde un análisis general de su ambiente laboral. Ciertamente toma de una forma general y menor detalle para determinar el nivel de satisfacción que perciben los trabajadores. El expertis de los autores o investigadores refiere tomar en cuenta y sea válido para ser considerado como un enfoque recomendado.

Según (Robbins, 2013), lo consideran como método popular para medir las satisfacción laboral en el enfoque unidimensional, que se denomina “Puntuación General Única”, que consta en realizar una pregunta única como: “Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?”. Los que responden por medio de una escala de inicia desde “muy insatisfecho” hasta “muy satisfecho” y no considera los factores de satisfacción individualmente.

Enfoque multidimensional.

En cuanto a este enfoque, la satisfacción puede considerar un conjunto de evaluaciones de las múltiples facetas del contexto. Tomando como referencia diferentes dimensiones que se consideran para la satisfacción laboral en el trabajo, como el puesto, el perfil entre otros. Siendo calificados en forma estandarizada para posteriormente unificar las respuestas y tener puntuaciones generales de la satisfacción laboral.

Este enfoque goza de mucha popularidad entre los investigadores ya que les permite cuantificar la satisfacción laboral de manera más integradora. Tal como refiere Vroom en 1964, Dawis Lofquist y Weiss en 1968 y Cook Et. Al. En 1981, Existiendo múltiples facetas que se mencionan por los autores, las que también se distinguen entre ellos.

El poder medir la satisfacción del trabajador en la organización o empresa es una acción muy compleja, dado que estos factores difieren según los criterios de los investigadores.

Tabla 2

Factores de satisfacción considerados en instrumentos de medición de la satisfacción laboral

Instrumento	Factores de satisfacción considerados	
Cuestionario de Satisfacción Estandarizado de Minnesota	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de promoción - Políticas y prácticas - Statu social - Técnicas de supervisión - Uso de habilidades - Creatividad - Variedad - Nivel de actividad - Valores morales - Compensación 	<ul style="list-style-type: none"> - Independencia - Compañeros de trabajo - Autoridad - Seguridad - Reconocimiento - Condiciones de trabajo - Logro - Servicio social - Responsabilidad - Supervisión
Job Descriptive Index (J.D.I.)	<ul style="list-style-type: none"> - Compañeros de trabajo - El trabajo en sí - Salario 	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de promoción - Supervisión
Cuadro de Calificaciones por Categoría y por Tema (CCCT),	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo - Organización del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del personal - Gestión de la comunicación
Cuestionario de satisfacción laboral (<i>Chiang et al., 2008</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Salario - Ambiente laboral - Reconocimiento - Relación con el supervisor 	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en sí - Ambiente físico - Autonomía - Oportunidades de desarrollo

Elaboración: (Boada Llerena, 2019)

Como vemos la diferencia en la complejidad, los dos métodos demuestran ser válidos, por cuanto dependerá de los objetivos de la investigación que realicen tomar tal o cual método para aplicar.

Por tanto, en lo que se refiere a nuestra investigación en consecuencia de nuestro objetivo secundario, determinar las dimensiones específicas de la satisfacción laboral de mayor relación con el desempeño laboral se determinó utilizar el enfoque múltiple dimensión para la medición de la satisfacción en nuestra muestra de estudio.

Medición de la satisfacción laboral en puestos operativos.

Para analizar los factores de satisfacción tenemos múltiples variaciones, dadas por las características del individuo y el puesto que ocupa. Para el caso del personal operativo existen antecedentes (Chiang, 2009, citando por Calderón, 2016) sugiere que son factores particulares que originan satisfacción en estos puestos en los trabajadores, siendo estos:

- Estabilidad laboral: Refiere a la seguridad, tranquilidad que la empresa fomenta en sus trabajadores con respecto a la permanencia en sus puestos. Tomado como el de mayor importancia en los puestos operativos.
- Aprendizaje: Oportunidades de ampliar sus conocimientos, a través de capacitaciones o mediante la labor intrínseca.
- Beneficios extras: Estos refieren a estímulos monetarios y no monetarios sean seguros médicos, vacaciones, bonos, u otros.
- Contextos de trabajo: Se refiere a los horarios laborales, descansos, estructuras físicas de los ambientes del trabajo.

- Relaciones con compañeros de trabajo: Esta dado por la competencia que tienen entre los trabajadores, así como las amistades y apoyos que reciben entre ellos mismos.
- Supervisión: Se refiere al modelo de supervisión, así como las destrezas, procesos, de relacionamiento y administrativas.

Métodos frecuentes para medir la satisfacción laboral.

Harpaz 1983, citado por (Peiró Silla & Prieto Alonso, 1996) menciona cuales son los procesos más populares para medir la satisfacción en el trabajo, los mismos que tienen un proceso directo e indirecto de medición. En la que difieren por el nivel de pregunta orientada para el trabajador, así como comunicar al ser evaluado sobre el propósito de la prueba, como referimos en la tabla 03.

En cuanto al ámbito de Perú, se aplica el instrumento de método directo, que está proporcionado por la escala de satisfacción laboral hecha por la psicóloga Sonia Palma (SL-SPC), que tiene la particularidad de considerar la mayor parte de factores que generen satisfacción laboral para el trabajador, en nuestro caso un puesto operativo. Según la mencionada autora.

Tabla 3

Características principales de los métodos directos e indirectos para la medición de la satisfacción laboral.

Método	Características	Técnicas que utiliza	Ventajas	Desventajas
MÉTODOS DIRECTOS	Suele utilizar escalas tipo Likert, usa con frecuencia preguntas globales, muestra abiertamente la finalidad de la prueba	Escalas de diferencial semántico, incidentes críticos, entrevista	Menor complejidad	Tendencia a ocultar las apreciaciones genuinas de trabajadores
MÉTODOS INDIRECTOS	Rigidez y formalidad, se oculta el verdadero objetivo de la prueba	Interpretación de dibujos, escalas de caras, método de completar frases	No tienden a esconder las verdaderas actitudes de los empleados	Subjetividad para interpretar resultados, dificultad para cuantificar respuestas

Elaboración. (Boada Llerena, 2019)

Fuente. Harpaz (1983, citado en Bravo, 1996)

Concepto de desempeño laboral

Según (Chiavenato I. , 2007), señala “el comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos”. Tal como vemos cuando hablamos del desempeño laboral tenemos mencionado por múltiples actores estar referido al comportamiento del trabajador, siendo este el que puede estar siendo influenciado por factores, que esperamos poder tener una mayor comprensión en este estudio.

Asimismo, según Toro (2002, citado por Sanín & Salanova, 2014), menciona, para el desempeño laboral puede entenderse por las acciones que realiza el trabajador, para obtener un resultado. De esta forma el trabajo realizado considera incluir conductas que estén orientadas a las responsabilidades del cargo y acciones complementarias que aporten valor.

Para Wayne, R (2010) menciona que el desempeño laboral en el puesto del trabajador se condiciona a la capacidad y motivaciones que la persona realiza en el mismo, visto que los trabajadores de más éxito tienen una mayor identificación hacia las metas de la organización y demuestran altos niveles de motivación. Asimismo, el autor toma en cuenta que el desempeño laboral es una variable compleja, ya que este está influenciado por numerosos factores relacionados al éxito que tendrá el trabajador en el puesto de trabajo.

En el presente estudio tomaremos en cuenta las definiciones propuestas por los autores. Milkovich y Bourdeau citado por Chiang, Méndez y Sanchez, (2010) quienes mencionan el 1994 como definición de desempeño laboral “*La forma cómo el empleado cubre los requerimientos de su trabajo*”. En esta tesis vemos que se toma en cuenta los resultados que esperamos tener en el presente estudio.

Evaluación del desempeño laboral.

En relación al desempeño laboral, la evaluación compone una tarea primordial en la administración de recursos humanos en todas las organizaciones. Esta evaluación se toma como instrumento de mayor valor para preciar las capacidades y potencialidades de desarrollo en los trabajadores de la organización siendo determinante para el horizonte organizacional, por lo cual analizaremos los conceptos fundamentales, así como los relacionados a la evaluación del desempeño, además de más diversas metodologías para el uso y aplicación.

Según Puchol (1993) (citado en Rodríguez et al., 2008), define el concepto de la siguiente forma:

“un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicio acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo cotidiano, pretendiendo restituir los juicios formulados según varios criterios. La valoración tiene una óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia delante) y pretende

integra en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales” (p. 36)

(Chiavenato I. , 2007) nos comenta que la evaluación de desempeño es una apreciación, metódica del desempeño en los trabajadores, en referencia a las actividades que realiza, esta en cuanto a sus metas y/o resultados que el puesto le exige lograr, así como como del potencial que desarrolle. En este sentido para ejecutar esta evaluación de desempeño, para Chiavenato, es obligatorio saber con precisión las funciones del puesto a evaluar, así como los logros específicos referidas a dichas funciones, con el propósito de determinar los resultados.

Por otro lado, (Peiró Silla & Prieto Alonso, 1996) en su estudio de investigación toma tres tipologías primordiales de conducta que forman parte del desempeño laboral, las que proporcionan información de mayor relevancia.

1. **El desempeño de la tarea:** en las que se refiere con el cumplimiento de la obligaciones y responsabilidades inherentes al puesto. El que tiene mayor importancia en la organización.
2. **Civismo:** Hace referencia a los aportes en el contexto o momento psicológico de la organización, donde los aportes del trabajador, tales como apoyar a otros integrantes de la empresa, respaldar los objetivos institucionales, mencionar de manera positiva a la empresa y respetar a los demás integrantes.
3. **Falta de productividad:** Se toma en cuenta a las acciones que afectan de manera activa a la empresa, tales como daños en la propiedad, hurto y mala conducta.

Objetivos de la evaluación de desempeño.

Según lo mencionado por (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2016), las evaluación de desempeño se realizan en orientación a las estrategias de la organización, por la que evaluara la actuación eficiente de los trabajadores en referencia a las destrezas

primordiales que sustenten, la ventaja competitiva de la empresa u otro objetivo de la organización.

En este sentido, la organización, para efectuar un proceso de evaluación de personal, será preciso considerar los objetivos de la misma. Así se tendrá una visión clara de que se evaluará como desempeño en la organización, teniendo que mirar los objetivos que pretende alcanzar. Asimismo, los objetivos a evaluar se diseñen en la orientación de lo que la organización persigue.

Rodríguez (2007) refiere como propósito principal el mejoramiento del desempeño, que este referido por el feedback al subordinado, y como objetivo consecuente propone un ajuste en las compensaciones, ya que las evaluaciones contribuyen en la determinación del merecimiento que los trabajadores pueden recibir como incremento salarial y/o compensaciones. Seguidamente otro objetivo señala sería el de tener una base para tomar decisiones de ascensos o traslados. Como objetivo siguiente puede referirse a las necesidades formativas como capacitaciones y desarrollo de capacidades, que estén definidas por los resultados que se obtienen, ya que estas darán a conocer de las necesidades formativas no cubiertas.

Finalmente, como último objetivo, Rodríguez menciona identificar las influencias externas que tengan afectación en el desempeño del trabajador, lo que posteriormente se concretaran en planes de acción para evitar posibles alteraciones en los trabajadores.

Valera (2011), menciona considera de forma primordial en la evaluación de desempeño: Primero, otorgar información seleccionada de la que los supervisores puede tomar decisiones sobre los incrementos, promociones de sueldo hacia sus subordinados; Segundo la evaluación de desempeño permite a los jefes y subordinados planificar o re direccionar acciones correctivas para que los trabajadores realicen de

manera eficiente, corrigiendo las deficiencias observadas, finalmente el tercer objetivo se propone el plan de profesionalización de los empleados, partiendo de analizar debilidades y fortalezas que se visualizan en las prueba de desempeño.

Para Robbins, S., Judge, T., (2013), las evaluaciones de desempeño tienen diversos propósitos, tales como: Contribuir que la organización tome decisiones referidas promover al trabajador, cambio o rotaciones, despidos de personal: por lo que desarrolla programas correctivos al determinar necesidades de formación y desarrollo; así cómo otorgar retro-alimentación hacia los trabajadores, dándoles a conocer los horizontes que pretende alcanzar el empleador sobre el desempeño que muestra en la empresa. Podemos mencionar que frecuentemente las evaluaciones tienden a ser la base para los premios, distinciones u otros que la organización pretenda.

Tabla 4

Objetivos de la evaluación de desempeño

Objetivos de la evaluación de desempeño
<u><i>Rodríguez (2007) La administración moderna de personal:</i></u>
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el desempeño a partir de la retroalimentación que se brinda a los trabajadores. - Servir de base para la asignación de recompensas. - Servir como base para ascensos y promociones. - Identificar necesidades de capacitación y desarrollo. - Identificar influencias externas que afecten el desempeño de los empleados.
<u><i>Valera (2011) Administración de recursos humanos, Enfoque latinoamericano:</i></u>
<ul style="list-style-type: none"> - Servir como base para ascensos y promociones de trabajadores. - Servir de base para la corrección de aquello en lo que el trabajador se desempeñe deficientemente. - Servir de base para planificar el desarrollo de empleados a partir de fortalezas/debilidades.
<u><i>Robbins y Judge (2013) Comportamiento organizacional:</i></u>
<ul style="list-style-type: none"> - Servir como base para ascensos, transferencias y despidos. - Identificar necesidades de capacitación y desarrollo y creación de planes correctivos. - Brindar retroalimentación a empleados. - Servir de base para la asignación de recompensas.

Elaboración. Boada, Natalia (2018)

Fuente. Valera (2011), Rodríguez (2007) y Robbins y Judge (2013)

Criterios tomados en cuenta en la evaluación de desempeño.

Para Gomer, Balkin y Crady (2016) por establecer qué aspectos o dimensiones se evaluarán en las acciones más prioritarias para el diseño de la evaluación de desempeño, es de vital importancia. En consecuencia, la organización determinara los criterios a considerar para evaluar el desempeño del personal y que tienden a influenciar en la conducta. A continuación, detallaremos los criterios de mayor

frecuencia que las empresas toman en cuenta para la evaluación de desempeño (Robbins y Judge, 2013).

1. **Resultado de la tarea individual:** Toma en cuenta características referidas a los resultados de las tareas, distintamente de los medios tales como: volumen en la producción, costos de unidad, valores de venta, volumen de desperdicios originados en la producción, así como cantidad de clientes nuevos al periodo.
2. **Conductas:** para el autor, es frecuente que en las evaluaciones se tomen en cuenta el comportamiento del empleado al momento de realizar la evaluación de su desempeño, para cuando se tiene complicaciones para atribuir resultados a los integrantes de manera individual en un equipo de trabajo. Refiriéndose a tomar en cuenta las conductas evaluadas pudiendo no limitarse con aquella relacionadas de manera directa con la labor.
3. **Rasgos:** Se consideran al conjunto de criterios de mayor debilidad a tomar en cuenta en la evaluación de desempeño; pese a ello las organizaciones las utilizan para evaluar al personal.

Según los autores Gómez, Balkin y Cardy (2016) mencionan a los procesos de identificación de las dimensiones a evaluar estos tienen mucha similitud a las fases de análisis para un puesto de trabajo. En este sentido lo medido tiene que estar referido directamente a lo que la organización está pretendiendo alcanzar en el futuro, que agregue valor a la organización y no sea un proceso de evaluación sin objetivo.

Por otro lado, un enfoque de mayor popularidad está referido a la evaluación en base a las competencias, las mismas que rigen por las características visibles que tienen las personas para desempeñarse de manera exitosa en su labor. Siendo importante que dichas características orienten a un “modelo de competencias”,

podemos mencionar el “listado de competencias” referidas con el trabajo, establecidas por la empresa.

Método para la evaluación del desempeño laboral.

Elegir un método idóneo para evaluación del desempeño laboral, es una de las necesidades primordiales para el presente estudio, el mismo que como hemos investigado tiene mucha amplitud por la administración y la psicología organizacional, resultando una gran variedad de instrumentos para ello.

No obstante, la evaluación de desempeño, contribuye al performance de los empleados, así como para medir los estándares que pretende alcanzar por parte de la empresa. Las que han establecido como hitos de referencia para medir el nivel de desempeño idóneo. Frecuentemente este tipo de evaluación que se centra en los trabajadores de forma individual y evaluara factores de desempeño para el cumplimiento de los objetivos, que luego se concretaran en planes o mejoras y reestructuración de objetivos y metas tal como los menciona (Chiang Vega , Méndez Urra, & Sánchez Bernales, 2010).

En este sentido, la evaluación de desempeño tiene muchos enfoques, los que proporcionan ventajas y/o desventajas en su ejecución. Por lo que podemos decir que uno de los enfoques enfatiza en características tanto internas en el trabajador, así mismo los rasgos en su personalidad, cualidades anheladas para el cargo opuesto, lo que subjetiva el logro de resultados. Por tanto, dicho enfoque hacia los logros y consecuencia de funciones para el cumplimiento de objetivos, hace una tanto más favorable dicha medición del desempeño, sin embargo, puede tener deficiencias por la rigidez de la evaluación.

En el presente estudio presentamos un listado de diversos métodos para evaluación de desempeño más usados:

- ✓ **Ensayo escrito:** Es uno de los métodos de mayor facilidad, en la que describe un análisis de las fortalezas, debilidades, potencialidades, así como el desempeño anterior evaluado, para ofrecer sugerencias de mejora. Una de sus ventajas es no necesitar métodos especializados o de una especialización para evaluar, sin embargo, los resultados están sujetas a la destreza de escritura del evaluador, así como del grado de desempeño que muestra el trabajador. Asimismo, se torna más difícil hacer comparación en la redacción para los diversos puestos y trabajadores, por carecer de una calificación estandar (Robbins, 2013).
- ✓ **Incidentes críticos:** Para esta evaluación, se realiza la descripción de las actuaciones del trabajador en donde demostró mayores niveles de eficiencia y eficacia en ciertos incidentes. Se construye un listado de eventos que muestre comportamiento satisfactorio e insatisfactorio (incidentes críticos) en los que el evaluador tiene que seleccionar para evaluar dicho desempeño del evaluado (Robbins, 2013).
- ✓ **Escalas de clasificación basadas en el comportamiento (ECBC):** Esta técnica, que tenemos, disponible, muestra ventaja a diferencia de los métodos descriptivos, método de incidentes críticos, así como el de puntuaciones. Para el cual utilizaremos la escala valorativa con ejemplos detallados y específicos en los que indicaremos comportamientos deseables e indeseables. Dicha técnica se distingue de las escalas de calificación, por la utilización de términos concretos de calificación que estén relacionados con los criterios a evaluar, en vez del uso de términos como: alto, medio y bajo. Reduciendo el horizonte del evaluador, dado que hace referencia al comportamiento específico, por lo que es más costoso para la organización. Por tanto, se ha considerado una de las técnicas de mayor respaldo en la evaluación de desempeño en Latinoamérica, basándose en comportamiento observables y reales que manifiesta el trabajador. (Wayne Mondy, 2010) y (Dessler, 2015).

- ✓ **Escalas gráficas de calificación:** Para los autores Robbins y Judge (2013), la escala gráfica viene hacer el método de mayor antigüedad y uso por los evaluadores. El que consiste en observar un conjunto de factores de desempeño por parte del evaluador y clasificarlos de manera gradual. Ejemplo: Escala para calificar de 1 al 5 los conocimientos para el trabajo, siendo el valor 1 (“Esta mal informado sobre el puesto”) y 5 (“Conoce y domina todas las fases del puesto”). Ciertamente son de uso práctico, ágil para su utilización, estas pueden ofrecer cierta profundidad y detalles de la evaluación.

- ✓ **Métodos basados en resultados:** Según el libro de (Bretones, 2008), nos proporciona criterios definidos y sin ambigüedades. En la que comparamos los resultados obtenidos por parte del empleado y comparamos con los resultados que la organización espera lograr. En la que se analiza las posibles diferencias entre ambos resultados. Para lo cual se toma aquellos indicadores objetivos de dicha actividad a evaluar, tales como: cantidades de producción, período de respuesta, cumplimiento de protocolos y normatividad, entre otros. En este sistema basado en resultados, lo que más se utiliza es el direccionamiento por objetivo, la misma que estima dicho desempeño en referencia al cumplimiento de los objetivo o metas fijada por la organización.

- ✓ **Comparaciones forzadas:** En este método se toma la comparación para medir el desempeño del trabajador en comparación con otro compañero de trabajo. Siendo las más usadas la clasificación grupal e individual. La sistematización grupal radica en agrupar a un determinado número de trabajadores en diversos grupos para su categorización, ejemplo: colocar un grupo de 20 trabajadores en sub-grupos de 5,

donde el grupo primero está conformado por los 4 mejores trabajadores y así consecutivamente. Por otro lado, el ordenamiento individual, establecemos individualmente el orden para su evaluación, está regida por el orden de méritos, desde el de mayor desempeño hasta el mínimo desempeño obtenido. Teniendo la dificultad de no contener la complejidad para la medición. (Robbins y Judge, 2013).

Tabla 5

Caso de escala de juicio relativo (Comparaciones forzadas)

Puntaje	Equipo 1 Ranking Laboral	Equipo 2 Ranking Laboral	Equipo 3 Ranking Laboral
10 (Alto)		Jill (1)	Frank (1)
9			Julie (2)
8		Tom (2)	Lisa (3)
7	Marcos (1)	Sue (3)	Maggie (4)
6	Uma (2)		
5			Noman (5)
4	Joyce (3)	Jeff (4)	
3	Bill (4)		Dylan (6)
2	Richard (5)	Hilsry (5)	
1 (Bajo)		Joe (6)	Bradley (7)

Fuente. Gómez, Balkin y Cardy (2016)

En el caso de evaluación de desempeño, como se describe se desarrolló razones de evaluación partiendo de un análisis previo que realizó a los distintos cargos o puestos de trabajo. Teniendo en cuenta que basar dichas evaluaciones en aquellas dimensiones de desempeño referidas al cargo o puesto, que contribuirán en una mayor efectividad, ya que efectuar una evaluación de calificación genérica, nos podría llevar inclusive en errores al sistema legal.

Designar al evaluador de desempeño.

Según Robbins y Judge (2013), nos dicen que no siempre los inmediatos superiores dentro del organigrama vienen hacer los más confiables como jueces de evaluación de desempeño para los trabajadores. Ya que muchas de las organizaciones en la actualidad alejan a los empleados de los jefes u otros supervisores de la estructura organizacional.

Para los autores Robbins y Judge (2013), concuerdan que mayoritariamente en las situaciones se debe contemplar diversas fuentes de evaluación, por lo que dichas evaluaciones pueden estar sujetas a apreciaciones del evaluador como persona idónea para el proceso. Por lo que teniendo múltiples resultados es probable tener información con mayor objetividad.

Por estas razones los autores suelen recomendar evaluaciones más profundas tales como de 360 grados, que considera la retroalimentación por parte del compañero de trabajo, superiores, así como los subordinados; las misma que ofrecen una mirada más amplia del desempeño. Por otro lado, en estas evaluaciones se requiere de mucho más tiempo, para ejecutar la evaluación, así como la preparación del evaluador.

Métodos de evaluación de desempeño según el evaluador:

Evaluación de 90°

Es la evaluación realizada por el supervisor o gerente, más conocida como evaluación de 90°, de enfoque cotidiano, siendo el superior facultado para la evaluación de los subordinados. Sin embargo, estos no están en la posición más idónea para realizar dicha evaluación. Según (Snell & Bohlander, 2013), manifiestan haber estudios realizados donde los evaluadores o gerentes que tiene menos de un año tienen menos grado de confiabilidad para la evaluación y resultados.

Comité de evaluación.

Este comité generalmente lo conforman el jefe inmediato del empleador y otros tres o cuatro superiores. Para el autor (Dessler, 2015) , menciona que es una ventaja tener varios evaluadores ya que así se disminuye el sesgo propio del uso de uno u otro evaluador. Permitiendo tomar distintas facetas del desempeño del trabajador.

Evaluación de 180°

Según (Alles M. A., 2005), esta evaluación es aquella en la que los trabajadores son evaluados por un compañero de trabajo y de forma ocasional, por beneficiarios o clientes. La diferencia con la evaluación 360° es que no toma a los subordinados como evaluadores, por lo que se define dicha evaluación como intermedia a la evaluación 360° y la acostumbrada 90°

Evaluación de 360°.

Para (Chiavenato I. , 2017), para esta evaluación se toma en cuenta el entorno que se desenvuelve el trabajador o persona a evaluar, siendo esta una evaluación de todas las 360° situaciones de su entorno, que toma a los elementos que rodean al trabajador a evaluar. En dicha evaluación los evaluadores son: El jefe inmediato, los colegas, colaboradores de trabajo, subordinados, usuarios sea interno o externos, proveedores y otros en el entorno de la organización. Se conoce cómo la forma más compleja para evaluar, ya que permite al evaluado tener la adaptabilidad de acuerdo a las diversas demandas que exige el entorno, esta evaluación 360° por su complejidad administrativamente tiene desventajas por la complejidad, así como el tiempo y proceso de retroalimentación.

Evaluación 720°.

Esta evaluación se ejecuta posterior a la aplicación de la evaluación 360° grados, posterior a un periodo de 3 a 6 meses, por ejemplo. Podemos aplicar como

formas de seguimiento con el propósito de dar continuidad y retroalimentación a la evaluación del desempeño, que espera logra la organización (Rodríguez, R., 2006).

Problemática para el diseño de la evaluación de desempeño.

En cuanto a los problemas que se puede presentar durante la planificación de la evaluación para medir el desempeño, pueden ser muy diversas las formas que tengamos que prever, las cuales pueden repercutir en las metas de la organización. Dentro de los errores más frecuentes, están aquellos denominados erros de juicio (Muchinsky, 2002), los que podemos clasificar de la siguiente manera:

1. **Error de halo:** Son aquellos errores basados en la postura sentimental del evaluador con respecto al evaluado. Esto se presenta cuando el calificador concibe una apreciación a favor o en contra, en determinados aspectos prioritarios del desempeño del trabajador. Lo que da como resultado la generalización de otros factores del desempeño, teniendo uniformidad en bueno o mal aspecto.
2. **Errores de indulgencia:** Este tipo de error ofrece indulgencias en las que el calificador proporciona evaluaciones por debajo de lo objetivo o verdadero, bajo nivel evaluado, que se les conoce como errores de indulgencia desfavorables. Asimismo, puede ocurrir que el evaluador califique por encima de lo estimado al nivel del trabajador, denominado indulgencia positiva. Esto ocurre porque el evaluador aplica estándares basados en sus niveles de experiencia y personalidad. Puede ocurrir de otro modo cuando el trabajador forma parte de su misma evaluación, pues presentara sesgos favorables del "yo" (Robbins y Judge, 2013).
3. **Erro de tendencia central:** Este error se produce cuando el evaluador presenta escasa disposición para dar valores extremos en el puntaje a los trabajadores, esta resulta de forma positiva o negativa, para lo cual utiliza puntuaciones promedio llevando a utilizar puntuaciones promedio, en la parte central de la escala de valores

diseñada. Este error suele ocurrir cuando el calificador tiene que evaluar aspectos, donde carece de conocimiento, del desempeño por lo que prefiere no arriesgar colocando puntuaciones altas o bajas.

Método de autoevaluación como evaluación de desempeño.

Es importante destacar que, de acuerdo a las políticas del área de talento humano de la organización, el evaluar el desempeño de los trabajadores y/o colaboradores, podemos atribuirla a diferentes personas. En el caso de las organizaciones participativas, el trabajador puede ser responsable de su propia autoevaluación de desempeño, tomando en cuenta los criterios que le proporciona su jefe superior inmediato o administración. (Chiavenato I. , 2007).

Asimismo, podemos mencionar que muchas investigaciones resaltan la importancia de la participación del trabajador en la evaluación. Resultado actualmente que la evaluación de desempeño basada en la autoevaluación es más idónea que aquella donde el juicio es del superior o gerente.

Para la autoevaluación, el trabajador puede calificar el desenvolvimiento de su labor utilizando herramientas técnicas semejantes a las de otros métodos aplicadas por los evaluadores. Este tipo de evaluación se toma para aspectos que se relacionen al desarrollo de la organización, sirve favorablemente para aquellos que trabajan de manera aislada (Ávila Vásquez, Farias Ulloa, Guerrero Avello, & Sandoval Salazar, 2005).

Por otra parte, existe escepticismo en las organizaciones por el uso de las autoevaluaciones para las pruebas de desempeño, producido porque el interés de los empleados por tener una buena calificación les impida una objetividad requerida. Sin embargo, otros estudios demuestran que dichas evaluaciones tienen una correlación razonable positiva con las calificaciones presentadas por sus superiores,

primordialmente en trabajadores que manejan información referida al desarrollo y crecimiento de sus compañeros (Ivancevich, 2005; citado en Ávila, R., et al, 2005).

(Chiavenato I. , 2007) comenta que la evaluación está orientada a los resultados, metas u objetivos de la organización, la que informara estos puntos a los trabajadores de manera clara y precisa, que origina tres vertientes: la reducción de la burocracia, evaluación hacia la cima y autoevaluación. Sobre la autoevaluación nos refiere *“La autoevaluación permite conocer cuáles son las necesidades y carencias del personal para poder mejorar su desempeño, así sabrá lo que es necesario reforzar, lo cual mejorará increíblemente los resultados individuales y de los equipos”*. (p. 128)

(Wayne Mondy, 2010), hace mención que aquellos empleados que logran comprender los objetivos y criterios que se utilizan para la evaluación, están en la capacidad de hacer su propia evaluación de desempeño. *“Estas personas saben bien qué es lo que hacen bien en el trabajo y qué es lo que necesitan mejorar y criticarán su propio desempeño objetivamente cuando tengan la oportunidad, además tomarán las acciones necesarias para mejorar”*

Por su parte Alles, M. (2004) menciona, que aquellos trabajadores que participen o tengan el rol de evaluadores de ellos mismos, suelen ser imparciales a su propio análisis, esto cuando son parte de la selección de criterios, para usar al juzgar su eficiencia.

Evaluación de desempeño en la empresa de transporte.

El propósito para la evaluación de desempeño, conforme a lo revisado por la bibliografía, están directamente relacionados con los objetivos que persigue la organización, tales como los perfiles y/o puestos que se pretende evaluar. Por lo que para la presente investigación se consideró el perfil de los trabajadores de la empresa

de transporte descrito por puesto, así como en vínculo con los objetivos que pretende alcanzar la empresa, teniendo en cuenta la cultura y valores de la organización.

Objetivos principales de la empresa, transporte LUCS: Conforme a la información concedida por la misma, siendo su propósito principal como organización: “Brindar un servicio de reparto con estándares de calidad, puntualidad, acorde los requerimientos de nuestros clientes del corredor norte, de manera eficaz, satisfaciendo sus necesidades y utilizando apropiadamente la tecnología”

Para el cumplimiento del objetivo principal, la empresa de transporte LUCS, define su cultura incluyendo valores a fines de la cultura del contexto, así como la consigna de hacer llegar el producto a nuestros clientes de la localidad de influencia de reparto.

Tabla 6

Cultura empresarial de la empresa de transporte D LUCS

Valores	Consigna
1. Compromisos: Nos enfocamos en la importancia de cumplir con la entrega de productos a los diversos puntos de venta.	1. Entrega puntual, producto con estándares de alta calidad, que compitan y represente las marcas que distribuimos.
2. Honradez: Inculcamos este valor en todos nuestros agentes de reparto y almaceneros, a fin de que se cumpla con los compromisos adecuados, siendo responsables y honestos.	2. Tratar con respeto y propiedad a todos nuestros clientes sin distinción alguna.
3. Innovación: tenemos mentalidad abierta y adaptativa con mira a los cambios y nuevos	3. Cumplir y hacer cumplir todas las normas y ahora protocolos de seguridad para el reparto y cotidianidad laboral.

-
- escenarios que se nos presenta, ofreciendo nuevo sistema, respeto a medio de cobro y seguimiento de mercancías, llegando a mejorar nuestros sistemas de gestión.
4. Orgullo: En nuestra organización se toma este valor como la apreciación del rol que cumplimos uno mismo en la empresa como persona y aporte al motor económico local de las micro empresas (Clientes), sin tener que incurrir en un aprovechamiento o abuso de incremento de precios por ya que este pertenece a la ventaja competitiva de la empresa.
4. Evitar a toda costa la mala manipulación de los productos que disminuya su calidad.
5. Actitud siempre positiva y propositiva para conocer las necesidades de nuestros clientes.
6. No faltar, e incumplir en los compromisos de entrega de nuestros productos.
7. Siempre tener un soporte de acompañamiento para el reparto.
8. Mantener en todo momento una actitud positiva para el trato directo con nuestros clientes.
9. La honradez es el pilar, por eso se impide toda acciones de robo u otro que valla contra la organización.
10. Actitud proactiva para resolver problemas que se presente y demanden soluciones innovadora.
-

Elaboración propia

Fuente. Área administrativa empresa D LUCS

Finalmente, en la evaluación de desempeño, conforme al área administrativa de la empresa LUCS, se consideraron las dimensiones que tienen relación directa con los objetivos de la organización, así como su relación al perfil del puesto a evaluar:

- Proactividad: Se refiere a la postura que presenta el trabajador para responder de manera innovadora las innovaciones en las actividades o sucesos dentro del ámbito

- laboral, de igual forma mostrar apertura para resolver problemas que se presenten en la cotidianidad laboral.
- **Capacidad de servicio:** Este viene hacer un principio básico en la cultura empresarial de la empresa LUCS, el objetivo es ofrecer un servicio con filosofía de calidad, la que se diferencia por la adaptabilidad a las necesidades de los clientes. Por tanto, dichos estándares de calidad que tiene la empresa están referidos al nivel de comunicación con los clientes, sobre los productos que demandan y que estos se les entregue en el momento deseado y con la conformidad de mismo. Así mismo parte del perfil de puesto trata de conocer y empalmar con los puntos de venta tanto minorista y mayoristas de la localidad, siendo formal y precisos para el cumplimiento de los pactos de compra y entrega.
 - **Eficiencia en el trabajo:** La define a la organización como un requisito primordial para el cuidado de todos los productos que se han de distribuir teniendo en cuenta todos los riesgos o contratiempos que se presenten, así como de realizar el trabajo cumpliendo de las normas y protocolos que demanda el tratamiento de la mercancía. En esta dimensión se toma en cuenta el cumplimiento con los tiempos pactados llevando a planificar con anticipación los posibles contratiempos que se pueden presentar.
 - **Conocimientos:** Hacemos referencia a que se tenga el conocimiento teórico de las normas y técnicas apropiadas para cumplimiento de sus funciones, así mismo tener las destrezas sean físicas o intelectuales para el uso de las herramientas tecnológicas que dispone la organización. Este punto es de vital importancia para la organización ya que la empresa tiene como objetivo se la empresa de reparto de productos masivos de mayor compromiso, eficiencia y tecnológica que tienen el mercado local.

Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral.

Como parte del presente estudio es conocer las aproximaciones que tiene nuestras variables de estudio, siendo una, en el año 1920, el investigador Hawthorne (Citado por (Petty, Mcgee, & Cavender, 1984). Asimismo, en Mayo (1933) (citado por Del Toro, Salazar y Gómez, 2011), realizaron aquella deducción inicial sobre la satisfacción laboral al establecer una relación determinante con los “patrones informales del grupo de trabajo”; los que se mencionan viene hacer motivadores superiores a los de motivación remunerativa, momentos de descanso y factores materiales. Con estos estudios se logra conocer la necesidad de entender las motivaciones humanas dadas en el ámbito laboral. Convirtiéndolos en el primer enfoque humanísticos de la administración.

Por otra parte, en 1959, nace la teoría de la motivación-Higiene de Herzberg (citado por Del Toro et al., 2011), la que refiere la teoría motivacional, que contempla diversos factores del incremento para el trabajo en un largo plazo, con elementos de satisfacción, tales como: Reconocimiento de logro, en trabajo propio, responsabilidad ante el trabajo y progreso, los que generan efectos positivos en el rendimiento laboral de largo plazo. Asimismo, sostiene que los hábitos de higiene, son vitales y que la ausencia de ellos genera insatisfacciones, y no generan satisfacción al estar presentes, produciendo solo efectos positivos en el corto plazo, en cuanto al rendimiento y actitud para el ambiente que labora. Esta teoría concluye que los factores que generan satisfacción son los que están estrechamente relacionados al trabajador y su realización cotidiana, esto incidiendo en el desempeño de largo plazo.

2.3 Definición De Términos Básicos

Condiciones laborales

(Palma, 1999) Refiere que “las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”.

Desempeño laboral

(Chiavenato I. , 2017) define como “El comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos”.

Involucramiento laboral

Para (Litwing, 1978), “es el sentimiento de pertenencia a la organización y un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, lo definen como sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, también se llaman identidad”.

Liderazgo.

“La influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diverso objetivos específicos” (Chiavenato I. , 2007).

Supervisión

(Palma, 1999) define a “la supervisión a las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que formen parte de su desempeño diario”.

Satisfacción laboral

Sonia Palma Carrillo (1999), en la defines la satisfacción laboral “como la predisposición frente al trabaja, basada en carencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”.

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de Tablas y Gráficos

El presente estudio tuvo como finalidad u objetivo general determinar la relación de la satisfacción laboral con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de transporte LUCS. Por lo que primeramente se describieron los resultados sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, para posteriormente encontrar las correlaciones en las variables.

Resultados sobre variable Satisfacción Laboral.

Tabla 07

Correlación de Variables Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral

		Desempeño laboral	Satisfacción Laboral
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,702**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,702**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Interpretación: La correlación entre satisfacción y desempeño laboral es altamente significativa ($p < 0.01$). Asimismo, la correlación entre satisfacción y desempeño laboral es positiva considerable, según (Hernández , Fernandez, & Baptista, 1997).

Tal como se puede ver en el resultado la relación sobre es 0.702 siendo positiva, lo que nos indica que el desempeño laboral está relacionado con la satisfacción laboral,

resultando que nuestra hipótesis es viable y que el estudio realizado indica que mejorar o considerar esta relación para la mejora del desempeño de los trabajadores tiene implicancias cuantificables positivas en los horizontes empresariales, en este caso de la empresa de transporte LUCS.

Dentro del análisis, dado el método de investigación el poder medir la correlación de las variables con indicar resultados más factibles para la investigación por lo que se presentan las correlaciones siguientes:

Correlación de Desempeño Laboral con respecto a las dimensiones de la Satisfacción Laboral

Tabla 08

Correlación con respecto a la dimensión de significación de tareas.

		Desempeño laboral	Significación de tareas
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,608**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	25	25
Significación de tareas	Correlación de Pearson	,608**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	25	25

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

Interpretación: La correlación entre la dimensión significación de tareas de satisfacción y desempeño laboral es altamente significativa ($p < 0.01$). Asimismo, la correlación entre la dimensión significación de tareas de satisfacción y desempeño laboral es positiva considerable, según (Hernández , Fernandez, & Baptista, 1997).

En cuanto a la correlación de la variable desempeño laboral con la dimensión de Significación de tareas, esta es positiva con un valor de 0.608, demostrando que tiene

una relación significativa el desarrollo de las tareas tal como se menciona según Sonia Palma, la predisposición que presente el trabajador frente al trabajo estará sujeta a las creencias si estas están en sintonía con lo que el pretende esto resultara como positivo aceptable y además de apertura y compromiso por el trabajo.

Tabla 09

Correlación con respecto a la dimensión condiciones de Trabajo.

		Desempeño laboral	Condiciones de trabajo
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,682**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	,682**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Interpretación: La correlación entre la dimensión condiciones de trabajo de satisfacción y desempeño laboral es altamente significativa ($p < 0.01$). Asimismo, la correlación entre la dimensión condiciones de trabajo de satisfacción y desempeño laboral es positiva considerable, según (Hernández , Fernandez, & Baptista, 1997).

Como vemos otra dimensión que presenta correlación positiva es la de Condiciones de trabajo, siendo esta referida dentro del enfoque Unidimensional como una perspectiva de medición muy usada y que permite medir la satisfacción con respecto a las condiciones laborales y ambiente laboral. Siendo esta investigación una razón positiva del resultado de la relación de las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.

Tabla 10

Correlación con respecto a la dimensión Reconocimiento de personal.

		Desempeño laboral	Reconocimi ento personal/so cial
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	-,166
	Sig. (bilateral)		,429
	N	25	25
Reconocimiento personal/social	Correlación de Pearson	-,166	1
	Sig. (bilateral)	,429	
	N	25	25

Interpretación: La correlación entre la dimensión reconocimiento personal/social de satisfacción y desempeño laboral es no significativa ($p > 0.05$).

Finalmente, una de las dimensiones que hemos tomado es el reconociendo del personal, teniendo como resultado que el valor no es significativo de -0.166 donde los trabajadores perciben esta relación como algo dispensable, siendo que este esté sujeto a otro variable de medición como puede ser la motivación del personal.

Medición de Cruce de variables

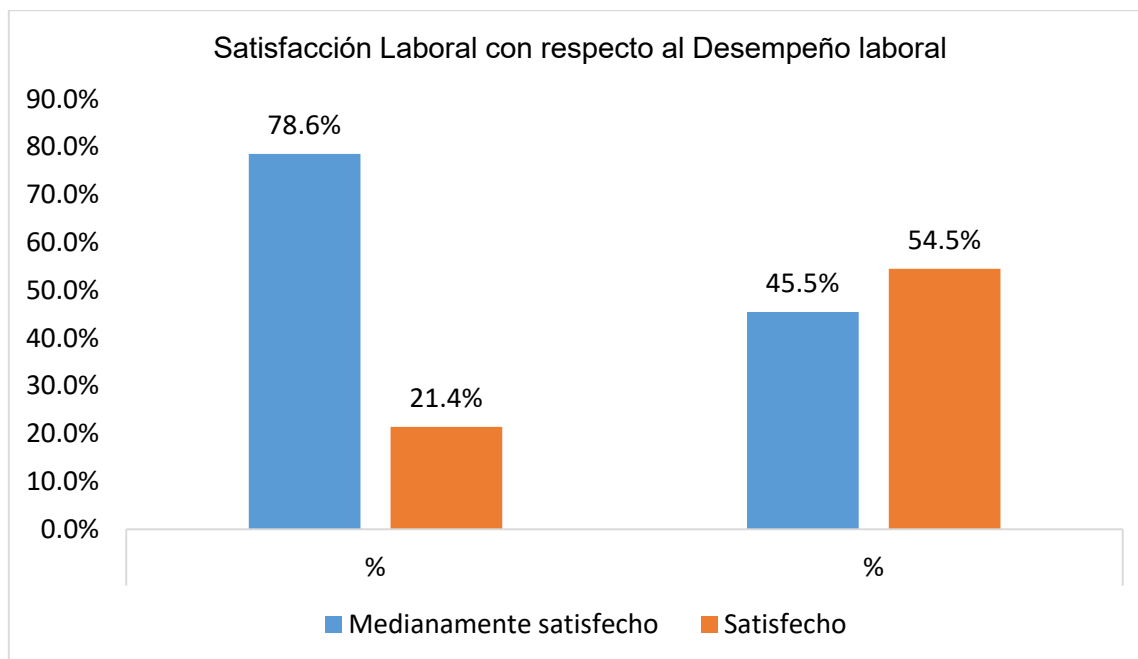
Tabla 11

Medición de la satisfacción laboral con respecto al desempeño laboral.

	Desempeño laboral					
	Favorable		Muy favorable		Total	
Satisfacción Laboral	n	%	n	%	n	%
Medianamente satisfecho	11	78,6%	5	45,5%	16	64,0%
Satisfecho	3	21,4%	6	54,5%	9	36,0%
Total	14	100,0%	11	100,0%	25	100,0%

Grafico 1

Medición de la satisfacción laboral con respecto al desempeño laboral.



Interpretación: El 78.6% de colaboradores con un desempeño laboral favorable refieren que están medianamente satisfechos laboralmente, mientras que el 54.5% de colaboradores con un desempeño laboral muy favorable aseguran que se sienten satisfechos laboralmente.

Como vemos para el caso de la empresa de transporte LUCS no muestra conflictos de o insatisfacción, siendo un resultado favorable, que muchos de ellos se sientan medianamente satisfechos mostrando que se puede mejorar esta medida infiriendo en aquellas dimensiones que mejorarían la satisfacción y por ende el desempeño de los mismos.

Relación del Desempeño Laboral con respecto a las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

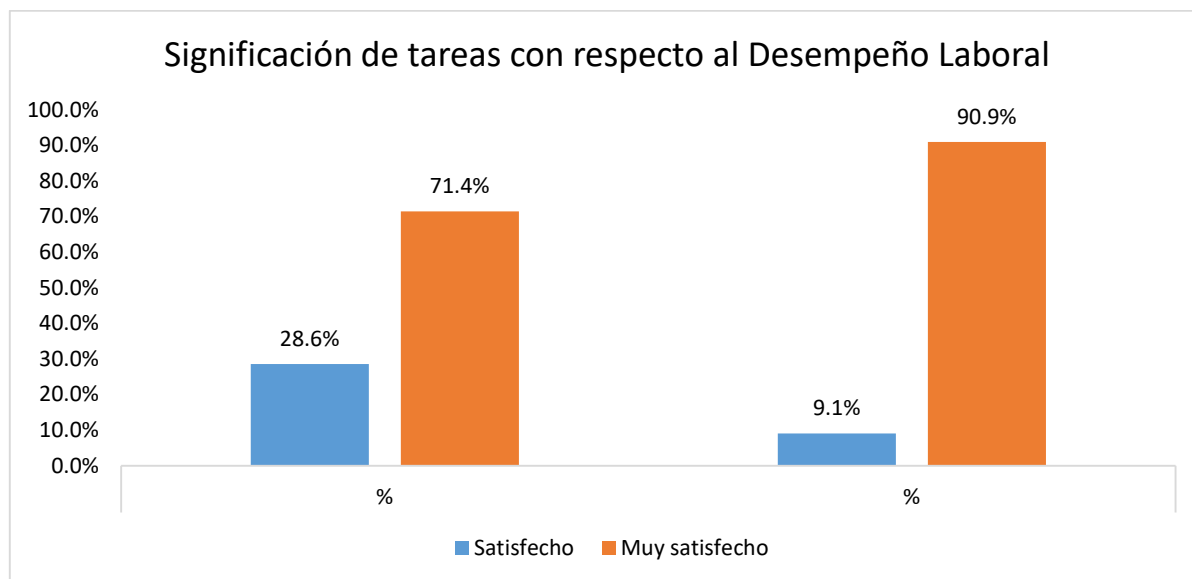
Tabla 12

Relación de la significación de las tareas con respecto al desempeño laboral.

Significación de tareas	Desempeño laboral					
	Favorable		Muy favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%
Satisfecho	4	28,6%	1	9,1%	5	20,0%
Muy satisfecho	10	71,4%	10	90,9%	20	80,0%
Total	14	100,0%	11	100,0%	25	100,0%

Grafico 2

Relación de la significación de las tareas con respecto al desempeño laboral.



Interpretación: El 71.4% de colaboradores con un desempeño laboral favorable refieren que están satisfechos con la significación de tareas, mientras que el 90.0% de

colaboradores con un desempeño laboral muy favorable aseguran que las significaciones de tareas los tienen muy satisfechos.

Desde el punto de vista del desempeño laboral vemos que las tareas encomendadas a los trabajadores están dentro de sus capacidades tal como lo menciona Chiavenato I. 2007, las estrategias que fijan estos de manera individual para la resolución de las tareas encomendadas nos orienta a que podamos alcanzar un nivel de satisfacción alto o muy satisfecho como lo refiere el 71.4% de la población. Así como el 90% de la población muy favorable.

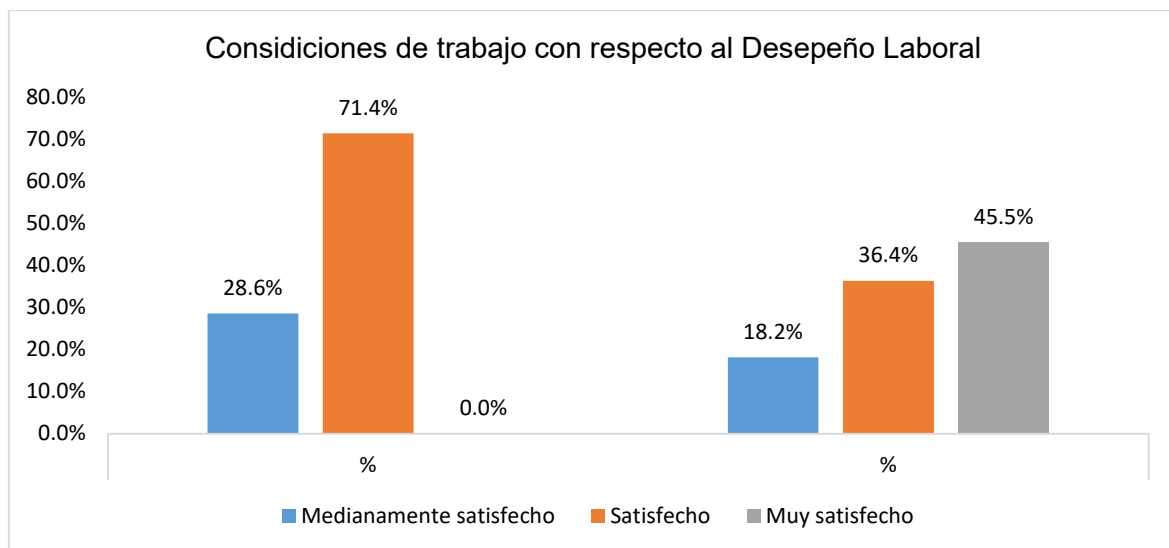
Tabla 13

Relación de las condiciones de trabajo con respecto al desempeño laboral.

Condiciones de trabajo	Desempeño laboral					
	Favorable		Muy favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%
Medianamente satisfecho	4	28,6%	2	18,2%	6	24,0%
Satisfecho	10	71,4%	4	36,4%	14	56,0%
Muy satisfecho	0	0,0%	5	45,5%	5	20,0%
Total	14	100,0%	11	100,0%	25	100,0%

Grafico 3

Relación de las condiciones de trabajo con respecto al desempeño laboral.



Interpretación: El 71.4% de colaboradores con un desempeño laboral favorable refieren que están satisfechos con las condiciones de trabajo, mientras que el 45% de colaboradores con un desempeño laboral muy favorable aseguran que las condiciones de trabajo los tienen muy satisfechos.

Por lo tanto, las condiciones laborales donde trabajan los servidores la empresa de transporte LUCS, manifiestan estar acorde a las necesidades, sin embargo, un 45% de la población muy favorable, cree que estas condiciones pueden mejorar incrementando su desempeño.

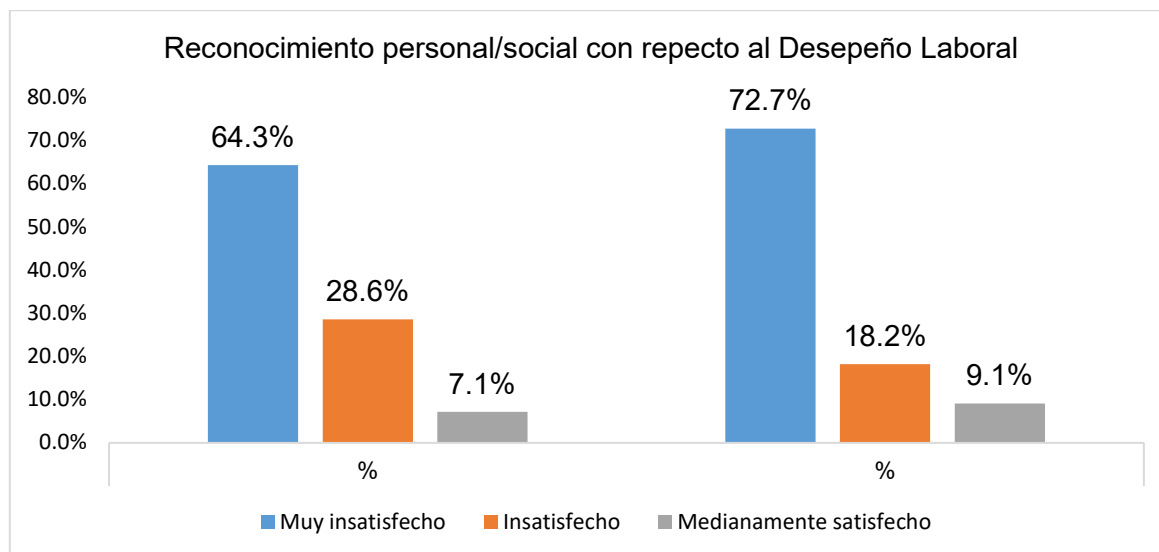
Tabla 14

Relación del reconocimiento del personal/social con respecto al desempeño laboral

Reconocimiento personal/social	Desempeño laboral					
	Favorable		Muy favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%
Muy insatisfecho	9	64,3%	8	72,7%	17	68,0%
Insatisfecho	4	28,6%	2	18,2%	6	24,0%
Medianamente satisfecho	1	7,1%	1	9,1%	2	8,0%
Total	14	100,0%	11	100,0%	25	100,0%

Grafico 4

Relación del reconocimiento del personal/social con respecto al desempeño laboral



Interpretación: El 64.3% de colaboradores con un desempeño laboral favorable refieren que están muy insatisfechos con el reconocimiento personal/social, así mismo el 72.7% de colaboradores con un desempeño laboral muy favorable aseguran que están muy insatisfechos con el reconocimiento personal/social.

Finalmente, la dimensión de Reconocimiento personal/ social, toma en consideración esta dimensión como un factor importante, que como vemos muestra un valor representativo importante de 64.3 % y 72.7% siendo este valor como reconocidos en el ámbito laboral, refiriendo que la empresa los tiene desarrollado de manera oportuna con los mismos trabajadores.

3.2 Discusión de Resultados

H₁: La satisfacción laboral sí tiene relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de transporte LUCS del sector de distribución de productos masivos en la zona Nor oriental del marañón en 2021.

Cruce de Variables

Tabla 07

Correlación de Variables Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral

		Desempeño laboral	Satisfacción Laboral
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,702**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,702**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Interpretación: La correlación entre satisfacción y desempeño laboral es altamente significativa ($p < 0.01$). La correlación entre satisfacción y desempeño laboral es positiva considerable, según (Hernández , Fernandez, & Baptista, 1997).

El resultado principal del presente estudio es poder confirmar la hipótesis principal de la investigación, logrando identificar la existencia de relación entre las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral en la población estudiada. Esto con lleva a poder postular que el incremento o disminución de la satisfacción laboral en los trabajadores está influenciada en el incremento o disminución del desempeño laboral, esto en el puesto que ocupan dentro de la empresa de transporte LUCS. Corroborando lo mencionado por (Salazar Marmelejo, 2019) donde concluye que: “Desde una visión positiva la satisfacción contribuye a que los individuos estén más complacidos con sus realidades de trabajo, y que la apertura al cambio cumple un doble papel al asociarse con la satisfacción y apuntar a su desempeño. Esto indica que, si las organizaciones desean empleados que den mucho más y que cumplan con las normas definidas, es necesario que se preocupen por que el personal esté satisfecho y abierto al cambio” (p. 18).

Asimismo, se logró comprobar que la relación entre las variables es positiva y significativa. Tal como lo menciona Chiavenato I. (2007), en donde se refiere que la satisfacción laboral puede estar siendo influenciada por factores, Asimismo podemos referir lo mencionado por Mayo (1993) citado por del Toro, Salazar y Gómez (2011) en la que se puede corroborar evidencia de una relación positiva y significativa entre las variables satisfacción labora y desempeño laboral, en la que establece una relación con los “patrones informales del grupo de trabajo”; los que se mencionan viene hacer motivadores superiores a los de motivación remunerativa, momentos de descanso y factores materiales. Con estos estudios se logra conocer la necesidad de entender las motivaciones humanas dadas en el ámbito laboral. Convirtiéndolos en el primer enfoque humanísticos de la administración.

El análisis correlacional con respecto a la satisfacción laboral en su dimensión de significación de la tara, fue una dimensión de satisfacción laboral que su relación con el

desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de transporte LUCS tuvo un resultado de ($r=0.608$), lo que confirma la hipótesis de estudio.

Tal como se menciona en las bases teóricas, estos resultados se apoyan en las menciones que los factores que no se relacionan con la tarea en sí (tales como el beneficio económico), no influyen en el desempeño laboral de los trabajadores. Por otro lado, mientras que aquellos que guardan estrecha relación con la naturaleza del trabajo sí son influenciados en el desempeño laboral.

Por otro lado podemos mencionar que según la teoría de Motivación-Higiene (Herzberg, 1959), la que manifiesta que los factores que influyen el desempeño del trabajo, están ligados o relacionados de manera estrecha a las actividades diarias, tal es el caso la satisfacción con la asignación de las tareas como vemos en el resultado de la tabla 12 en la que se tiene el 71.4% y el 90% de muy favorable con relación al desempeño laboral que realizan, por lo que las recompensas que provienen de la misma naturaleza del trabajo se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral.

Finalmente, con respecto a los objetivos de estudio, es posible mencionar los siguientes resultados:

Se halló una correlación significativa entre la satisfacción laboral y las condiciones laborales ($r=0.682$) tabla 09, donde se apoya lo referido por Robbins y Judge (2013), que menciona que las condiciones laborales influyen de manera directa para la mejora del desempeño laboral, por lo que se concluye que, estando los trabajadores con un nivel de satisfacción elevado, esto mejora las atenciones tanto con los clientes, y otras acciones productivas del puesto en que se desenvuelven.

Finalmente, este estudio nos indica que en el contexto de la investigación, la relación determinada entre las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral, no implica que una sea causante o resultante de la otra variable, Por lo que de acuerdo a la investigación es posible tener una relación entre la satisfacción laboral y del desempeño

laboral desde diferentes perspectivas tales como: puede darse que la satisfacción laboral cause mejoras en el desempeño laboral o viceversa, o también podríamos referir por el estudio que las variables pueden ser mutuamente influyentes. Para llegar a esta conclusión sobre causalidad, el autor (Hernández , Fernandez, & Baptista, 1997), señala que el diseño de la investigación pertinente sería experimental, por lo que se utilizaría en el momento que el investigador pretenda establecer el posible efecto de una causa, la que implica una manipulación de sus efectos sobre otras variables, esto en situaciones controladas.

CONCLUSIONES

La presente investigación postula que la satisfacción laboral y el desempeño laboral, tiene una relación positiva significativa para los trabajadores de la empresa de transporte LUCS. Por lo que un incremento en la satisfacción laboral, se visualizaría una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores. Al mismo tiempo podemos mencionar que una deficiente satisfacción laboral acarrearía problemas significativos en el desempeño laboral de los trabajadores.

Asimismo, vemos que existiría una moderada correlación positiva, entre la variable de satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa

de transporte LUCS, Por lo que una mejora los factores tales como asignación de la tareas, condiciones laborales y reconocimiento personal/ social, se vería acompañado de un incremento en el desempeño laboral de mismos.

Las dimensiones de la satisfacción laboral que mayor correlación positiva han presentado son: asignación de tareas y condiciones de trabajo de ($r=0.608$) y ($r=0.682$) respectivamente, en los trabajadores de la empresa de transporte LUCS, por lo que una mejora en dichas dimensiones resultaría en un incremento del desempeño laboral den los mismo.

RECOMENDACIONES

El presente estudio ha demostrado que es funcional y que se debe de tomar en cuenta los resultados obtenidos, donde mencionamos que la relación encontrada entre las satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de transporte LUCS, es determinante para los horizontes empresariales, poniendo especial interés en tener una nivel alto de satisfacción laboral, por lo que se puede medir periódicamente dicha satisfacción laboral que perciben los trabajadores y de ser necesario realiza intervenciones que ayuden a mantener dicha satisfacción en nivel altos, como se detallara.

Se recomienda que en el futuro otros investigadores realicen evaluaciones de desempeño con diferentes evaluadores, reduciendo así el sesgo de indulgencia que puede producirse con la auto evaluación. Porque es posible aplicar también métodos de evaluación como el de 180° la cual considera la opinión de jefe inmediato superior y además de los compañeros de labores, así como la auto evaluación.

Recomendamos que la empresa de transporte LUCS, logre tener a sus trabajadores en un alto nivel de satisfacción laboral, para lo cual puede medir y hacer control periódico por medio de las evaluaciones de satisfacción laboral, que pueden ser de periodos semestrales o anuales. Sugerimos tomar en cuenta las evaluaciones multidimensionales sobre la satisfacción laboral, queremos decir que se consideren diferentes aspectos o diversas dimensiones, siempre referenciando a la satisfacción de la tareas y las condiciones laborales, que son dimensiones que han demostrado tener relación positiva con el desempeño laboral.

Recomendamos a la empresa que, deba inferir en las creencias y valoraciones que tiene los trabajadores sobre la satisfacción laboral, con respecto a la asignación de la tarea, para que luego sean sensibilizados y comprometidos con la importancia de su

puesto. Una forma de realizar sería a través del área de Recursos Humanos, con charlas, talleres, retiros, jornadas de desarrollo de humano y otros, Con el propósito que el trabajador entienda el rol que cumple dentro de la organización.

En definitiva, recomendamos a la empresa de transportes LUCS revisar el diseño del puesto de cada uno de los trabajadores en la que tome en consideración la importancia de la tarea como una dimensión crucial o clave para la organización. Por lo que sugerimos aplicar el modelo de "The job Characteristics" de Greenberg, J., Y Baron, R., (1999), en que se considera cinco dimensiones del diseño del puesto de trabajo: Variedad de habilidades, Identificación de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación; esta investigación nos ha permitido ver la importancia de satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral que es lo que muchas empresas ha desestimado y que puede ser un aspecto que se debe tomar la importancia debida para el crecimiento empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro , R., Leyton, S., Mesa, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. PUCP.
- Alles, M. (2004). *Dirección estratégica de recursos humanos. Quinta edición*. Granica S.A.
- Alles, M. A. (2005). *Desempeño por competencias evaluación 360°* (1 ed.). Granica S.A.
- Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>
- Ávila Vásquez, R., Farias Ulloa, H., Guerrero Avello, C., & Sandoval Salazar, P. (2005). *Sistemas de auto evaluación del desempeño*. Universidad de Chile.
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (4 ed.). Pearson.
- Boada Llerena, N. A. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad Peruana*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Bretones, F. (2008). *Psicología de los recursos humanos*. Pirámide.
- Calderón, E. (2016). *Nivel de Satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipaliadd de Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívas.
- Chiang Vega , M. M., Méndez Urra, G., & Sánchez Bernal, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa retail. *Theoria*, 21-63. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8 ed.). McGraw-Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). McGraw-Hill.

- Del Toro, J., Salazar, C., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 204-227.
- Delgado Coronel, S. K. (2019). *La Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Clínica Jaén*. UDCH.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos. Decimacuarta*. Pearson.
- Escobedo, Garcia, C. L., & Quíñones, Florin, M. M. (2019). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Mypes Operadores Logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao*. PUCP.
- Gómez Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Managing Human Resources* (5 ed.). Pearson. Obtenido de <https://ebg.ec/wp-content/uploads/2021/07/Gestion-de-recursos-humanos.-5ed-Balkin.pdf>
- Hernández , R., Fernandez, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación, Primera Edición*. Mc Graw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *One More Time, How Do You Motivate Employees*. Harvarda Bussiness. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2WVZCgAAQBAJ&lpg=PT5&ots=Ze98gBKQtf&dq=One%20More%20Time%2C%20How%20Do%20You%20Motivate%20Employee&lr&hl=es&pg=PT3#v=onepage&q=One%20More%20Time,%20How%20Do%20You%20Motivate%20Employees&f=false>
- Litwing, G. (1978). *Organizational Climate*. Harvar Business.
- Lozada, A. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de bournout en capacitadores de una empres de call centre*. USIL.

- Matos Benites, E. (2012). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa Alfonso Ugarte del anexo de Huari - Huancan*. UNCP.
- Montenegro Segovia, C. V. (2018). *Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén, 2018*. UDCH.
- Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología aplicada al trabajo* (6 ed.). Thomson Learning.
- Navarro Astor, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: Una aplicación cualitativa en la comunidad Valenciana*. Universiad Politécnica de Valencia.
- Ovejero Bernal, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. Biblioteca nueva.
- Palma, S. (1999). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). *Faculta de Psicología U.R.P., IX*.
Obtenido de <https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>
- Peiró Silla, J., & Prieto Alonso, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo volumen I: Actividad laboral en su contexto* (Vol. 1). Síntesis.
- Petty, M., Mcgee, G., & Cavender, J. (1984). A Meta-Analisis of the Relationships Between Individual Job Satisfaccition and Individual Performance. *Academy of Management Review*, 712-721. doi:<https://doi.org/10.5465/amr.1984.4277608>
- Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Comportamiento+Organizacional+Robbins,+S.%3B+Judge,+T.&ots=YL68aok428&sig=fr7bc3TSuoHbqgk5do3YSB55E9I#v=onepage&q=Comportamiento%20Organizacional%20Robbins%2C%20S.%3B%20Judge%2C>

- Rodriguez, A. (2008). *Psicología de los recursos humanos*. Pirámide.
- Rodriguez, D. (2007). *La administración moderna de personal. Séptima edición*. Thomson.
- Salazar Marmelejo, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1), 1-21.
- Salluca Salluca, L. (2010). *Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en Instituciones Educativas del Cercado de Callao*. Escuela post grado USIL.
- San Martín Neira, N. J. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios, y su comparación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Talcahuano*. UBB.CH.
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Red de revistas Científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal*, 161-166. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 1-23.
- Snell, S., & Bohlander, S. (2013). *Administración de recursos humanos. Decimosexta edición*. CENGAGE Learning.
- Tamayo, M. (1997). *Metodología formal de la investigación científica*. Limusa.
- Trujillo de Haro, C. A. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF24*. UNAM.
- Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. Quinta edición*. Pearson.

Wayne Mondy, R. M. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11 ed.). Pearson. Obtenido de

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson.

ANEXOS.

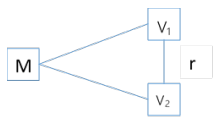
Matriz de Consistencia.

Instrumento de Recolección de Datos (VALIDADOS).

Ficha de validación de expertos.

Matriz de consistencia

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE TRANSPORTES LUCS E.I.R.L. JAÉN – 2021

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
Identificación de la satisfacción laboral para mejorar desempeño laboral en TRANSPORTE LUCS JAÉN 2021	¿Cómo mejorar desempeño laboral en TRANSPORTE LUCS JAÉN 2021?	GENERAL.-	La implantación de satisfacción laboral mejorara desempeño laboral en TRANSPORTE LUCS JAÉN 2021	INDEPENDIENTE.-	VARIABLE INDEPENDIENTE.-	Tipo de investigación.- Aplicada. Explicativa. No experimental. Prospectiva. Diseño de investigación.- 	Población.- 27 trabajadores de Transporte Lucs EIRL Muestra.- Total de la población.
		Analizar satisfacción laboral para mejorar desempeño laboral en TRANSPORTE LUCS JAÉN 2021		Satisfacción laboral Sonia Palma Carrillo (1999), “La predisposición frente al trabajo, basado en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”.	Significación de tareas		
		ESPECÍFICOS.-		Condiciones de trabajo			
		1.-Diagnosticar el estado actual de desempeño laboral en TRANSPORTE LUCS JAÉN 2021		Reconocimiento del personal			
		2.-Identificar los factores influyentes en desempeño laboral en TRANSPORTE LUCS JAÉN 2021		DEPENDIENTE.-	VARIABLE DEPENDIENTE.-		
		3.-Propuesta de satisfacción		Desempeño laboral	Proactividad		

	laboral para mejorar desempeño laboral en TRANSPORTE LUCS JAÉN 2021	(Chiavenato I. , 2007) “El comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos”		
	4.-Estimar los resultados que generará la implantación satisfacción laboral en desempeño laboral en TRANSPORTE LUCS JAÉN 2021		Capacidad de servicio Conocimiento Diligencia en trabajo	

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Trabajador:.....Sexo: M – F

Área de trabajo:.....

Cargo que ocupa:.....Fecha:.....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a la actividad en la misma. Te agradecemos con respuestas marcando con un aspa en la que consideres se expresa mejor tu punto de vista. No hay respuesta mala ni buena ya que todas so opiniones.

- Ninguno o nunca
- Poco
- Regular
- Mucho
- Siempre

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

CUESTIONARIO PARA EVALUCIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

Datos del trabajador:.....

Edad:.....

Cargo:.....

División:.....

Instrucciones :

1. Ninguno o nunca
2. Poco
3. Regular o algo
4. Mucho
5. Siempre

Preguntas	Calificación				
	1	2	3	4	5
PROACTIVIDAD					
1. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
2. ¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
3. ¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
CAPACIDAD DE SERVICIO					
4. ¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?					
5. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio oportuno?					
CONOCIMIENTOS					
7. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?					
8. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas de tecnología?					
DILIGENCIA EN EL TRABAJO					
9. ¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?					
10. ¿Haces correcto uso y presentación de los medios de trabajo?					
11. ¿Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?					

Fecha de evaluación:

Firma del colaborador



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Marco Antonio Jimenez Coronel
 1.2 Grado académico: Maestro en Administración de Negocios
 1.3 Cargo e institución donde labora: Gerente Team Malca SAC
 1.4 Título de la Investigación: No Experimental
 1.5 Autor del instrumento: Lic. Psicóloga Sonia Palma Carrillo
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Maestría
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de escala : SL-SPC / DL-SPC

INDICADORES	CRITERIOS QUALITATIVOS/QUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización logica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevos puntos en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					400	500
TOTAL (PROMEDIO)					40	50

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80

VALORACION CUALITATIVA: Aplicable

OPINION DE APLICABILIDAD: Idónea

Lugar y fecha: Jaén, 15 enero 2021


 MARCO ANTONIO JIMENEZ CORONEL
 Psicólogo
 UNI: 429691/b



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

- 2.1 Apellidos y nombres del experto: Elvira Gastelo Benavides
 2.2 Grado académico: Maestro en Administración de Negocios
 2.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Politécnica Amazónica
 2.4 Título de la Investigación: No Experimental
 2.5 Autor del instrumento: Lic. Psicóloga Sonia Palma Camillo
 2.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Maestría
 2.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de escala : SL-SPC / DL-SPC

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos Teórico-Científicos y del tema de estudio.					X
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
20. CONVENIENCIA	Genera nuevos pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					400	500
TOTAL (PROMEDIO)					40	50


VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACION CUALITATIVA: Aplicable

OPINION DE APLICABILIDAD: Idónea

Lugar y fecha: Jaén, 15 enero 2021

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
AMAZÓNICA S.A.C.


Mg. Elvira Gastelo Benavides
Pochma
DNI



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Willy Alviras Delgado
- 1.2 Grado académico: Maestro en Administración de Negocios
- 1.3 Cargo e institución donde labora: ASESOR DE NEGOCIOS EN MIBANCO AGUAEN
- 1.4 Título de la Investigación: No Experimental
- 1.5 Autor del instrumento: Lic. Psicóloga Sonia Palma Carrillo
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Maestría
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de escala : 5L-SPC / DL-SPC

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
23. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
27. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
28. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
29. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
30. CONVENIENCIA	Genera nuevos puntos en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					400	500
TOTAL (PROMEDIO)					40	50

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACION CUALITATIVA: Aplicable

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Mónea

Lugar y fecha: Jaén, 18 enero 2021


 Sonia Palma
 CIP/182280
 DNI 45311382