

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DE TESIS

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA BITEL FILIAL BAÑOS DEL INCA – CAJAMARCA,
2021.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional
de Licenciado de Empresas

Presentado por:

Bach. Calderón Mosqueira Nelly

Bach. Villena Vásquez Richard Franklin

Asesor:

Dr. Gil Jauregui Carlos Andrés

Cajamarca – Perú

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DE TESIS

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA BITEL FILIAL BAÑOS DEL INCA – CAJAMARCA,
2021.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional
de Licenciado de Empresas

Presentado por:

Bach. Calderón Mosqueira Nelly

Bach. Villena Vásquez Richard Franklin

Asesor:

Dr. Gil Jauregui Carlos Andrés

Cajamarca – Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 BY:

Calderón Mosqueira Nelly

Villena Vásquez Richard Franklin

Todos los Derechos Reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS.
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

TÍTULO DE LA TESIS

SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA BITEL FILIAL BAÑOS
DEL INCA – CAJAMARCA, 2021

Presidente : Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario : Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Miembro : Anthony Rabanal Soriano

Asesor : Dr. Gil Jauregui Carlos Andrés

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a nuestros padres, por su fortaleza moral y espiritual que siempre nos alienta a seguir adelante.

Los autores

AGRADECIMIENTO

Al ser divino quién ha guiado cada paso que damos, a la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; por inculcarnos experiencias y educación. Al Dr. Gil Jauregui Carlos Andrés un gran asesor por habernos brindado su apoyo, comprensión, tolerancia y los saberes compartidos.

Los autores.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
TABLA DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	3
1.1.Planteamiento del problema	3
1.1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2.Formulación del problema	5
1.3.Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivo específico	6
1.4.Justificación	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1.Antecedentes	8
2.1.1. Internacionales	8
2.1.2. Nacionales	10
2.1.3. Locales	14
2.2.Bases teóricas	14
2.2.1. Desempeño laboral	14
2.2.1.1.Conceptualización	14
2.2.1.2.Factores que influyen en el desempeño laboral	17

2.2.1.2.1. Satisfacción laboral	17
2.2.1.2.2. Autoestima	17
2.2.1.2.3. Trabajo en equipo	18
2.2.1.2.4. Clima laboral	18
2.2.1.2.5. Capacitación del trabajador	18
2.2.1.3. Dimensiones del desempeño laboral	19
2.2.1.3.1. Actitud	19
2.2.1.3.2. Innovación	19
2.2.1.3.3. Satisfacción	20
2.2.1.3.4. Eficiencia	20
2.2.1.3.5. Crecimiento	21
2.2.1.3.6. Productividad	21
2.2.1.3.7. Calidad	21
2.2.1.3.8. Trabajo en equipo	22
2.2.1.4. Evaluación de desempeño laboral	22
2.2.1.4.1. Mejora de evaluación	25
2.2.1.4.1.1. Evaluación de competencia 360°	26
2.2.1.4.1.2. Evaluación por metas	27
2.2.1.4.1.3. Evaluación 9 Box	28
2.2.1.4.2. Ventajas de la evaluación	28
2.2.1.4.3. Niveles del desempeño laboral	30
2.2.1.4.3.1. Alto desempeño laboral	30
2.2.1.4.3.2. Mediano desempeño laboral	31

2.4.Hipótesis	42
2.5.Operacionalización de variables	42
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	45
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra	45
3.1.1. Unidad de análisis	45
3.1.2. Universo	45
3.1.3. Muestra	45
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación	45
3.3. Método de investigación	46
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	46
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos	47
3.6. Rigor científico	47
3.7. Aspectos éticos de la investigación	48
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1.Resultados	49
4.2.Discusión	65
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. Conclusiones	72
5.2. Recomendaciones	72
LISTA DE REFERENCIAS	74
ANEXOS	77

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general: determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa “Bitel” filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021. Su metodología corresponderá a una investigación de nivel aplicada, porque se buscó resolver los problemas fundamentales en relación a las variables, de nivel descriptivo - correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Surgiendo la interrogante: ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021?

También la investigación propuso como hipótesis general la existencia de una relación lineal positiva entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. La población estuvo constituida por los trabajadores de la entidad y la muestra se realizó mediante método probabilístico con un número de 37 trabajadores, se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario.

- Los resultados concluyen que se rechaza la hipótesis existe una relación lineal positiva entre satisfacción laboral y desempeño laboral de una empresa de telecomunicaciones como es Bitel filial Baños del Inca, los trabajadores de la empresa Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca – 2021, de acuerdo a los cuestionarios aplicados, se evidencia que la satisfacción, se relaciona de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral.

Finalmente se **concluye** que en la Empresa Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021 en cuanto a la calidad de servicio ha sido deficiente por la falta de satisfacción por razones de deficiencias tecnológicas, de comunicación y de compañerismo.

Palabras Claves: satisfacción, desempeño laboral, relación interpersonal, necesidades.

ABSTRACT

The general objective of the research is to determine the relationship between job satisfaction and job performance in the workers of the Banos del Inca subsidiary “Biel” Company, Cajamarca - 2021. Its methodology will correspond to an applied level investigation, because it was sought to solve the fundamental problems in relation to the variables, descriptive - correlational level with non-experimental design of cross-sectional. The question arises: What relationship exists between job satisfaction and job performance of the workers of the company Biel subsidiary Banos del Inca, Cajamarca - 2021?

The research also proposed as a general hypothesis the existence of a positive linear relationship between job satisfaction and job performance of workers in a telecommunications company.

The research also proposed as a general hypothesis the existence of a positive linear relationship between job satisfaction and job performance of workers in a telecommunications company. The population was made up of the workers of the entity and the sample was carried out by probabilistic method with a number of 37 workers, the survey was used and the questionnaire was used as an instrument.

The results conclude that the hypothesis is rejected There is a positive linear relationship between job satisfaction and job performance of a telecommunications company such as Bitel subsidiary

Finally, it is concluded that in the Company Biel subsidiary Banos del Inca, Cajamarca - 2021en as regards the quality of service has been deficient due to the lack of satisfaction due to technological deficiencies, of communication and of companionship.

Keywords: Satisfaction, job performance, interpersonal relationship, needs.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento del problema

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, las organizaciones han tomado consciencia de que el capital humano es fundamental para el desarrollo y productividad de la organización. Por ello, la mayoría de las organizaciones invierte fuertes cantidades de dinero en mantener satisfechos a los colaboradores lo cual se refleja en su desempeño laboral y en la fidelidad de los mismos hacia la organización (Robbins y Coulter, 2014).

Para, Rosilio, et al, (2012), exponen que existen una condición, en este caso variable, que condiciona la productividad de las organizaciones la cual es la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es considerada como la percepción y evaluación que realizan los colaboradores hacia su puesto de trabajo y la organización en general en cuanto a las posibilidades de crecimiento personal y profesional les brinda, a la calidad de políticas administrativas, condiciones materiales y relaciones interpersonales dentro de la organización (Palma, 1999).

Los colaboradores que no se encuentran satisfechos dentro de la organización, suelen manifestarlo en su desempeño laboral, de modo que acuden retrasados a sus horarios de trabajo, bajan el nivel de productividad y son más fáciles de captar por otras organizaciones las cuales les ofrecen mayores beneficios para su desarrollo y crecimiento tanto a nivel personal como profesional (Robbins & Judge, 2013).

De este modo, se entiende que el desempeño laboral es la conducta y comportamiento del colaborador para ayudar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos durante el proceso de producción (Chiavenato, 2010).

A nivel internacional, Cocha & García (2015) en Ecuador realizaron una investigación con el objetivo de determinar la correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral donde los principales resultados revelan que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,869$); del mismo modo, se determinó que el 38% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 42% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

A nivel nacional, Boada (2019) en Lima realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,799$); del mismo modo, se determinó que el 45% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de motivación laboral.

A nivel local, Espinoza & Estrada (2019) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre motivación, satisfacción y desempeño laboral del personal de la red de salud. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,779$); del mismo modo, se determinó que el 48% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de motivación laboral.

En tal sentido, considerando lo expuesto en párrafos anteriores se evidencia la importancia de estudiar ambas variables dentro de una organización, debido a que la productividad de las organizaciones en general depende de la satisfacción que presenten sus colaboradores la cual se refleja en el desempeño laboral de los mismos.

Finalmente, tras llevar a cabo la revisión de estudios realizados con anterioridad se observa que se han llevado a cabo estudios a nivel internacional y nacional; sin embargo, se han realizado pocos estudios a nivel local, adicionalmente, la importancia del presente estudio recae en que la población estará conformada por colaboradores de una empresa comercializadora, campo que actualmente se encuentra sin ser estudiado; por ende, nace la siguiente pregunta de investigación.

Finalmente, luego de revisar las investigaciones anteriores realizadas, se observó que la investigación se realizó a nivel internacional y nacional, sin embargo, hubo muy poca investigación realizada a nivel local. Además, la importancia de esta investigación radica en que la población estará formada por colaboradores en empresas de marketing, y este campo aún no ha sido estudiado, por lo que han surgido las siguientes preguntas de investigación.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación hay entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021

1.3.2. Objetivo específico

- Establecer la relación entre Condiciones físicas y/o materiales y desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021
- Establecer la relación entre Beneficios Laborales y/o remunerativos y desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021
- Establecer la relación entre Políticas Administrativas y desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021
- Establecer la relación entre Relaciones Sociales y desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021
- Establecer la relación entre Desarrollo Personal y desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021
- Establecer la relación entre Desarrollo de tareas y desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021
- Establecer la relación entre relación con la autoridad y desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021

1.4. Justificación

Su importancia como aporte científico dentro de la investigación radica desde el punto de vista:

- *Teórica.* - Al profundizar se busca corroborar estudios previos y conceptos claves relacionados a satisfacción laboral y desempeño laboral para contribuir con la comunidad académica; también el estudio determinará el grado de relación entre las variables de estudio y contrastar los resultados de estudios previos.
- *Práctica.* - La cuál, está orientada a perfeccionar el trabajo de manera que indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización; permitirá entender y comprender las dimensiones que deben mejorar para tener trabajadores fidelizados y por ende leales a la empresa de telecomunicaciones; para fortalecer y posicionar la marca Bitel.
- *Metodológica.* la investigación aporta las herramientas para evaluar las variables como el análisis descriptivo (media, moda, desviación estándar) y análisis de regresión para medir el grado de relación., y que sirva para otras investigaciones

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Cocha & García (2017) en su tesis titulada, *“La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del banco internacional de la ciudad de Ambato”*, tiene como objetivo determinar la correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores del Banco Internacional de Ambato. La investigación estuvo conformada por 60 trabajadores del Banco Internacional de Ambato. Para recolectar la información se utilizó la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los principales resultados revelan que existe una correlación directa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,869$); del mismo modo, se determinó que el 38% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 42% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral, asimismo, se indica que el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral es alto de la siguiente manera: condiciones físicas y/o materiales con 34%, beneficios laborales con 38%, política administrativa con 39%, relaciones sociales con 41%, desarrollo personal con 33%, desarrollo de tareas con 35% y relación con la autoridad con 36%.

Chiaing & San Martín (2018), en su tesis titulada, *“Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano”*; tiene como objetivo analizar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Talcahuano. La investigación estuvo conformada por 259 funcionarios de ambos sexos que laboraban en las áreas administrativas de la municipalidad. Para la

recolección de información se utilizaron la escala de satisfacción laboral y la encuesta de desempeño laboral. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa, baja y desempeño laboral ($r = ,354$); del mismo modo, se determinó que el 38% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 43% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral. Finalmente, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,82$), existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder ($r = ,730$) y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r = ,805$).

Espadres (2019) en su tesis titulada, “*Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía*”, tiene como objetivo, determinar la relación existente entre desempeño y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Santa Lucía, la investigación estuvo conformado por 30 colaboradores de ambos sexos que laboraban en el departamento de dirección financiera. Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción marital. Los hallazgos principales indican que existe una correlación directa y significativa entre desempeño y satisfacción laboral ($r = ,849$). Asimismo, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,786$), existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder ($r = ,874$) y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r =$

,796), del mismo modo, se determinó que el 35% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 37% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral, asimismo, se indica que el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral es alto de la siguiente manera: condiciones físicas y/o materiales con 39%, beneficios laborales con 34%, política administrativa con 37%, relaciones sociales con 38%, desarrollo personal con 35%, desarrollo de tareas con 36% y relación con la autoridad con 33%.

2.1.2. Nacionales

Pizarro (2017) en su tesis titulada, “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas*”, Tiene como objetivo determinar la relación existente entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de un colegio particular en Chachapoyas, la investigación estuvo conformada por 42 trabajadores de ambos sexos. Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos principales exponen que existe una correlación directa entre la satisfacción y desempeño laboral ($r = ,849$). Se observa además que el 56% presenta un nivel alto de desempeño laboral y el 38% presenta un nivel alto de satisfacción laboral. Finalmente, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,852$), existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder ($r = ,740$) y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r = ,813$), finalmente se muestra que el nivel de

las dimensiones del desempeño laboral es alto de la siguiente manera: relevancia con 57%, calidad con 43% y confiabilidad con 49%.

Vidarte (2017), en su tesis titulada, “*Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura*”, tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Piura; el estudio estuvo conformado por una muestra de 90 servidores de ambos sexos que se encontraban laborando en la Gerencia de Administración. Para la recolección de información se utilizó la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos principales revelan que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,895$); del mismo modo, se determinó que el 45% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de motivación laboral.

Nieves (2017), en su tesis titulada, “*Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú S. A. Piura*”, tiene como objetivo determinar la correlación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa. La investigación estuvo conformada por 221 trabajadores de ambos sexos que laboraban en la empresa ADECCO - Piura. Para recolectar la información se utilizaron la escala de satisfacción laboral y la encuesta de motivación laboral. Los resultados principales exponen que existe una correlación directa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,814$); del mismo modo, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,836$), existe correlación

directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder ($r = ,740$) y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r = ,883$), finalmente se muestra que el nivel de las dimensiones del desempeño laboral es alto de la siguiente manera: relevancia con 57%, calidad con 43% y confiabilidad con 49%..

Mondragón (2018), en su tesis titulada, “*Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*”, tiene como objetivo determinar la correlación entre la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de una Universidad. La investigación estuvo conformada por 68 trabajadores de ambos sexos de la Universidad Autónoma de Chota. Para recolectar la información se utilizaron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los resultados principales indican que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,862$); del mismo modo, se determinó que el 39% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 48% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

Chacame (2018), en su tesis titulada, “*Satisfacción y desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad distrital de La Perla*”, tiene como objetivo determinar la correlación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de La Perla. La investigación estuvo conformada por 136 trabajadores de ambos sexos de la Gerencia de Desarrollo social. Para recolectar la información se utilizaron la escala de satisfacción laboral y la encuesta de desempeño laboral. Los principales resultados revelan que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,852$)*; del mismo modo, se

determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,829$), existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder ($r = ,748$) y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r = ,704$).

Boada (2019), En su tesis titulada, “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana, con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores*”. La investigación estuvo conformada por 124 trabajadores de ambos sexos que laboraban en una PYME de seguridad. Para recolectar la información se utilizaron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,799$); del mismo modo, se determinó que el 45% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

Huaquipaco & Navarro (2019), En su tesis titulada, “*La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riesgo (MINAGRI) – Majes 2018*”, tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en colaboradores. La investigación estuvo conformada por 150 colaboradores de ambos sexos que laboraban en una PYME de seguridad. Para recolectar la información se utilizaron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa entre satisfacción y

desempeño laboral ($r = ,864$); del mismo modo, se determinó que el 68% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 70% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

2.1.3. Locales

Espinoza & Estrada (2019), En su tesis titulada, "*Motivación, satisfacción, y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud II Cajamarca*", Tiene como objetivo determinar la relación entre motivación, satisfacción y desempeño laboral del personal de la red de salud. La investigación estuvo conformada por 47 colaboradores de ambos sexos de la Red de Salud II de Cajamarca. Para la recolección de información se utilizaron la escala de satisfacción laboral y la encuesta de desempeño laboral. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,779$); del mismo modo, se determinó que el 48% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Desempeño laboral

2.2.1.1. Conceptualización

Es considerado como el rendimiento que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas a la cual ha sido asignado.

Aquí es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias,

sentimiento, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyan a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo , las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (Palaci, F., 2005)

Se genera a partir de que los empleados tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades, de las cuales ellos puedan aplicar. Cuando las habilidades y capacidades distintas ayudan a desempeñar varias tareas estas características ayudan a que el trabajo también sea realizado por estímulos intelectuales, el empleado siente que es justo y ocasiona que exista la satisfacción con lo que se

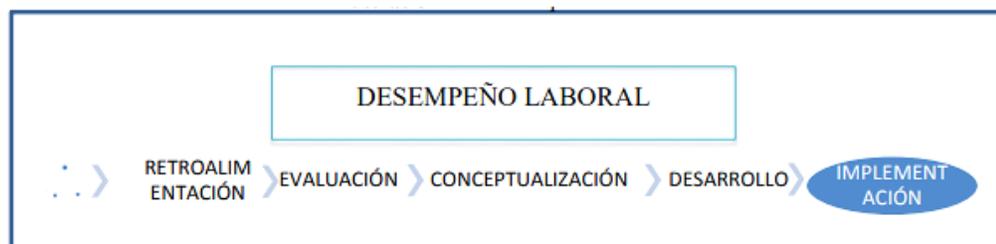
obtiene un mejor desempeño en la organización y tienden a sentirse satisfechos.
(Robbinson, S. , 1998. p. 90)

El mismo autor añade que: Los empleados se preocupan por su ambiente laboral esto se refiere a las facilidades para realizar un buen trabajo, y prefieren sentirse bien en entornos seguros, limpios, cómodos los cuales no tengan demasiadas distracciones. (p. 345). Lo que demuestra que las personas laboran de mejor forma cuando se sienten bien en el área en la que desempeñan sus actividades diarias.

Es por ello que al final el empleado siente que no solo obtiene un salario y logros dentro de la organización, sino también comprensión, ayuda y compañerismo, que también es muy importante dentro de la organización, de esta manera sienten respaldo de manera que aumenta la satisfacción para el correcto desempeño.

Figura 1

Desempeño laboral



Aquí se muestra la secuencia en la que se debe desarrollar un estudio del desempeño laboral de los empleados de una organización, partiendo de la evaluación, se prosigue con la conceptualización, el desarrollo, la implementación y todo se retroalimenta para que se genere un ciclo.

En conclusión, el desempeño laboral es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.

2.2.1.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

2.2.1.2.1. Satisfacción laboral

Se menciona a la actitud general de una persona hacia su puesto de trabajo. La labor de un individuo es mucho más que una ocupación. En los centros de labores se debe interactuar tanto directivos como los trabajadores, así de esta manera se promueve un buen ambiente de trabajo y se pueden lograr las metas establecidas. (Medina, S., 2017)

Es decir, el desempeño tiene relación con la satisfacción laboral, en esa línea de ideas, un trabajador que es feliz, será un trabajador productivo. Cuando un empleado está alegre o motivado con labores de su trabajo que realiza, además cuenta con un entorno laboral adecuado, este tipo de trabajador tendrá un empeño mayor en cada una de sus actividades, por tanto, este obtendrá mejores resultados. (Medina, S., 2017)

2.2.1.2.2. Autoestima

Es una necesidad que tiene una persona de lograr un nuevo lugar en la institución para ser reconocido como parte de un equipo de trabajo. Siendo así,

la autoestima es muy valioso en los trabajos, que ofrecen oportunidades a los trabajadores para manifestar sus habilidades. (Medina, S., 2017)

2.2.1.2.3. Trabajo en equipo

La actividad que efectúan los trabajadores que pertenecen a un equipo de trabajo puede aumentar si se tiene contacto directo con los usuarios que se realiza la prestación en donde se evalúe su calidad.

Al interior de una toda organización existe un equipo de trabajo dedicado a satisfacer un cúmulo de necesidades, de ese modo, se va a generar una estructura consistente que articule un estable sistema de interacciones. Se podrán producir fenómenos, los mismos que se desarrollarán como procesos, entre estos la cohesión misma del equipo, el surgimiento del liderazgo, la uniformidad de sus miembros, los conductos de comunicación, que conllevarán a un efectivo trabajo. (Medina, S., 2017)

2.2.1.2.4. Clima laboral

Que un empleado se encuentra en un ambiente de constante hostigamiento, estrés, falta de motivación, higiene, etc., puede desatar su desinterés o falta de compromiso para hacer un trabajo de calidad.

2.2.1.2.5. Capacitación del trabajador

Existen puestos de trabajo que requieren conocimiento especializado y que requieren un nivel educativo mínimo o se refuerzan a través de cursos y

capacitaciones de personas con experiencia. La ausencia de esto provocaría un mal desempeño y no llegar a las metas establecidas.

Según Quintero (2008) La capacitación del trabajador, “Es un proceso de formación implementado por el área de Recursos Humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible” (p.41).

En la Revista Negotium, (2008) “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”

2.2.1.3. Dimensiones del desempeño laboral

2.2.1.3.1. Actitud

La actitud es fundamental en el desempeño laboral, de hecho, incide en la productividad y en el clima laboral.

2.2.1.3.2. Innovación

Consiste en romper esquemas o rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación. La innovación va en paralelo a la creatividad, para ello tiene gran importancia la creación de espacios en la empresa que puedan establecer conexiones con los trabajadores para que sientan más el proyecto institucional y sepan que innovar. *Su indicador es: El cumplimiento de los objetivos.* (Folgado, R, 2014)

2.2.1.3.3. Satisfacción

Constituye la sensación por lo que conscientemente se hace mediante el esfuerzo, se espera que cada trabajador se sienta satisfecho de su propio trabajo, en ese sentido, la satisfacción es un indicador del desempeño laboral. (García, D., 2014)

La satisfacción de carácter laboral es un tema muy importante actualmente. Se define la satisfacción laboral como una actitud en la que una persona asume ante sus labores el sentir propio de sus sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamiento en general respecto a su actividad laboral. *Su indicador es: Lograr ventaja competitiva.*

2.2.1.3.4. Eficiencia

Capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance.

Es un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización. *Sus indicadores son Grado de compromiso, identificación con el trabajo, satisfacción laboral e Identificación con la organización.* (Manene, L, 2013)

De esta forma, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente quede satisfecho con el resultado.

2.2.1.3.5. Crecimiento

Refieren que las personas aspiran a tener y ser más, no apuestan, por lo contrario, desde esa perspectiva, tienen la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer su ser a nuevas experiencias, las que le han de permitir crecer desde ellas y concretar sus expectativas de mejora. (Sanín, J. y Salanova, M., 2014. p.14)

Involucra a toda la cantidad de trabajo posible de medirse conforme al tipo de actividad que ha de desarrollarse. *Su indicador es: Utilización correcta de los recursos disponibles*

2.2.1.3.6. Productividad

Se entiende por productividad como una medida que permite constatar lo bien que funciona un conjunto de procedimientos u operaciones de alguna organización. Constituye un indicador del grado de competitividad o nivel de eficiencia alcanzado por una organización o inclusive solo parte de ella. *Su indicador es: Logros en su vida laboral y personal.* (Atalaya, M., 1999)

2.2.1.3.7. Calidad

La calidad e el desempeño laboral al desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores, consiste en el nivel de la

elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente. *Sus indicadores son: Actitud mental buscando la constante mejora de lo que existe y brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente.* (Cueva, J., 2015)

2.2.1.3.8. Trabajo en equipo

La calidad e el desempeño laboral al desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores, consiste en el nivel de la elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente. *Sus indicadores son: Actitud mental buscando la constante mejora de lo que existe y brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente.* (Cueva, J., 2015)

2.2.1.4.Evaluación de desempeño laboral

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran). (Matos, 2013)

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral. Al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos.

Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa. Es importante porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.

- La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.
- Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos.
Promueve el estímulo a la mayor productividad.
- Logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.
- La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas. (Matos, 2013)

¿Qué se evalúa?

- Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento)
- Contribución del sujeto al objetivo o trabajo recomendado.

- Potencial de desarrollo. (Matos, 2013)

Factores que mayormente se evalúan

- Conocimiento del trabajo.
- Calidad del trabajo
- Relaciones con las personas.
- Estabilidad emotiva
- Capacidades de síntesis.
- Capacidad analítica. (Matos, 2013)

La Evaluación de Desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo.

Es importante hacer uso de medidores, (costo, calidad y oportunidad), puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes.

Lograr que la evaluación deje de ser un evento difícil y tedioso no es fácil, pero *tampoco imposible. La clave para lograrlo es planear adecuadamente e involucrar con la información y formación adecuada a todos los participantes.* (Matos, 2013)

Figura 2

La evaluación del desempeño laboral y la gestión de R.R.H.H.



2.2.1.4.1. Mejora de evaluación

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o resultados. Los basados en característica son los más usados, si bien no son los más objetivos. Los basados en conducta (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas. Mientras que el enfoque con base en resultados es también muy popular, ya que se focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización. (Alles, M., 2004)

- Autoevaluación: el empleado evalúa su puesto de trabajo, su desempeño y a la organización.
- Evaluación por iguales: los trabajadores que ocupan un mismo cargo o están en un mismo nivel, evalúan a la organización, al desempeño conjunto, y el puesto de trabajo que ocupan.

- Evaluación realizada por subordinados: en este caso, ellos evalúan a sus superiores.
- Evaluación realizada por los superiores: aquí los superiores evalúan a sus subordinados.
- Evaluación de los clientes: externos a la organización, de los que con ella trabajan, etc.
- Evaluación 360°: Se trata de un método que integra todas las evaluaciones anteriormente descritas. De este modo, analiza la visión total.

2.2.1.4.1.1.Evaluación de competencia 360°

Las competencias laborales son la base de la productividad de todas las organizaciones, son las habilidades y conocimientos con los que deben contar todos sus colaboradores para desempeñar las funciones y tareas y alcanzar los objetivos propios de su cargo en el tiempo y la forma esperada. Las competencias pueden ser de tres tipos:

- Liderazgo: Aquellas que necesita un líder para gestionar equipos de forma óptima.
- Comportamentales: Asociadas a la personalidad y necesarias para cumplir las normas de la empresa y convivir con los colegas armónicamente.

- Técnicas: Correspondientes a los conocimientos y practicas adecuadas para cumplir con el trabajo asignado.

La mejor forma de evaluar estas competencias es con una evaluación de desempeño 360°, también conocida como evaluación de competencias 360 o feedback 360. En ella se involucran a todas las personas relacionadas con el evaluado y su trabajo: sus colaboradores, sus colegas, sus jefes, además de incluir su autoevaluación.

Aunque puede hacerse de forma manual, es más recomendable utilizar un software de talento humano para lograr un mayor grado de objetividad y un panorama mucho más amplio que identifique mejor las fortalezas y las oportunidades de mejora del evaluado. Además, que será mucho más rápido. (Morales, 2019)

2.2.1.4.1.2.Evaluación por metas

Una organización sin metas individuales y globales es un barco a la deriva. Cada colaborador debe tener claramente definidas unas metas propias que le permitan crear un plan de trabajo y priorizar tareas para cumplirlas.

Es recomendable crear metas con la metodología SMART. De esta manera tendrá metas estratégicas (globales) que estarán atadas a las metas individuales y podrá cuantificar el desempeño individual y global de la empresa.

El mayor desafío está en establecer KPIs (Indicador de Desempeño, en español), que permitan cuantificar los objetivos y hacer trazabilidad a su trabajo. Si se trata de un vendedor, el KPI será el número de cierres comerciales, por poner un ejemplo.

Al hacerles seguimiento al final de un periodo, ya sea mensual, trimestral, semestral o anual, se determinará el cumplimiento de la meta. Y con esta información podrás tomar decisiones para replantear estrategias y metodologías cuando no se están logrando los resultados esperados.

(Morales, 2019)

2.2.1.4.1.3.Evaluación 9 Box

Una evaluación de desempeño 9 Box proporcionan una completa radiografía del desempeño de tus empleados al combinar los resultados de las dos evaluaciones anteriores, la evaluación 360 y la de metas.

Se trata de una matriz de 9 cajas dispuesta en una cuadrícula donde el eje X mide el desempeño del colaborador, mientras que en el eje Y se hace un acercamiento a su potencial. Cada casilla se define como el resultado de la relación de ambas variables, y los atributos se definen en tres niveles (bajo, medio y alto).

La posición más valiosa es el cuadro de arriba a la derecha, que es ocupado por los colaboradores que demuestran cualidades para ser futuros líderes gracias a su alta capacidad para alcanzar las metas y al potencial

que demuestran. A ellos es a quien debe fidelizar. Por el contrario, los cuadros de abajo son ocupados por aquellos cuyo rendimiento no se ajusta a las expectativas de la empresa.

Sin embargo, no basta con solo medir el desempeño laboral con una de estas evaluaciones. Los resultados deben utilizarse para crear PID. En esta entrada encontrar paso a paso cómo puedes crear un plan de desarrollo en tu empresa. (Morales, 2019)

2.2.1.4.2. Ventajas de la evaluación

- *Mejora el Desempeño:* Mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- *Políticas de Compensación:* La Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante Evaluaciones de Desempeño.
- *Profesional:* La retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre *posibilidades profesionales específicas*.
- *Imprecisión de la Información:* El desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del

departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

- *Errores en el Diseño de Puesto:* El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
- *Desafíos Externos:* En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

2.2.1.4.3. Niveles del desempeño laboral

Los Niveles de desempeño son elementos de información que tienen un impacto en la motivación de los trabajadores.

Existen niveles definidos que clasifican todo desempeño en la función pública, los mismos que están definidos y delimitados. (Rojas, 2012)

2.2.1.4.3.1. Alto desempeño laboral

Se funcionarios cuyo esfuerzo muchas veces va más allá en el trabajo, salen de lo rutinario, generalmente presentan más aportes que superan las expectativas, estas personas encuentran una motivación a veces en el trabajo mismo. Si no es por una motivación de por medio,

sencillamente trabajan así ya que les gusta lo que hacen, suelen valorar su ritmo de trabajo. Es usual en este tipo de trabajadores, ver como son estimulados por el o los directivos de cada institución. (Rojas, 2012)

2.2.1.4.3.2. Mediano desempeño laboral

En este nivel se encuentran todos los servidores públicos cumplen con lo señalado de manera puntual, de hecho, son honrados y se contentan con su salario, ellos realizan actividades y tareas para la que fueron contratados y nada más; es decir. Los funcionarios con un mediano desempeño laboral se abocan a cumplir en lo laboral, se limitan a trabajar solo necesario, van al trabajo con la mira de aportar, pero ni más ni menos, como causas es común encontrar una falta de motivación para impulsarlo por hacer más de lo correspondiente. (Rojas, 2012)

2.2.1.4.3.3. Bajo desempeño laboral

Nivel caracterizado por aquellas personas que desvaloran la oportunidad laboral con que cuentan, laboran sin agradecer el salario recibido, no procuran mucho en sus esfuerzos. Se diferencian de los niveles anteriores, porque en este caso ni siquiera consideran el deber al mínimo resultado de lo que les compete. Son contundentes en evidenciar flojera, desánimo, pesimismo; de hecho, se limitan a una presentación por compromiso en oficina. Muy probablemente sus resultados en conjunto durante una jornada completa pudieron haberse hecho en solo algunas horas. (Rojas, 2012)

2.2.2. Satisfacción laboral

Locke (1976) lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Flores (1992) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

Bravo, Peiró & Rodriguez (1996), la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Robbins & Judge (2009) lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos. (Robbins & Judge, 2009)

2.2.2.1. Factores determinantes para la satisfacción laboral

De acuerdo, con Robbins (1998), los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

2.2.2.1.1. Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí:

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

2.2.2.1.2. Sistemas de recompensas justas:

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las

que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. (Pérez & Rivera, 2015)

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (Pérez & Rivera, 2015)

2.2.2.1.3. Satisfacción con el salario:

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. (Pérez & Rivera, 2015)

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. (Pérez & Rivera, 2015)

2.2.2.1.4. Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. (Pérez & Rivera, 2015)

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. (Pérez & Rivera, 2015)

2.2.2.1.5. Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer

un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

(Pérez & Rivera, 2015)

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto. (Pérez & Rivera, 2015)

2.2.2.1.6. Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. (Pérez & Rivera, 2015)

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

2.2.2.1.7. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. (Pérez & Rivera, 2015)

Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes)

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

En este sentido, Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

2.2.2.2.1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura (Pérez & Rivera, 2015)

2.2.2.2.2. Agentes de satisfacción

- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización. (Pérez & Rivera, 2015)

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

2.2.2.2.3. Variedad de habilidades

El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. (Pérez & Rivera, 2015)

2.2.2.2.4. Identidad de la tarea:

El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible. (Pérez & Rivera, 2015)

2.2.2.2.5. Significación de la tarea

El grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

(Pérez & Rivera, 2015)

2.2.2.2.6. Autonomía

El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello. (Pérez & Rivera, 2015)

2.2.2.2.7. Retroalimentación del puesto

El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. (Pérez & Rivera, 2015)

2.3. Caracterización de la empresa

Bitel: nombre comercial de Viettel Perú S.A.C. es una marca de servicios de telecomunicaciones, se identifica comercialmente en Perú, inició sus operaciones comerciales en Perú el 10 de julio de 2014 y es el operador de telefonía móvil que cuenta con la red de fibra óptica más grande del país.

Bitel, filial Baños del inca se encuentra ubicada en Jr. Sinchi Roca N° 246 brinda servicios con una red 3G en la frecuencia de 900 MHz y 1900 MHz, también dispone de redes 4G LTE en la frecuencia de 900 MHz (LTE B8) y 2600 MHz (LTE B7), actualmente es el operador de telefonía móvil con la mayor cobertura 3G y 4G.

2.3.1. Dimensiones de satisfacción laboral

De acuerdo con Sonia Palma (1999), estas son las dimensiones, en esta escala denominadas factores que componen la escala de Satisfacción Laboral;

- **Condiciones físicas:** Se compone de elementos físicos o de infraestructura que realizan el trabajo diario, y se constituye como su factor facilitador.
- **Bienestar Laboral:** Considere el grado de satisfacción con incentivos económicos regulares o adicionales como compensación por el trabajo realizado.
- **Política administrativa:** Considera el grado de coherencia con las políticas o normativas institucionales que están diseñadas para regular las relaciones laborales y están directamente relacionadas con los trabajadores.
- **Relaciones sociales:** Toma en cuenta el nivel de complacencia en compartir las actividades laborales diarias con otros miembros de la organización.
- **Desarrollo personal:** incluye brindar a los trabajadores la oportunidad de realizar actividades que sean significativas para su autorrealización.
- **Rendimiento de las tareas:** Considere la valoración de los trabajadores de la entidad en la que trabajan en relación con sus tareas diarias.

- **Relaciones con autoridades:** considerar la valoración de los trabajadores sobre su relación con su jefe inmediato y sus actividades diarias.

2.3.2. Dimensiones de desempeño laboral

De acuerdo a Oliva (2017), las siguientes son las dimensiones consideradas para la evaluación de la Encuesta de Desempeño Laboral:

- **Relevancia:** Se refiere a la identificación y colaboración con las metas y objetivos de la organización.
- **Calidad:** Se refiere a la calidad del trabajo realizado, tasa de asistencia y puntualidad en el logro de las metas organizacionales.
- **Confiabilidad:** Se refiere a la discreción para realizar las tareas encomendadas, así como a la responsabilidad y creatividad empleadas para lograr estas tareas.

2.4.Hipótesis

No existe relación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laborales en los trabajadores de la empresa Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca – 2021

2.5.Operacionalización de variables

Variable independiente

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Satisfacción Laboral	Actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas. (Palma, 2004)	Determinación de los indicadores que permitan medir la variable	Condiciones físicas y/o materiales	Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo.	1, 13, 21, 28, 32.	Entrevista y como instrumento o cuestionario de recolección de datos
			Beneficios Laborales y/o remunerativos	El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor.	2, 7, 14, 22.	
			Políticas Administrativas	El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral.	8, 15, 17, 23, 33.	
			Relaciones Sociales	Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización.	3, 9, 16, 24.	
			Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización	4, 10, 18, 25, 29, 34.	
			Desarrollo de tareas	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas.	5, 11, 19, 26, 30, 35.	
			Relación con la autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo.	6, 12, 20, 27, 31, 36.	

Variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Instrumento
Desempeño Laboral	Proceso que determina el éxito de una organización o individuo mediante el logro de sus actividades y objetivos establecidos; se considera como el nivel de desempeño al cumplimiento de las metas establecidas estratégicamente (Oliva, 2017).	Determinación de los indicadores que permitan medir la variable	Relevancia	Hace referencia a la identificación y colaboración con las metas y objetivos de la organización.	1, 2, 3, 4, 5 y 6.	Entrevista y como instrumento cuestionario de recolección de datos
			Calidad	Hace referencia a la calidad del trabajo realizado, la asistencia y la puntualidad al momento de cumplir con las metas y objetivos de la organización.	7, 8 y 9.	
			Confiabilidad	Hace referencia a la discreción para cumplir las tareas.	10, 11, 12, 13 y 14.	

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1.Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1. Unidad de análisis

Hernández-sampiere et al, (2018) señalan que unidad de análisis está constituida por personas, organizaciones, documentos, archivos, entre otros; que puedan brindar información para validar o contrastar las variables de estudio.

Para el presente estudio nuestra unidad de análisis es la empresa “Bitel, filial Baños del Inca”, y nuestra unidad de observación son los trabajadores que laboral en esta filial.

3.1.2. Universo

La población en el estudio está conformada por todos los trabajadores que laboran de manera continua siendo 37 trabajadores

3.1.3. Muestra

La muestra está constituida por el subconjunto de individuos con la intención de averiguar datos exactos o semejantes para el estudio (Hernández et al, 2010).

Para determinar la muestra, en el presente estudio se utilizó el método no probalístico por conveniencia.

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

Su metodología corresponderá a una investigación de propósito aplicada, porque se buscó resolver los problemas fundamentales en relación a las variables

Descriptivo correlacional, puesto que el estudio mide, evalúa y recolecta los datos de cada dimensión, además determina el grado de relación entre ambas variables (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

Diseño no experimental, de corte transversal, puesto que se recogió la información en un tiempo determinado y sin ser manipulado deliberadamente, sino tal como se refleja en la realidad.

El estudio del fenómeno es conforme se manifestó en su contexto natural; en consecuencia, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajeno a la voluntad del investigador. (Hernández-Sampieri, et. al., 2010).

3.3. Método de investigación

El método a utilizado fue el hipotético – deductivo, porque su enfoque es cuantitativo y está debidamente apoyada en la estadística (análisis de regresión), que serán tabulados una vez obtenidos los datos, para presentarlos en tablas estadísticas.

Es decir, se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis a falsar para contrastar su veracidad, sino también el planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico (llamado también pragmático, aplicativo o tecnológico); su camino deductivo es uno común a todas las ciencias fácticas basadas en hechos y con sustento ineludible en la medición

o cuantificación, en la objetividad de los procedimientos y en la experiencia para la contratación de sus hipótesis (Sánchez, 2019).

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Para el estudio se utilizó, la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario que permitió recoger los datos de cada una de las variables.

Variable	Técnica	Instrumento
Desempeño laboral	Entrevista	Cuestionario
Satisfacción laboral	Entrevista	Cuestionario

Para Huamanchumo (2015; Citado en Flores & Ocon, 2020) el cuestionario es un instrumento de recolección de datos conformado por un conjunto de preguntas

3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos de las variables satisfacción y desempeño laboral, se utilizó el programa SPSS versión 26, así como el programa Microsoft Excel, mediante tablas estadísticas con formato APA versión 7, para la contratación de la hipótesis se utilizó el análisis de correlación y análisis de regresión lineal. En efecto, la aplicación y recolección de la información fue de corte transversal, es decir, se aplicó en un periodo determinado de tiempo y por única vez, mediante encuestas previamente definidas.

3.6. Rigor científico

La encuesta y ficha de recolección de datos, estructurada por el mismo investigador, cuya fiabilidad será realizada mediante el Alfa de Cronbach, asumiendo una confiabilidad, si se obtiene un resultado de esta si el valor es > 0.5 .

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.5. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.5. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

3.7. Aspectos éticos de la investigación

En todo momento la presente investigación respetará principios y valores deontológicos respetando a los actores involucrados. En base al principio de respeto a la dignidad humana de la persona. Todos los participantes en la investigación fueron tratados con respeto, solicitando su consentimiento e informando el propósito de la investigación.

Así mismo, dentro de los aspectos éticos en el cual tienen como base la presente investigación es la transparencia y objetividad de la información, el derecho a la propiedad intelectual por ser citados como fuentes de información dentro del marco teórico.

Confiabilidad y validez representando gran importancia en la presente investigación como estándares de rigor científico porque las conclusiones de este estudio corresponden a la realidad de esta investigación

Cabe mencionar además el compromiso de los investigadores de visibilizar la investigación a través de un artículo científico.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Resultados

Tabla 1

Nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Bitel Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021.

Dimensiones (n=37)	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	N°	%	N°	%	N	%	N°	%	N°	%
Condiciones físicas y/o materiales	5	1.9	3	1.1	12	4.4	7	2.6	10	3.7
Beneficios Laborales y/o remunerativos	4	1.5	2	0.7	9	3.3	14	5.2	8	3.0
Políticas Administrativas	0	0.0	0	0.0	10	3.7	21	7.8	6	2.2
Relaciones Sociales	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	6.3	20	7.4
Desarrollo Personal	0	0.0	0	0.0	7	2.6	19	7.0	11	4.1
Desarrollo de tareas	2	0.7	1	0.4	8	3.0	14	5.2	12	4.4
Relación con la autoridad	0	0.0	0	0.0	5	1.9	7	2.6	25	9.3
Satisfacción	11	4.1	6	2.2	46	17.0	92	34.0	67	24.8

Interpretación: La presente tabla muestra el nivel de satisfacción de los trabajadores por las dimensiones de la satisfacción laboral; se observa que en general la mayoría de trabajadores se encuentra laboralmente de manera indiferente, según se desprende de la opinión del 34.0%; esta satisfacción se expresa en cada una de las dimensiones, es decir en las Condiciones físicas y/o materiales; beneficios Laborales y/o remunerativos;

Políticas Administrativas; Relaciones Sociales; Desarrollo Personal; Desarrollo de tareas; Relación con la autoridad

Tabla 2

Desempeño de los trabajadores de la empresa Bitel- Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021.

<i>Aspectos</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
<i>Relevancia</i>	2.4	,7
<i>Calidad</i>	2.4	,7
<i>Confiabilidad</i>	2.6	,6

Interpretación: la presente tabla muestra el nivel de desempeño de los trabajadores por las dimensiones del desempeño; se observa que en general la mayoría de trabajadores su desempeño es bajo; se expresa en cada una de las dimensiones, es decir en la relevancia, calidad, confiabilidad.

Tabla 3

*Nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Bitel- Filial Baños del Inca –
Cajamarca 2021*

Nivel	N°	%
Muy Bueno	8	2.96
Bajo	5	1.85
Medio	17	6.29
Alto	7	2.59
Total	37	13.7

Tabla 4

Relación entre las dimensiones condiciones físicas y/o remunerativas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bitel- Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021

Dimensión Condiciones físicas y/o materiales

Condiciones físicas y/o materiales	Desempeño laboral								Total	
	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	8	3.0	7	2.6	5	1.9	5	1.9	25	100.0
Indiferente	2	0.7	6	2.2	3	1.1	1	0.4	12	100.0
Total	10	3.7	13	4.8	8	3.0	6	2.2	37	100.0

De acuerdo a la tabla el desempeño bajo o muy bajo se refleja sobre todo en los trabajadores que se encuentran insatisfechos con el diseño del trabajo; por el contrario, el desempeño medio o alto se presenta básicamente en los trabajadores que no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con dicho diseño. En este caso se observa que, al mejorar ligeramente el diseño del trabajo, mejora el desempeño laboral.

	Sperman	Desempeño
	<i>R</i>	,730(**)
<i>Condiciones físicas y/o remunerativas</i>	<i>Sig.</i>	,000
	<i>N</i>	37

Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación: El análisis de correlación deja en evidencia que *condiciones físicas y/o remunerativas* se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral

del trabajador; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación. La correlación positiva indica que en la media que mejora el diseño del trabajo, mejora el desempeño laboral del trabajador.

Tabla 5

Relación entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bitel- Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021

Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos

Beneficios Laborales y/o remunerativos	Desempeño laboral								Total	
	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N	%	N°	%		
Insatisfecho	0	0.0	1	0.4	2	0.7	1	0.4	4	100.0
Indiferente	2	0.7	2	0.7	1	0.4	4	1.5	9	100.0
satisfecho	3	1.1	0	0.0	6	2.2	5	1.9	14	100.0
Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	3	1.1	7	2.6	10	100.0
Total	5	1.9	3	1.1	12	4.4	17	6.3	37	100.0

Interpretación: Los resultados de la tabla, indican que los trabajadores que evidencian un desempeño medio y alto, son mayormente aquellos que se muestran satisfechos frente a los beneficios laborales y/o remunerativos que hay en la empresa; aunque también hay trabajadores muy satisfechos con dichos beneficios que evidencian un alto desempeño, aunque son muy pocos.

	Sperman	Desempeño
	R	,475(**)
<i>Beneficios laborales y/o remunerativos</i>	Sig.	,000
	N	37

Cuestionario aplicado a los trabajadores.

El análisis de correlación deja en evidencia que los beneficios laborales y/o remunerativos en la empresa, se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación. En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejoran los beneficios laborales y/o remunerativos, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bitel- Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021

Dimensiones políticas administrativas

Políticas Administrativas	Desempeño laboral								Total	
	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N	%	N°	%		
Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	100.0
Indiferente	0	0.0	2	0.7	4	1.5	4	1.5	10	100.0
satisfecho	0	0.0	1	0.4	9	3.3	11	4.1	21	100.0
Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	3	1.1	3	1.1	6	100.0
Total	0	0.0	3	1.1	16	5.9	18	6.7	37	100.0

Interpretación: De acuerdo a la tabla políticas administrativas y desempeño medio se refleja sobre todo en los trabajadores que se encuentran satisfechos con la política administrativas, mientras que el desempeño alto se presenta en un grupo de trabajadores satisfechos.

	Sperman	Desempeño
	<i>R</i>	<i>,540(**)</i>
<i>Beneficios laborales y/o remunerativos</i>	<i>Sig.</i>	<i>,000</i>
	<i>N</i>	<i>37</i>

Cuestionario aplicado a los trabajadores.

El análisis de correlación deja en evidencia que la realización personal en la empresa, se relacionan de manera significativa (Sig. <0.05) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación. En este caso el signo positivo de

la correlación indica que en la medida que mejoran las políticas administrativas, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones de la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bitel- Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021

Dimensión relaciones sociales

Relaciones sociales	Desempeño laboral								Total	
	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N	%	N°	%		
satisfecho	0	0.0	0	0.0	17	6.3	20	7.4	37	100.0
Indiferente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	100.0
Total	0	0.0	0	0.0	17	6.3	20	7.4	37	100.0

Interpretación: Los resultados de la tabla indican que los trabajadores que evidencian un desempeño bajo o medio son mayormente aquellos que se muestran insatisfechos o indiferentes frente a las relaciones sociales que hay en la empresa; aunque también hay trabajadores satisfechos con dichas relaciones sociales que evidencian un alto desempeño. En este caso se observa que, al mejorar ligeramente las relaciones sociales, mejora el desempeño laboral.

	Sperman	Desempeño
	<i>R</i>	,839 (**)
<i>Relaciones sociales</i>	<i>Sig.</i>	,000
	<i>N</i>	37

Cuestionario aplicado a los trabajadores.

El análisis de correlación deja en evidencia que las relaciones sociales en la empresa, se relacionan de manera significativa (Sig. <0.05) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejoran la las relaciones sociales en la organización, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

Tabla 8

Relación entre las dimensiones de la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bitel- Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021

Dimensión desarrollo personal

Desarrollo Personal	Desempeño laboral								Total	
	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N	%	N°	%		
Muy Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	100.0
Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	4	1.5	4	1.5	0	100.0
Indiferente	0	0.0	0	0.0	4	1.5	3	1.1	7	100.0
Satisfecho	0	0.0	0	0.0	11	4.1	8	3.0	19	100.0
Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	4.1	11	100.0
Total	0	0.0	0	0.0	15	5.6	22	8.1	37	100.0

Interpretación: Los resultados de la tabla indican que los trabajadores insatisfechos e indiferentes evidencian un desempeño bajo o medio frente al desarrollo personal que hay en la empresa; aunque también hay trabajadores satisfechos que evidencian un desempeño medio. En este caso se observa que, al mejorar el desarrollo personal, mejora el desempeño laboral.

	Sperman	Desempeño
<i>Desarrollo personal</i>	<i>R</i>	<i>,629 (**)</i>
	<i>Sig.</i>	<i>,000</i>
	<i>N</i>	<i>37</i>

Cuestionario aplicado a los trabajadores.

El análisis de correlación deja en evidencia que el reconocimiento del propio desempeño en la empresa, se relacionan de manera significativa (Sig. <0.05) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejore el desarrollo personal, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

Tabla 9

Relación entre las dimensiones de la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bitel- Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021

Dimensión desarrollo de tareas

Desarrollo de tareas	Desempeño laboral								Total	
	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N	%	N°	%		
Muy insatisfecho	0	0.0	0	0.0	2	0.7	0	0.0	2	100.0
Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	1	0.4	0	0.0	1	100.0
Indiferente	0	0.0	2	0.7	4	1.5	2	0.7	8	100.0
satisfecho	0	0.0	2	0.7	4	1.5	8	3.0	14	100.0
Muy satisfecho	0	0.0	4	1.5	3	1.1	5	1.9	12	100.0
Total	0	0.0	8	3.0	14	5.2	15	5.6	37	100.0

Interpretación: De acuerdo a la tabla indican que los trabajadores insatisfechos e indiferentes evidencian un desempeño bajo o medio frente al desarrollo de tareas en la empresa; aunque también hay trabajadores satisfechos o muy satisfechos que evidencian un desempeño medio o alto. En este caso se observa que, al mejorar el desarrollo de tareas, mejora el desempeño laboral.

	Sperman	Desempeño
<i>Desarrollo de tareas</i>	<i>R</i>	<i>,774 (**)</i>
	<i>Sig.</i>	<i>,000</i>
	<i>N</i>	<i>37</i>

Cuestionario aplicado a los trabajadores.

El análisis de correlación deja en evidencia que la valoración social del trabajo, se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejore el desarrollo de tareas, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

Tabla 10

Relación entre las dimensiones de la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bitel- Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021

Dimensión relación con la autoridad

Relación con la autoridad	Desempeño laboral								Total	
	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N	%	N°	%		
Muy insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	100.0
Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	100.0
Indiferente	0	0.0	2	0.7	0	0.0	3	1.1	5	100.0
satisfecho	0	0.0	0	0.0	2	0.7	5	1.9	7	100.0
Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	3	1.1	22	8.1	25	100.0
Total	0	0.0	2	0.7	5	1.9	30	11.1	37	100.0

Interpretación: De acuerdo a la tabla indican que los trabajadores insatisfechos o muy insatisfechos no evidencian un desempeño bajo o medio frente a las relaciones con la autoridad; aunque también hay trabajadores satisfechos que evidencian un desempeño medio o alto. En este caso se observa que, al mejorar ligeramente las relaciones con la autoridad, mejora el desempeño laboral.

	Sperman	Desempeño
<i>Relación con la autoridad</i>	<i>R</i>	<i>,780 (**)</i>
	<i>Sig.</i>	<i>,000</i>
	<i>N</i>	<i>37</i>

Cuestionario aplicado a los trabajadores.

El análisis de correlación deja en evidencia que las recompensas extrínsecas en el trabajo, se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación.

En este caso el signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejore las relaciones con la autoridad, mejorará el desempeño laboral del trabajador.

4.2. Discusión

Con base a los resultados obtenidos de los cuestionarios de satisfacción y desempeño laboral aplicados a los colaboradores, es pertinente analizar las similitudes y diferencias entre las investigaciones y marco teórico.

Por lo tanto, el objetivo general de esta investigación fue determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal y formular lineamientos de mejora en la empresa Bitel- Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021, de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio indicó que para los trabajadores existe un grado significativo entre las variables antes mencionadas.

Con base a lo anterior, los resultados del estudio, en relación a condiciones físicas y/o materiales, los resultados dejan en claro que los trabajadores , participan poco en el mejorar las condiciones físicas y/o materiales en el establecimiento de los objetivos de la empresa; los trabajadores tampoco consideran que tienen una opinión propia, ni tienen autonomía en el desarrollo de sus actividades; tampoco cuentan con los medios técnicos y materiales exigidos para realizar su trabajo y tampoco tienen

asesoramiento y ayuda de expertos. En general los trabajadores consideran que las condiciones físicas y/o materiales son inconsistentes y poco inteligentes.

Con relación a los Beneficios Laborales y/o remunerativos que tienen para su futuro, consideran que en la empresa tienen escasas posibilidades de ser expertos en algún tipo de trabajo especializado y de participar en programas de perfeccionamiento.

Con respecto a las políticas administrativas, los promedios inferiores a los 3 puntos también dejan entrever que ese trabajo no es para ellos; el trabajo tampoco ayuda mucho a lograr sus necesidades, no los motiva y su rendimiento no es el más adecuado a sus posibilidades.

Las relaciones sociales y el tiempo libre tampoco son de lo más adecuado, de acuerdo a los promedios inferiores a los 3 puntos; no hay buenas relaciones con los compañeros de trabajo, tampoco tienen buenas relaciones con sus superiores, los horarios no son flexibles y no disponen de tiempo libre suficiente.

En cuanto al desarrollo personal con el desempeño laboral, los promedios inferiores a los 3 puntos indican que el trabajo que realizan no es apreciado por ellos mismos ni por sus compañeros de trabajo, no obtienen reconocimiento de sus superiores por el trabajo bien hecho, sienten que su rendimiento laboral no es adecuado a sus posibilidades y tampoco sienten que sus superiores son competentes y justos.

Con respecto al desarrollo de tareas los trabajadores consideran el trabajo que realizan no es un motivo de orgullo para su familia y que sus amigos y conocidos tampoco le dan mucho valor a su trabajo.

En cuanto a la relación con la autoridad, los resultados indican que los trabajadores, acatan las normas establecidas por la empresa.

Lo cual para Cocha & García (2017), los principales resultados revelan que existe una correlación directa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,869$); del mismo modo, se determinó que el 38% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 42% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral, asimismo, se indica que el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral es alto de la siguiente manera: condiciones físicas y/o materiales con 34%, beneficios laborales con 38%, política administrativa con 39%, relaciones sociales con 41%, desarrollo personal con 33%, desarrollo de tareas con 35% y relación con la autoridad con 36%.

Chiaing & San Martin (2018), Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa, baja y desempeño laboral ($r = ,354$); del mismo modo, se determinó que el 38% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 43% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral. Finalmente, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,82$), existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder ($r = ,730$) y

finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r = ,805$).

Espadres (2019), los hallazgos principales indican que existe una correlación directa y significativa entre desempeño y satisfacción laboral ($r = ,849$). Asimismo, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,786$), existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder ($r = ,874$) y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r = ,796$), del mismo modo, se determinó que el 35% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 37% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral, asimismo, se indica que el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral es alto de la siguiente manera: condiciones físicas y/o materiales con 39%, beneficios laborales con 34%, política administrativa con 37%, relaciones sociales con 38%, desarrollo personal con 35%, desarrollo de tareas con 36% y relación con la autoridad con 33%.

Pizarro (2017), los hallazgos principales exponen que existe una correlación directa entre la satisfacción y desempeño laboral ($r = ,849$). Se observa además que el 56% presenta un nivel alto de desempeño laboral y el 38% presenta un nivel alto de satisfacción laboral. Finalmente, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,852$), existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de

poder ($r = ,740$) y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r = ,813$), finalmente se muestra que el nivel de las dimensiones del desempeño laboral es alto de la siguiente manera: relevancia con 57%, calidad con 43% y confiabilidad con 49%.

Vidarte (2017), sus hallazgos principales revelan que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,895$); del mismo modo, se determinó que el 45% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de motivación laboral.

Nieves (2017), sus resultados principales exponen que existe una correlación directa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,814$); del mismo modo, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,836$), existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder ($r = ,740$) y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r = ,883$), finalmente se muestra que el nivel de las dimensiones del desempeño laboral es alto de la siguiente manera: relevancia con 57%, calidad con 43% y confiabilidad con 49%..

Mondragón (2018), sus resultados principales indican que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,862$); del mismo modo, se determinó que el 39% de los evaluados presentó un

nivel alto de satisfacción laboral y el 48% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

Chacame (2018), sus resultados revelan que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,852$)*; del mismo modo, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales ($r = ,829$), existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder ($r = ,748$) y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales ($r = ,704$).

Boada (2019), sus hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,799$); del mismo modo, se determinó que el 45% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

Huaquipaco & Navarro (2019), sus hallazgos principales muestran que existe una correlación directa entre satisfacción y desempeño laboral ($r = ,864$); del mismo modo, se determinó que el 68% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 70% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

Espinoza & Estrada (2019), sus hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ($r =$

,779); del mismo modo, se determinó que el 48% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

Para (Hackman, 1975) aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Donde concluyeron, que el grado de un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. Por lo que en esta investigación los trabajadores de la empresa Adecco Piura, sienten que el trabajo es poco adecuado a sus habilidades y talentos y que en general ese trabajo no es para ellos; el trabajo tampoco ayuda mucho a lograr sus necesidades, no los motiva y su rendimiento no es el más adecuado a sus posibilidades. Tal efecto hay una similitud en el desarrollo de la investigación.

Para (Robbins, 1998) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad con el puesto de trabajo. Respecto a la investigación el trabajo que realizan no es apreciado por sus colegas, no obtienen reconocimiento de sus superiores por el trabajo bien hecho, sienten que su rendimiento laboral no es adecuado a sus posibilidades y tampoco sienten que sus superiores son competentes y justos, por ende, su desempeño es bajo, ya que realmente influye la satisfacción en el desempeño del trabajador.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los trabajadores de la empresa Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca – 2021, de acuerdo a los cuestionarios aplicados, se evidencia que la satisfacción, no se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral.
- Con referencia a los objetivos específicos el estudio determinó, que no existe una correlación lineal positiva entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral; condiciones físicas, y/o materiales; beneficios laborales y/o remunerativos; políticas administrativas; relaciones sociales; desarrollo personal; desarrollo de tareas y relación con la autoridad; con posicionamiento con los siguientes resultados 0.0; 0,475; 0,540; 0.839; 0,629; 0.774; 0,780, indicando una correlación negativa.
- En efecto, se rechaza la hipótesis alterna que existe una relación lineal positiva entre la variable satisfacción laboral y desempeño laboral en cuanto la relación entre dimensiones, en los trabajadores de la empresa Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca – 2021

5.2. Recomendaciones

Desarrollar nuevos estudios con las respectivas variables satisfacción laboral y desempeño laboral, tomando en consideración una muestra mucho más amplia, debido que de esta forma los resultados obtenidos serán mucho más significativos.

Según el presente trabajo de investigación desarrollado se recomienda a los directivos de la Empresa *de la empresa Bitel Filial Baños del Inca – Cajamarca 2021*,

implementar políticas de mejora sobre condiciones laborales (beneficios laborales, derechos laborales, retribuciones), para fomentar un desempeño laboral óptimo.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alles, M. (2004). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°* (1 ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica. S.A.
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Cueva, J. (2015). *Factores más usados en la evaluación de desempeño*.
<https://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-de-desempeno.html>
- Folgado, R. (10 de Junio de 2014). *Diseño y estimulación para mejorar el rendimiento laboral*.
<https://www.elmundo.es/economia/2014/06/10/5391ebc5ca474196668b458e.html>
- García, D. (2014). *Satisfacción Laboral: Una aproximación teórica*.
- Hernández-Sampieri, et. al. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores. S.A.
- Manene, L. (Noviembre de 2013). *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo*. <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Matos. (2013). *Evaluación del Desempeño Laboral*.
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Chimbote, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Morales. (9 de Abril de 2019). *3 evaluaciones para medir el desempeño de tus colaboradores*. <https://blog.acsendo.com/evaluaciones-medir-el-desempeno-laboral/>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Pérez & Rivera. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Robbins & Judge. (2009). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Robbinson, S. . (1998. p. 90). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rojas. (2012). *Tres categorías de funcionario público*. La Nación.
- Rojas. (2012). *Tres categorías de funcionario público*. La Nación.
- Rojas. (2012). *Tres categorías de funcionario público*. La Nación.
- Sanín, J. y Salanova, M. (2014. p.14). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*.

ANEXOS

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SPC_SL)

A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

NOTA: Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones:

Total Acuerdo: 1

En Desacuerdo: 4

Acuerdo: 2

Total Desacuerdo: 5

Indeciso: 3

	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10.Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11.Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.El ambiente donde trabajo es confortable.					

14.Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					

35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO

FICHA TÉCNICA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SPC_SL)

1. **Nombre** Escala de Satisfacción Laboral (SL_SPC)
2. **Autor** Sonia Palma Carrillo (1999)
3. **Administración** Individual – Colectiva
4. **Puntuación** Escala del 1 al 5
5. **Ámbito de** Adultos de 18 años en adelante.
6. **Aplicación**
7. **Duración** 20 minutos.
8. **Confiabilidad** Alfa de Cronbach 0,839.
9. **Significación** Evalúa el nivel de satisfacción laboral.
10. **Usos** Ámbito Organizacional.
11. **Material** Test, lápiz o lapicero y manual de corrección.

Según Sonia Palma Carrillo (2005), estas son las puntuaciones para la evaluación global y por factores:

Satisfacción Laboral	Factores							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	P. total
Alta Satisfacción	23 - +	18 - +	23 - +	19 - +	29 - +	29 - +	29 - +	168 - +
Satisfacción Parcial	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Satisfacción Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
Insatisfacción Parcial	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111

Insatisfacción baja	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92
----------------------------	------	-----	------	-----	------	------	------	------

ANEXO

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se te presenta una serie de preguntas, lee detenidamente y responde la alternativa que se acerque más a tu realidad.

NOTA: La información obtenida será utilizada con fines de investigación, ten en cuenta que no hay respuestas buenas o malas, además la información es de carácter confidencial.

N: Nunca **PV:** Pocas veces **AV:** Algunas veces **CS:** Casi siempre **S:** Siempre

ÍTEMS	N	PV	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
1. El ambiente del medio laboral es cordial y contribuye a él					
2. Participa entusiastamente en las actividades de su Institución					
3. Considera que el trabajo que realiza es acorde con su Preparación					
4. Puede desempeñar otras actividades extra a las ya asignadas.					
5. Si no cuenta con los materiales necesarios sus actividades las efectúa como se pueda					
6. Considera que su trabajo cumple sus expectativas laborales.					
7. Le gusta reclamar siempre					
8. Falta al trabajo por algún motivo					
9. Premian su puntualidad					
10. Piensa que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos Institucionales					
11. Le gusta el trabajo que realiza, y lo cumple a cabalidad					
12. Cuando realiza su trabajo necesita el reconocimiento de sus superiores					
13. Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico.					
14. Considera que su trabajo cumple sus expectativas personales					

ANEXO F

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1. Nombre Original	Cuestionario de Desempeño Laboral
2. Procedencia	Perú
3. Autores	Oliva, E. (2017)
4. Confiabilidad	En Escala de Cronbach 0,834
5. Estandarización en Cajamarca	Espinoza, N. y Estrada, J. (2019)
6. Administración	Individual y colectivo
7. Duración	10 – 15 minutos
8. Puntuación	Escala de Likert del 1 al 5
9. Significación	Evaluación del desempeño laboral
10. Usos	Clínico y en la investigación, escala diseñada para adultos.

Según Espinoza y Estrada (2019), estos son los puntajes para la calificación del cuestionario de desempeño laboral nivel global:

	Bajo	Medio	Alto
Desempeño Laboral	0 - 50	51 – 69	70 – 100

Según Espinoza y Estrada (2019), estos son los puntajes para la calificación del cuestionario de desempeño laboral por dimensiones:

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Relevancia	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Calidad	0 – 5	6 – 10	11 – 15
Confiabilidad	0 - 9	10 - 16	17 – 25