



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores
de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bran Lenon, Gaspar Pinedo

ASESOR:

Mg. Roger, Burgos Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

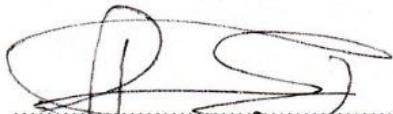
TARAPOTO – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) GASPAR PINEDO BRAN LENON cuyo título es: "LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MILENIUM ELECTRONICS, TARAPOTO 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17, DIECISIETE

Tarapoto, 17 de Julio del 2018

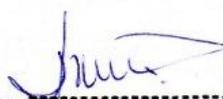


.....
Mg. Julio Alberto Escalante Torres
PRESIDENTE
CIE: NT 19171



.....
Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9263

.....
Mg. Roger Burgos Bardales
SECRETARIO



.....
Lic. Adm. Miguel Salazar Hidalgo
VOCAL
CLAD N° 10633



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación al Omnipotente (Dios) y a todas las personas que creen y están conmigo a pesar de todas circunstancias de la vida. A todos los amigos que de una u otra forma contribuyeron a que este trabajo de investigación se dé inicio.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a mi papá y mamá por facilitarme todos los medios necesarios para llevar a cabo esta investigación, tanto en lo económico y afecto emocional.

Asimismo, a la empresa Milenium Electronics que me acogió en sus instalaciones para realizar el ejercicio de trabajo durante mis prácticas como alumno de la Universidad.

Y también a la Universidad César Vallejo, Por contribuir con la autorrealización de mi

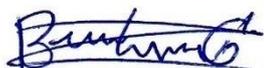
Declaratoria de autenticidad

Yo Bran Lenon Gaspar Pinedo, con DNI N° 70322658, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Cacatachi, 17 de julio del 2018.



Bran Lenon Gaspar Pinedo

DNI N° 70322658

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017**”, con la finalidad de optar el título de Licenciado en Administración

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

El autor

Índice

Acta de Aprobación de la Tesis.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación de estudio	35
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos.....	36
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables y Operacionalización	39
2.3. Población y muestra.....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	41
2.5. Métodos de análisis de datos	41
2.6. Aspectos éticos.....	42

III.	RESULTADOS	43
IV.	DISCUSIÓN.....	58
V.	CONCLUSIONES	61
VI.	RECOMENDACIONES	62
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
	ANEXOS.....	67
	Matriz de consistencia	
	Instrumentos de recolección de datos	
	Validación de instrumentos	
	Prueba de Confiabilidad	
	Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.	
	Prueba de Turnitin	
	Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	
	Acta de aprobación de la tesis	
	Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV	

Índice de tablas

Tabla 01. Operacionalización de la variable I	39
Tabla 02. Operacionalización de la variable II	40
Tabla 03. Resultados de la dimensión permanencia.....	43
Tabla 04. Resultados de la dimensión expresión	44
Tabla 05. Resultados de la dimensión responsabilidad	45
Tabla 06. Resultados de la dimensión lealtad	46
Tabla 07. Resultados de la variable Satisfacción laboral.....	47
Tabla 08. Resultados de la dimensión producción	48
Tabla 09. Resultados de la dimensión calidad	49
Tabla 10. Resultados de la dimensión conocimiento del trabajo	50
Tabla 11. Resultados de la dimensión cooperación	51
Tabla 12. Resultados de la dimensión comprensión de situaciones	52
Tabla 13. Resultados de la dimensión Creatividad	53
Tabla 14. Resultados de la dimensión realizable	54
Tabla 15. Resultado de la variable desempeño	55
Tabla 16. Prueba de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio	56
Tabla 17. Prueba Rho Spearman Satisfacción_ laboral** Desempeño	57

Índice de figuras

Figura 01. Resultados de la dimensión permanencia	43
Figura 02. Resultados de la dimensión expresión	44
Figura 03. Resultados de la dimensión responsabilidad	45
Figura 04. Resultados de la dimensión lealtad.....	46
Figura 05. Resultados de la variable satisfacción laboral	47
Figura 06. Resultados de la dimensión de la producción	48
Figura 07. Resultados de la dimensión producción.....	49
Figura 08. Resultados de la dimensión conocimiento del trabajo	50
Figura 09. Resultados de la dimensión cooperación	51
Figura 10. Resultados de la dimensión comprensión de situaciones	52
Figura 11. Resultados de la dimensión Creatividad	53
Figura 12. Resultados de la dimensión realizable	54
Figura 13. Resultado de la variable desempeño.....	55

RESUMEN

La presente investigación titulada: "La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017", la cual presento como objetivo general determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017. Aplicando un diseño descriptivo – correlacional- Causal/Efecto, por lo cual su muestra evaluada fue de 14 colaboradores de la misma empresa en estudio. En cuanto a los resultados obtenidos en base a la prueba de Rho-Spearman, se muestra una correlación positiva media fue 0,658; puesto que su valor de significancia (bilateral) fue 0,011, es decir fue menor a 0,05. Por ese motivo se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis general de la investigación (H_i). Concluyendo que existe una influencia por parte de la satisfacción en el desempeño de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017. A mayor satisfacción laboral mayor será el desempeño para con la empresa en cuanto a sus actividades.

Palabras claves: Satisfacción laboral, desempeño laboral y motivación extrínseca.

ABSTRACT

This research entitled: "The influence of job satisfaction on the performance of employees of the company Milenium Electronics, Tarapoto 2017", which presented as a general objective to determine the influence of job satisfaction on the performance of employees of the company Milenium Electronics, Tarapoto 2017. Applying a descriptive - correlational - Causal / Effect design, for which the sample evaluated was 14 collaborators of the same company under study. Regarding the results obtained based on the Rho-Spearman test, it shows a mean positive correlation was 0.658; since its value of significance (bilateral) was 0.011, that is, it was less than 0.05. For this reason, the null hypothesis (H0) is rejected and the general hypothesis of the investigation (Hi) is accepted. Concluding that there is an influence on the part of satisfaction in the performance of the company Milenium Electronics, Tarapoto 2017. The greater the job satisfaction, the greater the performance with the company in terms of its activities.

Keywords: Work satisfaction, Performance y Motivations extract

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las empresas alrededor del mundo deben adaptarse al entorno de una manera rápida, en ese sentido es de vital importancia que mantengan data actualizada del estado interno de las mismas, de esta manera tomar las decisiones asertivas utilizando sus fortalezas, para ello existen diversas herramientas que ayudan a recolectar esta data, en ese sentido, el desempeño laboral en la actualidad representa uno de los indicadores de gestión más importantes en cuanto a la dirección de la empresa, ya que brinda información concreta de cuanto, cómo y qué es lo que el trabajador produce. Enfatizando en su comportamiento al momento de realizar sus funciones encomendadas, este comportamiento se materializa en función base de sus experiencias previas, conocimientos y actitud, de la misma manera la satisfacción laboral viene representando un estado que el trabajador tiene en función a las actividades que desempeña y a la organización en general, teóricamente según diversos autores como por ejemplo (Zarco, Rodríguez y González 2013), sostienen una relación significativa entre la satisfacción y el desempeño ya que se aclara que una empresa que cuenta con trabajadores que se sienten bien haciendo sus funciones tendrán a hacerlo de manera más productiva y eficiente, por tal motivo su administración debe ser muy representativa, si la satisfacción laboral no es medido de manera adecuada o simplemente no es medido, “proporcionara un alto perjuicio para la empresa, ya que podría sesgar las tomas de decisiones y por ende la asertividad de estrategias en cuanto a gestión y desarrollo del talento humano” (Alles, 2016, p.34).

En un plano nacional encontramos que el Perú, cuenta con un modelo económico en donde las Mypes y Pymes forman parte importante, además el sector de electrodomésticos tiene una importante participación en el sector, existen diversos casos de crecimiento de este sector, los cuales empezaron como pequeñas tiendas de electrodomésticos y en la actualidad cuentan con cadenas de tiendas a nivel nacional, como Marcimex, Carsa, Efe, etc., estas empresas para que puedan crecer sin duda han

tenido que abordar de manera seria la gestión de su talento humano, desde el proceso de reclutamiento hasta la evaluación de su desempeño, de esta manera pudieron moldear sus estrategias con el pasar del tiempo y lograr un crecimiento sostenible, es decir han tenido que detectar los factores motivacionales de su fuerza administrativas, ventas, etcétera. Para que de esta manera formen estrategias o políticas de compensación que les permitieron retener a sus colaboradores más talentosos.

La ciudad de Tarapoto es considerada el corazón comercial del Departamento de San Martín, indicadores como su ubicación estratégica comercial le han permitido ganarse esta tipificación, por tal motivo diversas empresas nacionales específicamente en el rubro de electrodomésticos han incursionado en su mercado, cómo también empresarios de la zona decidieron apostar por este rubro, tal es el caso de la empresa Milenium Electronics S.A.C., identificada con N° RUC 20531441525 con domicilio fiscal en el Jr. Pedro de Urzúa N° 255 de la ciudad de Tarapoto, siendo conformada por los siguientes accionistas Luis Gonzaga Santacruz Laban, Alfredo Rolando Santa Cruz Laban, Daniel Santa Cruz Laban, Santos Mauro Santa Cruz Laban y Teobaldo Santa Cruz Laban.

Esta empresa fue fundada el 20 de noviembre del 2003, sin embargo, entra en funcionamiento a partir del tercer día de su creación; su principal actividad económica es la compra y venta al por menor de electrodomésticos.

Desde hace varios años atrás, es una empresa que ha sabido mantenerse en el mercado con el paso del tiempo, sin embargo al analizar a profundidad este enunciado, se puede evidenciar que la mencionada, no ha crecido cómo otras empresas homólogas, y es precisamente este escenario que permitió realizar una entrevista con el gerente y preguntarle: ¿cuál cree usted que es el factor para que la empresa Milenium Electronics, no haya crecido con otras sedes en el pasar de los tiempos? a esta pregunta el gerente supo mencionar que diversos factores son los que perduran, dentro de ellos está el hecho de que para los dueños la prioridad no es

expandirse, por lo contrario es posicionarse sólidamente en un solo mercado, en ese camino diversas variables han estado afectando, como el hecho de que diversas empresas han entrado al mercado, y que los trabajadores ya no son los mismos de antes; etcétera.

Sin embargo, al efectuar un análisis con más detalle, se logró evidenciar los siguientes problemas relacionados a la satisfacción: el personal se retira de la empresa sin mencionar, ni otorgar razón o un por qué, y se infiere que estas acciones se dan a raíz de que no se sienten a gusto con las actividades realizadas a diario en la misma y por lo tanto, tienden a buscar otras oportunidades de trabajo que les puedan brindar una mayor satisfacción. Otro de los problemas identificados fue que en cuanto a las sugerencias que brindan los colaboradores con el fin de mejorar algunas falencias, en su mayoría no son tomadas en cuenta por los jefes. Además, los colaboradores muestran un comportamiento inadecuado a razón de que la empresa no hace nada para regular el nivel de satisfacción, para lo cual afecta directamente al cumplimiento de todas las actividades propuestas a cada puesto de trabajo, lo que conlleva al incumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. Se consideran que todos estos problemas conllevan a un deficiente desempeño laboral, razón por la cual, en la presente investigación se busca determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Sum, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Motivación Y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo en esta investigación fue determinar cómo influye la motivación para el desempeño laboral aplicado a los colaboradores del área administrativa en la organización de alimentos

de la zona 1 de Quetzaltenango. Para la muestra se utilizó 34 colaboradores administrativos. El diseño fue de tipo descriptivo en relación a su definición. Se empleó el instrumento de escala de Likert con la finalidad de evaluar el desempeño del trabajador. Se concluye que, mediante la aplicación de los instrumentos en el desempeño de los colaboradores con relación a su trabajo realizado, se pudo observar que las calificaciones señaladas en los ítems correspondientes en gran parte favorecieron a la investigación y en el desarrollo estadístico está en el parámetro de la significación y su fiabilidad. La investigación aporta a mi proyecto en la manera que refuerza, al momento de utilizar la escala de Likert para medir el desempeño de los colaboradores en mi investigación y así obtener un resultado fidedigno y aceptable, dentro del rango del promedio esperado.

Coello, V. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil de ciencias Psicológicas. Guayaquil, Ecuador. La presente investigación se desarrolló con el objetivo de descubrir los factores influyentes en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes, y por consiguiente repercute directamente en la efectividad a nivel de departamento. La muestra que se utilizó fue en su totalidad del grupo y así poder aplicar los instrumentos probatorios, en base a 20 asesores de los diversos horarios del trabajo. El diseño de investigación fue no experimental y se utilizó diversos instrumentos de medición. Al finalizar la investigación se concluye que, con la utilización de los instrumentos, se obtuvo información básica e importante con la finalidad de tener conocimiento del nivel de satisfacción de los asesores en relación a las condiciones generales de trabajo, priorizando los términos más importantes en su ejercicio de trabajo. La tesis que se realizó contribuye a mi proyecto de investigación, ya que es una referencia importante para poder comprender y expandir los conocimientos necesarios, mediante las pruebas realizadas en base a la satisfacción laboral y el desempeño, aportando de

manera significativa al conocimiento interno y externo de las empresas, para así tener certeza en resolver problemas a nivel organización.

Hernández, L. (2012). En su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción Laboral en los Vendedores de Empresas Distribuidoras de Snacks de la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. En la presente investigación el objetivo fue determinar si las empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango están evaluando o calculando el índice de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas. Esta investigación estuvo constituida por 15 supervisores en venta y 85 vendedores con guía de actividades. En la investigación se utilizó el diseño de tipo descriptivo. El instrumento de medición fue mediante una encuesta dirigida a los vendedores con el fin de determinar la veracidad sobre su satisfacción laboral y una serie de preguntas dirigidas a los jefes de área para así corroborar que se está haciendo uso de las herramientas de medición. En la investigación después de haber desarrollado todo lo concerniente al estudio de la teoría y la evaluación del trabajo en campo, se puede concluir el logro de cada uno de las metas de la investigación. Casi en su totalidad de las empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango calculan y evalúan los índices de satisfacción laboral en los miembros de las áreas de venta, en lo cual las organizaciones con mayor disponibilidad de recursos financieros optan por invertir en estas formas de evaluación. A comparación de las demás empresas que no toman importancia medir la variable satisfacción laboral en el vendedor, y por consiguiente representa utilizar recursos y los objetivos de las empresas no están alineadas a la aplicación de estas herramientas. La presente tesis, ayuda y refuerza a mi proyecto de investigación en la parte teórica, ampliando los conocimientos con referencia a la satisfacción laboral a partir de la medición del nivel de satisfacción en donde se prefiere realizar de forma grupal.

A nivel nacional

Meza, G. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Programa Motivacional para la Satisfacción de los Colaboradores en la Empresa Inversiones MAM S.A.C. 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. La investigación consigno el objetivo de crear un plan de motivación que facilite y genere satisfacción en los trabajadores de la empresa. En el trabajo que se investigó se consideró una muestra de 40 laborantes de la empresa. El tipo de diseño que se utilizó para investigar es el Pre experimental. Además, el instrumento utilizado fue el cuestionario. En donde se concluye a partir del resultado conseguido, después de haber usado el cuestionario suministrado a los participantes de la encuesta la cual fue fundamental para llevar a cabo la evaluación de todas perspectivas y la forma que repercute y enlaza en cada actividad realizado a diario. La presente tesis utilizada servirá de mucha ayuda con referencia a la aplicación de mi instrumento, la cual sostendrá mayor relevancia en mi trabajo.

Gonzales, S. y Gonzales, J. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Aplicación de un Programa de Motivación para Incrementar el Nivel de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L. de la Ciudad de Trujillo, periodo abril-junio del año 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. En la presente investigación se tiene como objetivo, determinar si la utilización de un plan de motivación ayudara a elevar el índice de satisfacción en los colaboradores de la empresa. La muestra que se utilizo es de 60 colaboradores del área operativa de la empresa. El diseño que se utilizo fue de contrastación. El instrumento utilizado fue la encuesta. Una vez culminada la investigación: Se determinó que la motivación tiene una gran significancia; mas no es un término común y corriente, con la ayuda de las diversas definiciones, se puede llegar a comprender la complejidad de los colaboradores en el comportamiento o desempeño empresarial según como sea la influencia de su ambiente, que estará acompañado por ciertos objetivos, rendimiento e incentivos. Esta tesis de investigación contribuye a conocer diferentes situaciones laborales

deficientes que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores, como son la falta de motivación, incentivos y el buen trato a la persona.

Oscoco, A. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Determinar la Relación entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una Organización*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. En la investigación el objetivo fue, Establecer cuál es el nexo de la Responsabilidad Social con la Satisfacción Laboral en la organización. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores que tengan particularidades semejantes. El tipo de diseño de investigación fue el No Probabilístico-Intencional de corte transversal. El instrumento utilizado fue el cuestionario. La presente investigación concluye que existe un lazo directo de la responsabilidad social con el favorecimiento a la satisfacción laboral, ya que la suministración y mejora de sistemas de responsabilidad social incrementan los niveles de satisfacción en cada uno de los integrantes de la empresa. La tesis utilizada me servirá de apoyo en cuanto a tener una responsabilidad social, frente a los colaboradores de la empresa que estoy investigando, para así contribuir a la satisfacción laboral de cada colaborador.

A nivel local

Pizarro, C. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *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, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. La presente investigación tuvo como objetivo definir el vínculo que tiene la satisfacción laboral con el variable desempeño laboral en los colaboradores del Colegio. En el trabajo investigado se dispuso como muestra a la totalidad de los compañeros de trabajo del distinguido y renombrado centro de estudios. El trabajo realizado pertenece de forma básica a un diseño no experimental de corte transversal. Además, el instrumento que se utilizó es el cuestionario. Al término de la investigación se concluyó que hay de una cierta vinculación de causa efecto y que se debe perfeccionar en las condiciones al momento de evaluar, así como también se tiene que considerar los niveles medio-

bajo, para lo cual ayudara al colegio, al momento de influir en lo que respecta la satisfacción laboral y para consiguiente obtener una repercusión de los integrantes del colegio. La tesis utilizada aporta en la forma de evaluar la complejidad de los colaboradores en términos de satisfacción y desempeño en el centro de trabajo.

Castillo, J. y Ruiz, L. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Morales, Perú. En la presente investigación el objetivo es diagnosticar el vínculo existente del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores. En la investigación se utiliza un diseño no probabilístico ya que no existirá una muestra aleatoria y por el contrario la totalidad de colaboradores conforman el trabajo realizado; porque existe baja cantidad de trabajadores pertenecientes a la empresa. La investigación es de diseño no experimental debido a que no se empleara a las variables, para lo cual se utilizó la observación en su ambiente. El instrumento que se utilizo fue el Cuestionario. La investigación concluyo que hay un lazo de causa-efecto y que se tiene que corregir y superarse en aspectos claves de condiciones en la manera de evaluar y analizar. Utilizando los distintos niveles: medio-bajo, los cuales serán determinantes en la implicancia directa en la satisfacción en el trabajo. La presente tesis servirá de apoyo a mi trabajo de investigación, ampliando la visión en lo que respecta con la satisfacción laboral.

Cercado, K. y Gonzales, K. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martin, Tarapoto 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú. En la investigación el objetivo fue, definir el nexo existente del clima organizacional con la variable satisfacción en el centro de trabajo en los colaboradores del área administrativo. En este trabajo presentado, se desarrolló mediante la muestra 101 trabajadores en un parámetro

mayor de 20 años de edad. El diseño fue el no experimental. En esta investigación el instrumento fue el cuestionario. La presente investigación concluye que el clima organizacional está directamente influenciado y vinculado de manera significativa con la satisfacción laboral en los integrantes del municipio. La tesis revisada aporta a mi proyecto de investigación en cuanto al esclarecimiento de los factores que afectan de manera positiva a mi variable de estudio de satisfacción laboral, como es el clima laboral que ayuda a tener una mayor satisfacción.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral en la actualidad es uno de los indicadores con mayor importancia en la administración de las empresas por tal motivo resulta importante comprender su significado, es en ese sentido que autores como (Chávez, 2015, p. 39), sostiene que la satisfacción laboral “es un estado de actitud positiva que el trabajador puede tener hacia las condiciones de su trabajo, para poder considerar una satisfacción total del trabajo”, es importante esclarecer un conjunto de satisfacciones específicas las cuales llevan el nombre de facetas, estas pueden ser medidas en esferas de salario, clima laboral, convivencia, etc.

Cada una de estas facetas de acuerdo a Chávez (2015) produce una concatenación en la satisfacción laboral de la siguiente manera:

Independientemente de otras facetas es decir, la oportunidad de ascender en el trabajo podría generar satisfacción más que incluso la remuneración por sí sola, además es importante aclarar que la ausencia de alguna de estas facetas, no necesariamente genera insatisfacción y viceversa, como mencionar un ejemplo, un trabajador con un sueldo poco atractiva puede no estar insatisfecho si es que tuviera un buen plan de jubilación, como también un trabajador con un ambiente de trabajo muy complicado podría estar satisfecho por el sueldo que percibe, en consecuencia los estudios de satisfacción laboral deberán abordar

integralmente todas las facetas además debe irse modificando en función a las expectativas y desarrollo del trabajador. (p. 39).

Por su parte Bordas (2016) menciona que la satisfacción laboral tiene:

Una naturaleza evaluativa de actitudes del colaborador sobre las experiencias organizacionales los cuales pueden incluir las relaciones internas, condiciones laborales, proyectos de carrera, etc., sin embargo este concepto hasta la actualidad no necesariamente cuenta con una claridad aceptable universalmente más aún en la literatura sobre el comportamiento humano en las organizaciones, por ejemplo muchas veces este término se comprende cómo un sinónimo del clima laboral e incluso se considera a la satisfacción laboral cómo una dimensión del clima laboral, incluso analizando que el clima laboral tiene una naturaleza descriptiva del entorno laboral sin embargo estas son precisamente las que crean las experiencias del mismo y los que aborda la satisfacción, en definitiva aunque el termino sea confundido, es inevitable darse cuenta que la satisfacción laboral viene siendo un estado de actitud plena hacia las funciones de la organización y por ende a la organización en sí. (p.44).

La satisfacción laboral está presente en la teoría de los dos factores de Herzberg citado por Fernández, E. y Junquera, B. (2013) en donde se concibe que la satisfacción laboral desde dos perspectivas de contenido y de contexto, “el contenido forma un aspecto estimulante del cargo propio de que la persona desempeña mientras que el contexto engloba indicadores de salario, ambiente de trabajo, beneficios, etc.” (p. 67). En ese sentido, Herzberg propone que para generar motivación en el cargo es necesario enriquecer las tareas y/o el cargo mediante la sustitución de tareas más simples por actividades con mayor grado de complejidad, las mismas que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal de esta manera el trabajador pueda seguir su crecimiento profesional y personal (Fernández y Junquera, 2013, p. 68).

Los autores Zarco, M. Rodríguez, A. y González J. (2013) realizan un análisis de los diversos modelos teóricos que hicieron posible acuñar el significado de la satisfacción laboral, comenzando por la teoría bi-factorial de Herzberg citado por Fernández, R. (1959), los mismo que pudieron determinar factores asociados a la satisfacción cómo también a la insatisfacción laboral, Así, “Al conjunto de elementos que provoca satisfacción llevan el nombre de factores motivacionales (reconocimiento, ser creativo en el trabajo, tener responsabilidades respecto a los demás y la promoción)” (p. 83). Mientras que los responsables de la insatisfacción, se nombran como factores de higiene (política de la compañía, aspectos técnicos de la supervisión, relaciones interpersonales, salario y condiciones de trabajo).

Por su parte la teoría de McClelland según Pizarro (2017) en su investigación sostiene que:

Todos los seres humanos tienen 3 tipos de necesidades, logro, poder y afiliación, los mismos que muestra el afán del ser por alcanzar sus objetivos establecidos, el interés de ejercer el control total de su trabajo personal y las necesidades de interacción y/o afecto social, en consecuencia la satisfacción laboral dependerá en la medida que el ser humano logre alcanzar y superar estas tres necesidades con el puesto de trabajo, por su parte la teoría de Adams, menciona que la principal fuente de satisfacción laboral está en la motivación del trabajador por alcanzar lo que se considera justo para poder entender mejor este postulado es necesario ejemplificarlo, por tal motivo, si un nuevo integrante en la empresa se le ofrece funciones específicas pero con un sueldo por debajo a sus homólogos este percibirá que ello no es justo y por ende su grado de satisfacción será baja. Así mismo la teoría de las expectativas de Vroom contempla a la satisfacción desde tres esferas la esperanza de éxito en el desempeño, mismas que se convierten en sus expectativas; La valencia la cual viene a representar el valor que le da a la materialización de una conducta específica y finalmente expectativa de esfuerzo – desempeño, en donde el colaborador trata de averiguar cuál es el percepción de la

sociedad en cuanto supone la dificultad de su tarea, finalmente la teoría de fijación de metas de (Locke 1976), sostiene que el trabajador mientras participe en sus propias fijaciones de metas está comprenderá un motivador importante para su satisfacción, en tal sentido las metas representan los objetivos y propósitos para el desempeño futuro, Además, la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro, las necesidades de estima y autorrealización. En este sentido, la fijación conjunta de metas puede resultar una estrategia de gran utilidad, no sólo para aumentar la satisfacción de los trabajadores, sino también para motivarlos. (p. 73).

Después de este recorrido Zarco, M. Rodríguez, A. y Gonzáles J. (2013) postulan que la satisfacción laboral es entendida cómo la actitud que el trabajador pone a su propio trabajo, la cual está influida por sus creencias y valores que el mismo construye a su puesto de trabajo, todo ello es el reflejo del bienestar que siente en cuanto a las condiciones laborales , tales como la relación que lleva con su superior, las políticas de la empresa, el apoyo y las oportunidades de progreso que el puesto de trabajo y la organización en general. De la misma manera Oscoco, (2015) menciona que La satisfacción laboral se encuentra muy relacionada con la “percepción subjetiva de lo que su trabajo debería ser y tiene consecuencias muy positivas en el desempeño laboral ya que diversas investigaciones ponen en evidencia está fuerte asociación es decir a las personas que les gusta su trabajo en definitiva tendrán un mejor desempeño en sus funciones y viceversa” (p. 88). Es decir, las personas que ejercen adecuadamente sus labores pueden obtener beneficios de éste, lo que a su vez suele producir más satisfacción, además del desempeño la satisfacción laboral se relaciona con la rotación, absentismo, salud y bienestar.

Medición de la Satisfacción Laboral

La autora Alles (2016) menciona que entre las adecuadas prácticas de la gestión del talento humano se encuentra:

El conocer su grado de satisfacción que tiene con respecto a sus funciones y la organización en general, está data sin duda permitirá afinar las decisiones correspondiente a las funciones propias de esta área, en consecuencia las empresas realizan diversas mediciones, dentro de las más utilizadas están las encuestas las cuales pueden ser administradas en dos formatos, el primero es sin requerir el nombre y el segundo requiriendo el nombre, la decisión de ello debe ser tomado en la medida de que, cuando no se requiere el nombre debe ser en casos en donde las actividades organizacionales impliquen trabajar muchas horas, horarios no frecuentes como nocturnos o días feriados o cuando las personas deban realizar con frecuencia viajes prolongados, etc. De este modo, se conocerá cómo viven los colaboradores y en qué medida estas afectan sus otros intereses personales, por su parte cuando se solicita el nombre es en casos en donde el trabajador se encuentra consiente de que la empresa tiene la cultura en donde le permita al colaborador expresarse libremente, Las encuestas de satisfacción laboral, bien administradas ofrecen muchos beneficios, sin embargo de ser mal administradas pueden ser altamente perjudiciales y generar un efecto opuesto al deseado, es importante que las empresas definan dentro de sus lineamientos estratégicos la periodicidad con que la satisfacción laboral deberá ser medida y/o evaluada. (p. 59).

En este sentido para la presente investigación la satisfacción laboral se medirá en base a una encuesta, con el criterio de no solicitar su nombre ya que por el análisis observacional se puede deducir que la empresa no necesariamente palpa una cultura en donde el colaborador se pueda expresar libremente.

Los autores Zarco, M. Rodríguez, A. y Gonzáles J. (2013) proponen un modelo de medición basado en dos factores mismos que están sustentados en los principios propuestos por Rusbult y Lowery (1985), los cuales elaboraron un modelo teórico en donde recogen dos estados del trabajador en relación a su trabajo que son pasivo

abandono y activa expresión, como también abordan dos características de actuación la activa lealtad y destructiva negligencia, de esta combinación de 4 factores se puede pronosticar cual será el comportamiento del trabajador desde una perspectiva de satisfacción o en su consecuencia de insatisfacción.

Cabe indicar que estos elementos están presentados de forma negativa, sin embargo, para efectos de evaluación según Zarco, Rodríguez y Gonzáles (2013), las dimensiones serán cambiadas por sus contrapartes positivas, es así que a continuación se conceptualiza cada uno de los factores:

Permanencia.

La dimensión presentada por Zarco, Rodríguez y Gonzáles (2013) es denominada como “Abandono”, mismo que se trata de un comportamiento individual que se origina en consecuencia a su sentimiento de insatisfacción ya sea con su trabajo y/o la empresa, este comportamiento se materializa cuando el colaborador decide apartarse y marcharse de la empresa, cómo también cuando su permanencia sólo se sitúa hasta la búsqueda y encuentro de otra oferta laboral. “Por lo cual constantemente está buscando nuevas ofertas laborales en el mercado. En tal sentido, se toma como dimensión a la permanencia, misma que al existir bajos niveles de satisfacción, se traducirán en el abandono del trabajo y funciones” (Zarco, Rodríguez y Gonzáles, 2013, p. 58).

Expresión

Al margen de todo es muy usual que todos los colaboradores al inicio tengan siempre la predisposición de brindar sugerencias para la mejora de sus funciones, si bien es cierto no todas estas sugerencias están centradas a los lineamientos de la empresa, los trabajadores satisfechos usualmente encuentran un equilibrio. “Sin embargo, los trabajadores insatisfechos insistirán en la promoción de ciertos intentos activos y constructivos destinados a mejorar la situación; por ejemplo, sugieren mejoras, analizan problemas, etc. Pero cuando estos no son considerados por la

gestión desarrollan un sentimiento de pertenencia negativa a la misma”. (Zarco, Rodríguez y Gonzáles, 2013, p. 58).

Responsabilidad

La dimensión presentada por Zarco, M. Rodríguez, A. y Gonzáles J. (2013), es denominada como “Negligencia”, misma en donde los autores precisan que: En esta dimensión los colaboradores realmente materializan su insatisfacción y lo hacen perceptibles hacia todo su entorno, mediante una actitud completamente pasiva que origina diversos problemas de cumplimiento de objetivos. “Ya que en este punto ya eso no está dentro de sus prioridades, incluye además de ello retraso crónicos y constantes en sus funciones, mermando así sus esfuerzos y provocando en consecuencia un aumento sustancial de errores”. (Zarco, Rodríguez y Gonzáles, 2013, p. 59).

Lealtad

Se puede observar una optimista espera y un tanto pasiva para que cualquier situación dificultosa de la empresa mejore. “Así mismo opta una postura de defensa a los intereses de la empresa en cuanto ocurra críticas externas, al mismo tiempo confía y es parte activa en la gestión de sus directivos, siempre hará lo más conveniente para superar las situaciones problemáticas de la empresa”. (Zarco, Rodríguez y Gonzáles, 2013, p. 59).

1.3.2 Desempeño Laboral

Fernández y Junquera (2013) mencionan que el desempeño “es conducta, por ende es lo que se puede observar de lo que el trabajador hace, en tal sentido medir o evaluar el desempeño laboral es cuantificar la conducta del trabajador en las funciones propias de su cargo” (p, 83).

Además de asignar un juicio al valor o calidad de lo cuantificado; es importante mencionar según Pizarro, C. (2017) que:

Para estos autores la evaluación del desempeño atiende por lo menos a cinco fines diferentes, comenzando por clarificar a quien contratar o con cuál de los trabajadores a prueba quedarse, medir el potencial del trabajador, determinar las necesidades claras de formación, realizar planes de carreras profesionales, concretar la comprensión del trabajador, y motivar a los trabajadores para que su trabajo sea más efectivo y/o productivo; la medición del desempeño es un proceso formal y estructurado que comienza por la identificación de los objetivos de evaluación, luego aborda el establecimiento de los criterios como también su comunicación formal, como penúltima fase se realiza la evaluación del desempeño y como última se hace la entrevista de la evaluación, respecto hay que medir en el desempeño se sugieren tres criterios; por resultados, a manera de juicio es decir por subjetividad o de comportamiento y medidas de personal mediante registros que puedan proporcionar datos de absentismo, rotación y los accidentes. (p. 37).

Ramos (2015) sostiene que el desempeño laboral:

Es un conjunto de comportamientos que te llevan al rendimiento laboral, estos conjuntos se encuentran formados por desempeño de tareas caracterizándose como el comportamiento en el puesto de trabajo que te llevan a cumplir las políticas de la empresa de una manera sistemática como por ejemplo el que un vendedor de electrodoméstico sepa absolutamente todo sobre los productos que va a vender, además debe estar correctamente uniformado y tener un protocolo de entrada a la conversación con el cliente, sin embargo otro componente del desempeño es el contextual el cual se orienta a un comportamiento no relacionado con el puesto de trabajo que también contribuyen a las metas de la organización, como por ejemplo de que este mismo colaborador de venta de electrodoméstico muestre mucha empatía y carisma al momento de atender al cliente, como también que muestre predisposición a ayudar a

un compañero de trabajo en el cumplimiento objetivo de sus funciones, finalmente es necesario también involucrar a los comportamientos contra productivos los cuales perjudican a las metas de la organización como por ejemplo el hurto, la relación de todo esto es el desempeño el cual te lleva a la clarificación del rendimiento, en tal sentido se hablara de desempeño laboral al referirnos al conjunto de comportamientos que hacen posible cumplir las metas de la empresa. (p. 48).

El desempeño laboral según Ruiz (2015) puede ser contextualizado como:

Las habilidades o destrezas con las que el trabajador realiza sus actividades, mismos que son el producto de sus conocimientos, experiencias, sentimiento, actitudes, valores, etc. Y son características que sin duda influyen directamente en el logro de los objetivos empresariales. Es el nivel de rendimiento demostrado por el colaborador en la ejecución de sus funciones diarias en la organización las mismas que están directamente relacionadas con todas las exigencias productivas y técnicas que la empresa tiene y espera de él, en tal sentido toda empresa debe entender que si no se evalúa el desempeño se estaría arriesgando de manera inminente los intereses de crecimiento de la organización, No diseñar un buen programa de evaluación para los trabajadores, afectaría muchos aspectos intervinientes en los procesos productivos y por ende en el rendimiento de la empresa. (p. 32).

Además de lo mencionado el (Ministerio de Informática de Cuba (MIC), 2017) mediante EcuRed sostiene que:

El desempeño laboral es la actuación manifestada por el trabajador al efectuar las funciones y tareas exigidas por su cargo en su contexto específico, de esta manera se puede evidenciar su idoneidad, es el contexto en donde el trabajador manifiesta sus competencias basadas en un coctel de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes,

sentimientos, características personales y motivaciones que permiten alcanzar los resultados objetivos que la empresa espera de él, el término desempeño no solo aborda lo que sabe hacer el trabajador también conforma lo que hace en sí en para el desarrollo de sus funciones, e tal sentido le resulta esencial características como, el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos, la idoneidad demostrada, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, y las específicas de los puestos de trabajo). (p.48).

Albarrán, J. y Márquez, B. (2014) mencionan que el desempeño es “el grado en que los componentes de cualidades, comportamientos y resultados cumplen con las exigencias y objetivos de su trabajo mediante el conocimiento que tienen del mismo” (p. 52). Es decir, la fuerza que ponen para el desempeño de sus funciones, la creatividad que utilizan en el proceso laboral, la actitud de cuidar al equipo mediante su asistencia, ayudando de esta manera al incremento de los ingresos, el nivel de seguridad y la satisfacción de los clientes.

Evaluación del Desempeño

Rubio, T. (2016) la humanidad es consciente que está “sometida a constantes valorizaciones en diversos escenarios de su vida incluso consciente o inconscientemente, la evaluación forma parte de nuestra forma de actuar, en el mundo empresarial. “La evaluación de desempeño es una importante necesidad para la gestión de la empresa y por supuesto como indicador de control de su crecimiento, la evaluación del desempeño es un proceso formal, homogéneo y objetivo en la valoración de los colaboradores en el funcionamiento de su trabajo, mismas que se fiscalizan en base a las propias necesidades que el puesto amerita” (Gonzales y Gonzales, 2015, p. 36). En la implementación se enfocan diversos criterios tanto

cuantitativos y cualitativos, este conjunto de data extraída de la evaluación ayuda en la mejora de la comunicación, pone en evidencia la orientación de las acciones formativas, optimiza las capacidades de los trabajadores, permite conocer sus intereses, ayuda a corregir de manera oportuna los errores, dispone los lineamientos para las políticas de recompensas y promociones a manera económica y profesional, la evaluación del desempeño está enmarcado en diversos enfoques cómo la evaluación psicológica de la persona, la evaluación de los resultados profesionales, y el mixto el cual relaciona los dos antes mencionados, su implementación depende de 4 fases comenzando por el diseño, implementación, aplicación y desarrollo, la del diseño define los objetivos, las personas que estarán implicadas en el proceso, el método, constituye el equipo, por su parte “la implementación diseña la estrategia de implementación los programas de formación de los participantes, además de ello se forman a los evaluadores en las técnicas a utilizar, la aplicación es donde se procede con la entrevista de evaluación, involucra incluso el envío de los cuestionarios, finalmente el desarrollo es en donde se crea el comité de control y seguimiento que atenderá todas las incidencias surgidas en todo el proceso además son los que proponen soluciones a las mismas” (Gonzales y Gonzales, 2015, p. 38).

Sánchez (2014) menciona que existe diversos métodos para evaluar el desempeño laboral los cuales enmarcan dos esferas “los Métodos Cualitativos, y los métodos Cuantitativos”, en el Método cualitativo se consideran factores comunes y básicos al conjunto de puestos tales como:

Educación y experiencia para su desempeño, complejidad de las funciones, niveles de responsabilidad y esfuerzo, entre las ventajas de este método se puede considerar la sencillez ya que no requiere métodos estadísticos o matemáticos, facilidad de aplicación debido a que se limita a construir una clasificación, es económico ya que no requiere mayor inversión de tiempo, entre sus desventajas se encuentra en su justificación es difícil ya que se puede alegar que todo forma parte de apreciaciones subjetivas, además no considera de forma detallada los diferentes factores

que componen el puesto, dentro de este método se puede encontrar diversas técnicas como la jerarquización ascendente/descendente, la técnica de comparación de parejas, el método de comparación de factores, el método de categorías predeterminadas o de clasificación por grados; por su parte el Método Cuantitativo configura una valoración de los puestos basados en puntos, parten de la descomposición en los factores o elementos y de la determinación del grado de intensidad de cada uno de ellos, este método consideran el puesto de trabajo de acuerdo a las características y requisitos que son valorados de manera separada, luego de ello se procede a sumar los puntos de los distintos factores y así se obtiene una puntuación de trabajo. Entre algunas de las ventajas presentadas por este método se pueden mencionar, el ofrecimiento de puntuaciones para cada puesto, facilidad para su justificación frente al personal y aplicabilidad para cualquier tamaño de empresa. Uno de los métodos utilizados es el de puntos por factor, este método fue creado por Merrill R. Lot en 1925, y mide el contenido del puesto de acuerdo a la relevancia de cada componente, el número de factores que emplea una organización depende de la naturaleza de la misma, una vez seleccionados los factores compensables, se les asignan pesos específicos de acuerdo con la importancia relativa para la organización. En general los factores de evaluación se clasifican en grupos: Requisitos intelectuales: Se trata de las exigencias de los cargos en cuanto a las características intelectuales de los ocupantes, tales como Instrucción básica, experiencia, iniciativa e ingenio. Requisitos físicos: Exigencias de los cargos en cuanto a las características físicas del ocupante, aquí se puede observar el esfuerzo y la concentración mental o visual. Responsabilidades implícitas: Exigencias de los cargos en cuanto a aquello por lo que el ocupante debe responder, como por ejemplo la responsabilidad por la supervisión de personas, material o equipos, como también el respeto por la información

confidencial. Condiciones del trabajo (condiciones físicas bajo las cuales el ocupante desempeña su cargo). (p. 62).

Después de lo expuesto por Sánchez (2014) en la presente investigación se optará por medir el desempeño laboral, bajo el Método Cuantitativo ya que aportara significativa y fiable información sobre la problemática planteada, en su defecto se utilizara el método de escalas gráficas la cual viene siendo conceptualizada por los autores Albarrán y Márquez (2014) quienes mencionan que la evaluación del rendimiento laboral:

Es un proceso técnico que corresponde a los jefes inmediatos a través del cual, en forma integral, sistemáticos y continuos, se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral de las personas empleadas en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. En este sentido el Método de escalas gráficas es el más utilizado por diversas firmas más aun cuenta con una sencillez adecuada para su aplicación pues consiste en el uso de formularios. Los mismos que generalmente son de doble entrada, donde cada fila representa un factor de valoración del desempeño y las columnas el grado de variación-cumplimiento de esos factores. (p.49).

Cada factor es definido mediante una descripción breve, simple y objetiva, cuanto mayor sea está mayor será la precisión del factor, cada factor se dimensiona para que retrate una banda amplia del desempeño, que va desde el malo o insatisfactorio hasta el óptimo o excelente, entre estos extremos existen valores intermedios. Las dimensiones de las escalas gráficas son:

Producción: misma que “califica la cantidad de trabajo realizado, en esta dimensión se puede apreciar a un colaborador que está dispuesto incluso a trabajar fuera de la hora cuando sea necesario, además cumple con los horarios establecidos y

es consecuente al aceptar gustosamente nuevas responsabilidades” (Sánchez, 2014, p.61)

Calidad: “Asociada al esmero que se pone en el trabajo, en ese sentido se puede observar que el colaborador cuenta con record ininterrumpida de asistencia, emplea apropiadamente su tiempo y esfuerzo, requiere el mínimo de supervisión para realizar adecuadamente su trabajo y se esfuerza por cumplir el mismo” (Sánchez, 2014, p.61).

Conocimiento del trabajo: Es en donde se realiza una pericia del trabajo, es aquí en donde el colaborador sigue bien las instrucciones recibidas, al inicio de su trabajo llega sin demora y suele cometer pocos errores (Sánchez, 2014, p.61).

Cooperación: “abordando aquí temas de relaciones interpersonales, enmarca actitudes cómo colaborar espontáneamente en situaciones urgentes, se lleva bien con sus compañeros, es leal y constante en el trabajo y cuenta con una cortesía y educación en su trato” (Sánchez, 2014, p.61).

Comprensión de las situaciones: en donde se muestra “la capacidad para resolver problemas, y sus asuntos personales no interfieren su trabajo, cuenta con criterio y conocimiento además comprende con facilidad trabajos complicados” (Sánchez, 2014, p.61).

Creatividad: observando aquí “la capacidad que tiene el colaborador para innovar, hace sugerencias útiles y oportunas, es ordenado y metódico y aprende con rapidez el trabajo” (Sánchez, 2014, p.61).

Realización: enmarcándose en “la capacidad del trabajador que tiene para hacer sus funciones, es por ello que organiza bien su trabajo, observa cuidadosamente

las normas y reglamentos, produce trabajos de calidad y los termina de manera oportuna” (Sánchez, 2014, p.61).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Formulación General

¿Existe influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017?

1.4.2. Formulación específica

- ¿Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017?
- ¿En qué estado se encuentra el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017?

1.5. Justificación de estudio

Justificación Teórica

La investigación encuentra sustento teórico en la aplicación de teorías que explican cada una de las variables. Entre estas teorías se encuentra la de Zarco, Rodríguez, y Gonzáles (2013) quienes sustentan a la variable satisfacción laboral, en cambio, autores como Albarrán, y Márquez (2014), sustentaron la teoría de la variable desempeño laboral.

Justificación Práctica

Debido a la aplicación de los conocimientos del investigador en la solución de problemas prácticos contextualizados.

Justificación Metodológica

La investigación se justifica en el desarrollo de instrumentos de recolección de datos a partir de las teorías existentes recabadas, según la escala de medición de las variables, constituyendo aportes para futuras investigaciones.

Justificación social

Mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto; logrando de esta forma una mayor satisfacción laboral; y repercutiendo en el servicio que vienen realizando.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H_i: Si existe influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017.

H₀: No existe influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

H_i 1: La satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017 es baja.

H_i 2: El desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017 es inadecuada.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017.

1.7.2. Específicos

- Analizar la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017.
- Diagnosticar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017.

II. MÉTODO

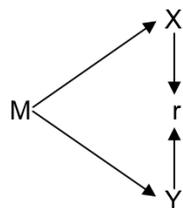
2.1. Diseño de investigación

Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo básica ya que se desarrolló y se orienta precisamente a la formulación de una teoría. En otras palabras, este tipo de estudio no está encaminado a resolver problemas inmediatos, sino a la ampliación de la base de conocimientos de una disciplina por el conocimiento y la comprensión en sí.

Diseño de estudio

“La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva, teórica y las hipótesis con las frases subsecuentes cuyo carácter es más operativo. Hernández, (2014). El presente diseño de investigación es No experimentales, transaccionales de tipo descriptivos correlacionales causales, debido a que se describirán aspectos relacionados con el comportamiento de las variables dentro de la realidad problemática estudiada, para después establecer la relación causa efecto entre las variables. El esquema que representa este diseño es el siguiente:



Donde:

M: Trabajadores de la empresa Milenium Electronics

X: Satisfacción laboral

Y: Desempeño laboral

r : Relación causa/efecto

2.2. Variables y Operacionalización

Identificación de Variables:

Variable I : Satisfacción laboral

Variable II : Desempeño laboral

Operacionalización de Variables

Tabla 01. Operacionalización de la variable I

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	Satisfacción laboral es entendida cómo la actitud que el trabajador pone a su propio trabajo, la cual está influida por sus creencias y valores que el mismo construye a su puesto de trabajo (Zarco, Rodríguez, y Gonzáles 2013)	La variable será medida en base a una encuesta que se realizará a los colaboradores de la empresa sujeta al estudio, de esta manera se podrá conocer la percepción si tiene las funciones que desempeña, y de la empresa en general.	Permanencia	Abandono de la empresa Búsqueda de otras ofertas laborales	Ordinal)
			Expresión	Equilibrio en las sugerencias Insistencia en las sugerencias	
			Responsabilidad	Actitud problemática Cumplimiento de objetivos Errores	
			Lealtad	Actitud optimista Postura de defensa Confianza hacia sus directivos	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 02. Operacionalización de la variable II

Variable II	Definición Concepto	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	Albarrán, y Márquez, (2014) grado en que los componentes de cualidades, comportamientos y resultados cumplen con las exigencias y objetivos de su trabajo.	La variable será medida mediante guías de observación, mismas que serán llenadas por los jefes.	Producción	Trabajo realizado	Ordinal
			Calidad	Esmero en el trabajo	
			Conocimiento del trabajo	Pericia en el trabajo	
			Cooperación	Relaciones interpersonales	
			Comprensión de las situaciones	Capacidad de resolver problemas	
			Creatividad	Capacidad para innovar	
			Realización	Capacidad para hacer	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

La población estará conformada por la totalidad de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, mismos que constituyen un total de 14 personas.

Muestra

Debido a que la muestra es finita, la muestra estará constituida por la totalidad de la población, es decir, por un total de 14 colaboradores de la empresa Milenium Electronics.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas	Instrumento	Alcance	Fuente
Encuesta	Cuestionario	Recopilar información de los colaboradores respecto a su nivel de satisfacción dentro de la empresa Milenium Electronics.	Colaboradores de la empresa objeto en estudio.
Observación	Guías de observación	Recopilar información por medio de la evaluación de los trabajadores de la empresa Milenium Electronics.	El administrador de la empresa.

Fuente: Elaboración propia del investigador

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos se encuentran agrupados en dos bloques o etapas:

Pre pruebas. Realizadas con el fin de dar confiabilidad a los instrumentos, los datos serán analizados por medio de pruebas como la del Alfa de Cronbach, sometidas a un grupo representativo diferente a la muestra seleccionada.

Pruebas de resultados. Son las pruebas empleadas para la presentación de los resultados; se comenzará con la prueba de normalidad de Shapiro Wilk debido a que se cuenta con una muestra inferior a 30 casos (personas), y dependiendo de los

resultados obtenidos, se aplicarán las pruebas de Pearson o Rho Spearman. Adicional a todo esto, se complementará con pruebas estadístico inferenciales, empleadas para el análisis de los resultados a nivel de variable.

2.6. Aspectos éticos

La investigación se encuentra realizada en relación con principios o aspectos éticos generalizados y aceptados a nivel mundial, entre estos aspectos se encuentran la confidencialidad de los informantes, la no divulgación de información personal, la transparencia y objetividad de los resultados.

III. RESULTADOS

3.1. Analizar la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017.

Tabla 03. Resultados de la dimensión permanencia

Calificación	Desde	Hasta	Frec.	%
Baja	4	9	7	50%
Media	10	15	6	43%
Alta	16	20	1	7%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

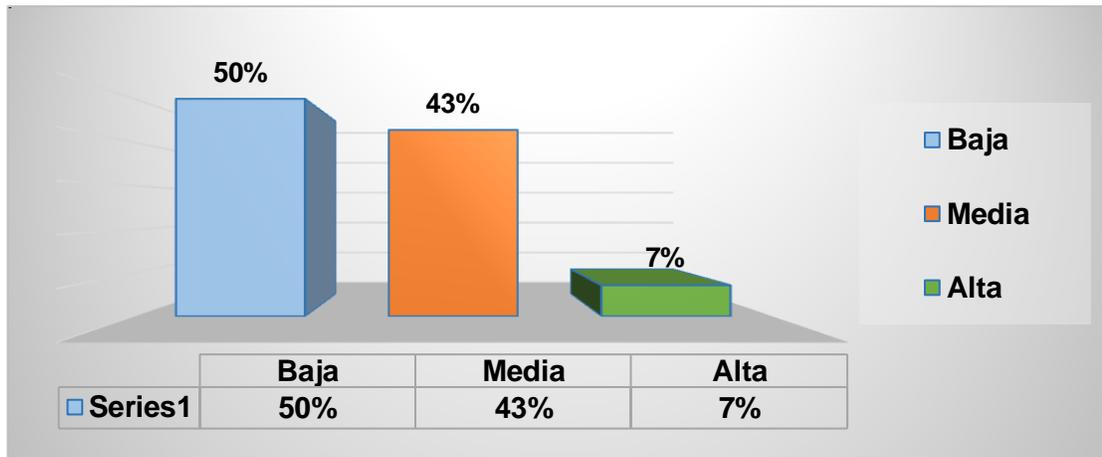


Figura 01. Resultados de la dimensión permanencia

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 3 y Figura.1, se puede observar que la variable Satisfacción laboral en base a su dimensión permanencia tiene una calificación Baja por el 50% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores estos resultados son afectados debido a que, casi nunca están contentos con su trabajo y toman como otra opción la búsqueda de nuevas ofertas laborales. De igual manera los compañeros de trabajo casi nunca desean quedarse por largo tiempo en la empresa.

Asimismo, el 43% de los colaboradores califico a la dimensión abandono como medio y la diferencia que corresponde a 7% fue alta.

Tabla 04. Resultados de la dimensión expresión

Rango					
Calificación	Desde	Hasta	Frec.	%	
Baja	4	9	8	57%	
Media	10	15	4	29%	
Alta	16	20	2	14%	
Total			14	100%	

Fuente: Elaboración propia

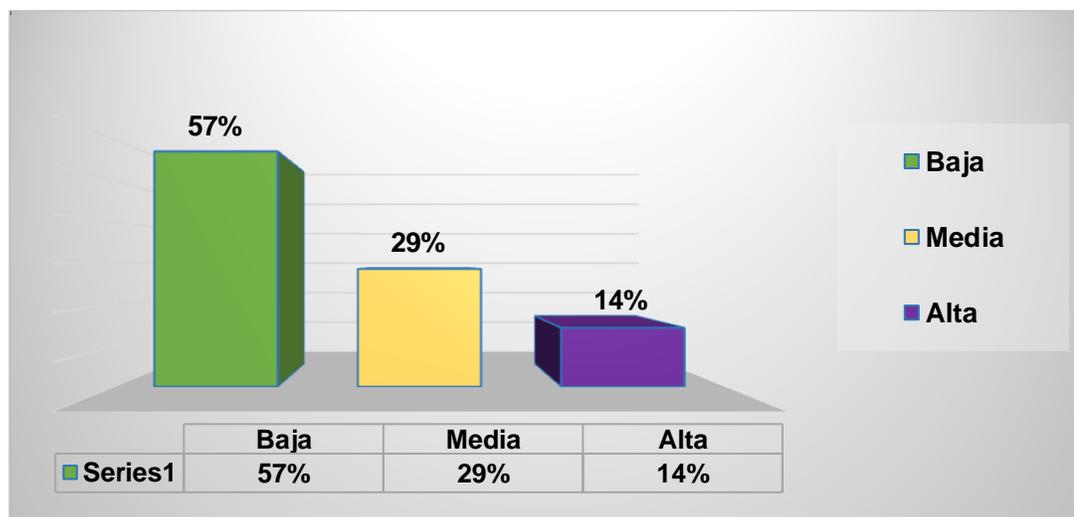


Figura 02. Resultados de la dimensión expresión

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 4 y Figura 2, se puede observar que la variable Satisfacción laboral en base a su dimensión expresión tiene una calificación de Baja por el 57% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, casi nunca la empresa brinda la posibilidad de sugerir algunas mejoras para el puesto de trabajo; y así mismo las sugerencias no son tomadas en cuenta. Por otra parte, el 29% que correspondió a 4 trabajadores lo califico como media y 14% como alta. Concluyendo que la dimensión expresión fue baja.

Tabla 05. Resultados de la dimensión responsabilidad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	6	14	8	57%
Media	15	23	4	29%
Alta	24	30	2	14%
Total			14	100%

Fuente: Encuesta aplicada

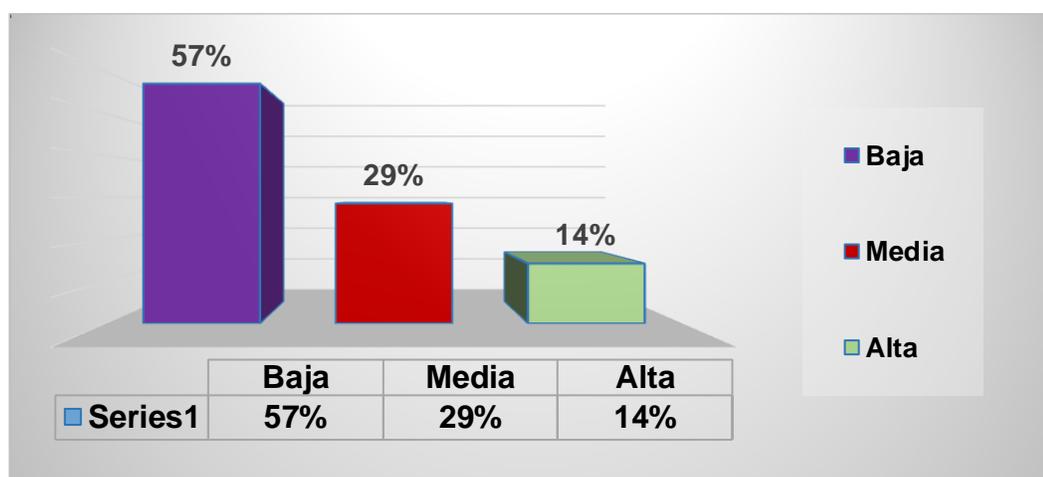


Figura 03. Resultados de la dimensión responsabilidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según en la Tabla 5 y Figura.3 se puede observar que la variable Satisfacción laboral en base a su dimensión responsabilidad tiene una calificación de Baja por el 57% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, casi nunca los compañeros de trabajo muestran una actitud de cooperación para ayudar a resolver los problemas suscitados en las funciones propias del trabajo. Asimismo, esto involucra la poca predisposición para lograr cumplir los objetivos generales de la empresa. De cierta forma el 29% lo califico como medio y la diferencia que corresponde 14% lo determino como alta.

Tabla 06. Resultados de la dimensión lealtad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	6	14	8	57%
Media	15	23	6	43%
Alta	24	30	0	0%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

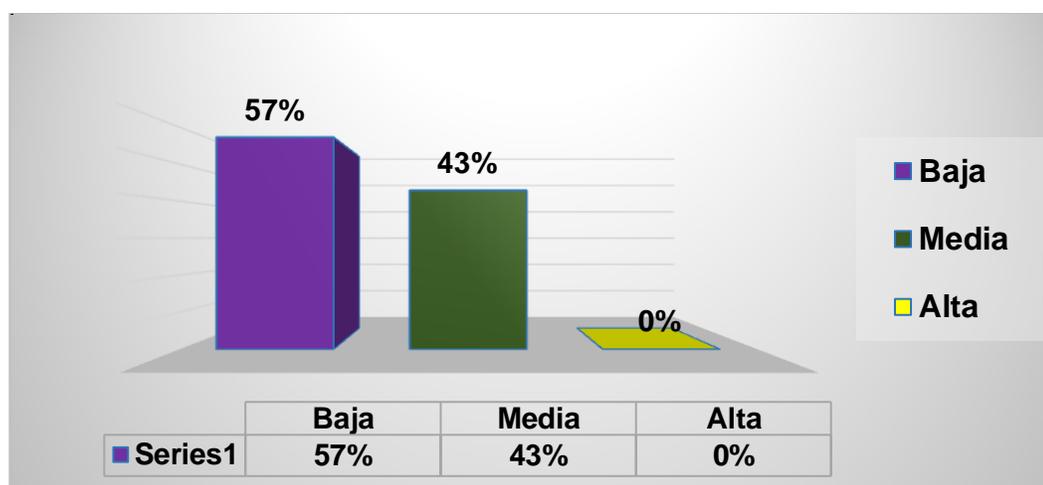


Figura 04. Resultados de la dimensión lealtad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla 6 y Figura.4, muestra que la variable Satisfacción laboral en base a su dimensión lealtad tiene una calificación Baja por el 57% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los trabajadores, estos resultados son afectados debido a que, la empresa en la que trabaja casi nunca es competente y carece de potencial para seguir creciendo sosteniblemente. Asimismo, la capacidad de solucionar de la empresa es baja. Por otra parte, el 47% califico a la dimensión lealtad como media.

Tabla 07. Resultados de la variable Satisfacción laboral

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	20	46	8	57%
Media	47	73	2	14%
Alta	74	100	4	29%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

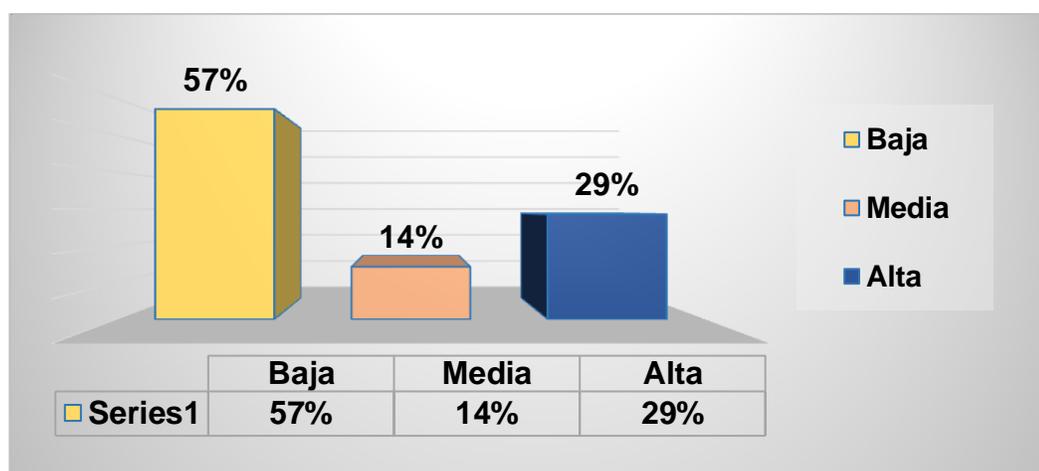


Figura 05. Resultados de la variable satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 7 y Figura.5, muestra claramente que la variable satisfacción laboral es calificado como baja por el 57% de los resultados, mismos que son originados por qué; casi nunca los compañeros de trabajo muestran una actitud de cooperación para ayudar a resolver los problemas suscitados en las funciones propias del trabajo. Asimismo, la empresa en la que trabaja casi nunca es competente y carece de potencial para seguir creciendo sosteniblemente. Conforme a ello el 14% de los colaboradores califico a la satisfacción laboral como media y el 29% como alta.

3.2. Diagnosticar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017.

Tabla 08. Resultados de la dimensión producción

Calificación	Desde	Hasta	Frec.	%
Inadecuado	3	7	9	64%
Regular	8	12	3	21%
Adecuado	13	15	2	14%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

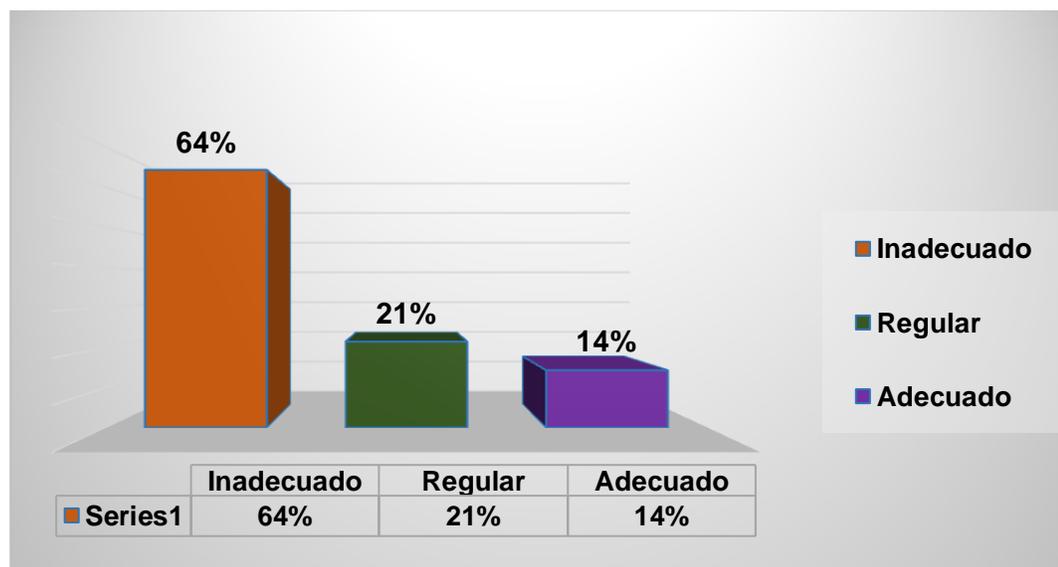


Figura 06. Resultados de la dimensión de la producción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla 8 y Figura.6, se puede observar que la variable desempeño con respecto a su dimensión producción tiene una calificación de inadecuada por el 64% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, casi nunca los colaboradores están dispuestos a trabajar fuera de hora cuando es necesario e

involucrando el cumplimiento de los horarios establecidos. Asimismo 21% de los colaboradores lo califico como regular y el 14% como adecuado.

Tabla 09. Resultados de la dimensión calidad

Rango				
Calificación	Desde	Hasta	Frec.	%
Inadecuado	4	9	8	57%
Regular	10	15	4	29%
Adecuado	16	20	2	14%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

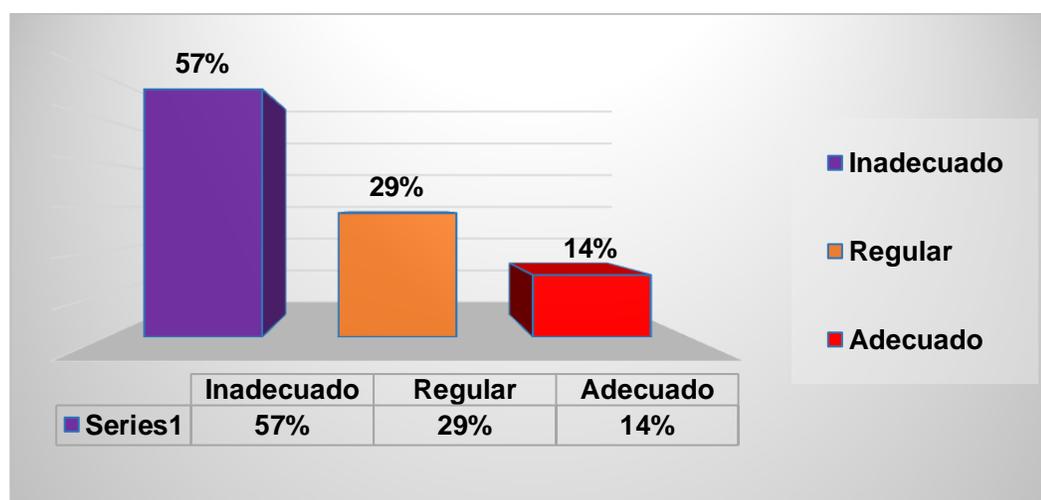


Figura 07. Resultados de la dimensión producción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 9 y Figura.7, muestra que la variable Desempeño en base a su dimensión calidad tiene una calificación de inadecuado por el 57% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, casi nunca los colaboradores cuentan con un record de asistencia ininterrumpida y emplean de manera apropiada su tiempo en el horario de trabajo. Asimismo, el 29% de los colaboradores lo califico como regular y el 14% como adecuado.

Tabla 10. Resultados de la dimensión conocimiento del trabajo

Rango				
Calificación	Desde	Hasta	Frec.	%
Inadecuado	3	7	8	57%
Regular	8	12	4	29%
Adecuado	13	15	2	14%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

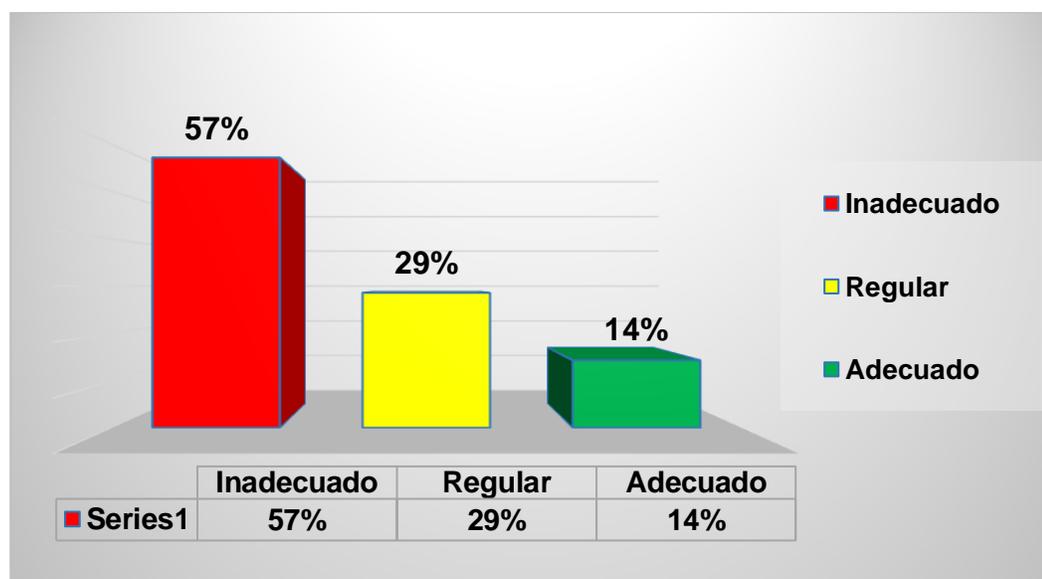


Figura 08. Resultados de la dimensión conocimiento del trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla 10 y Figura.8, se puede observar que la variable desempeño en base a su dimensión conocimiento del trabajo tiene una calificación de inadecuado por el 57% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, casi nunca se siguen bien las instrucciones recibidas, asimismo llegan tarde a su puesto, y siempre cometen errores, con esto se afirma que la dimensión conocimiento del trabajo es inadecuado.

Tabla 11. Resultados de la dimensión cooperación

	Rango			
Calificación	Desde	Hasta	Frec.	%
Inadecuado	4	9	8	57%
Regular	10	15	4	29%
Adecuado	16	20	2	14%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

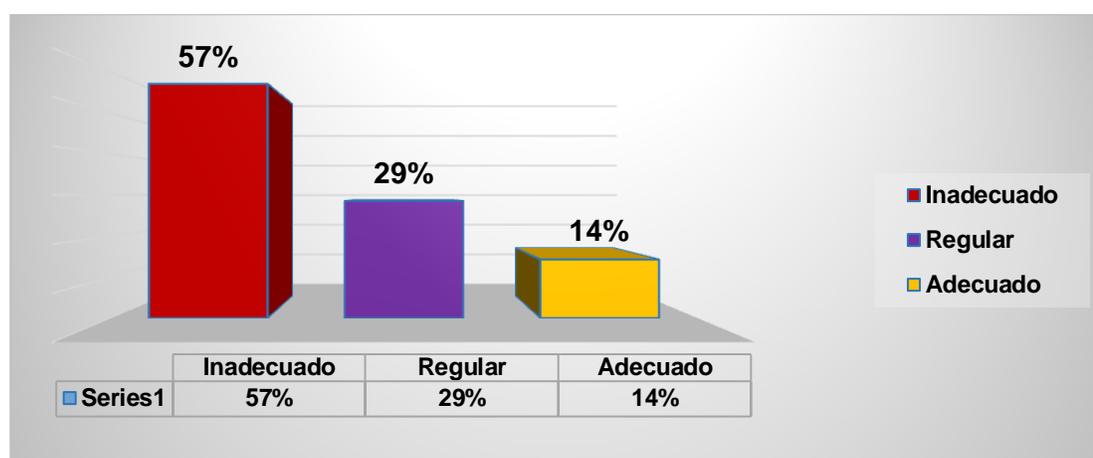


Figura 09. Resultados de la dimensión cooperación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla 11 y Figura.9 se puede observar que la variable desempeño en base a su dimensión cooperación tiene una calificación de inadecuado por el 57% de los resultados obtenidos, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, casi nunca se colabora espontáneamente en situaciones urgentes, asimismo casi nunca los colaboradores se llevan bien con las personas, por todo ello la dimensión cooperación es inadecuado.

Tabla 12. Resultados de la dimensión comprensión de situaciones

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	3	7	9	64%
Regular	8	12	3	21%
Adecuado	13	15	2	14%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

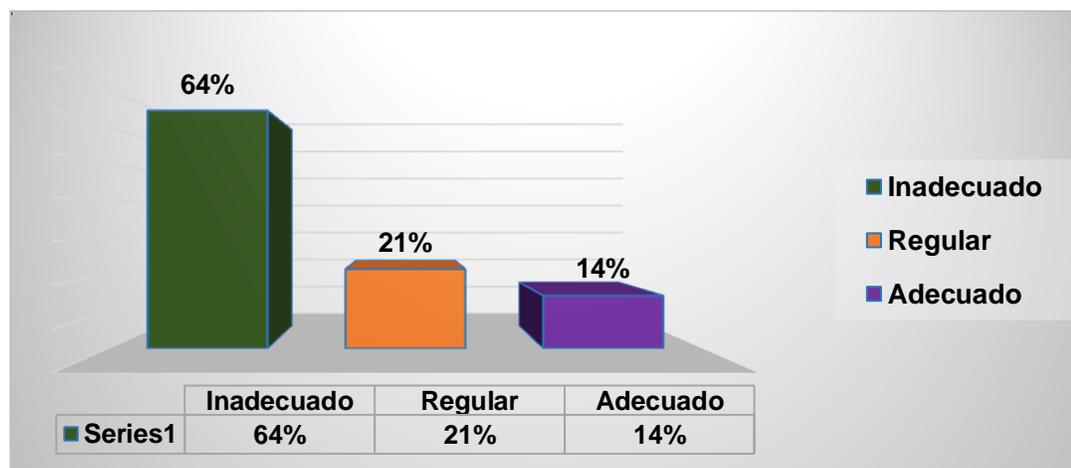


Figura 10. Resultados de la dimensión comprensión de situaciones

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla 12 y Figura.10, se puede observar que la variable desempeño en base a su dimensión comprensión de las situaciones tiene una calificación de inadecuado por el 64% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, casi siempre los asuntos personales interfieren con su trabajo, asimismo los colaboradores casi nunca tienen criterio y conocimiento, y tampoco comprenden con facilidad trabajos complicados, esto indica que la dimensión comprensión de las situaciones es inadecuado

Tabla 13. Resultados de la dimensión Creatividad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	3	7	8	57%
Regular	8	12	6	43%
Adecuado	13	15	0	0%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

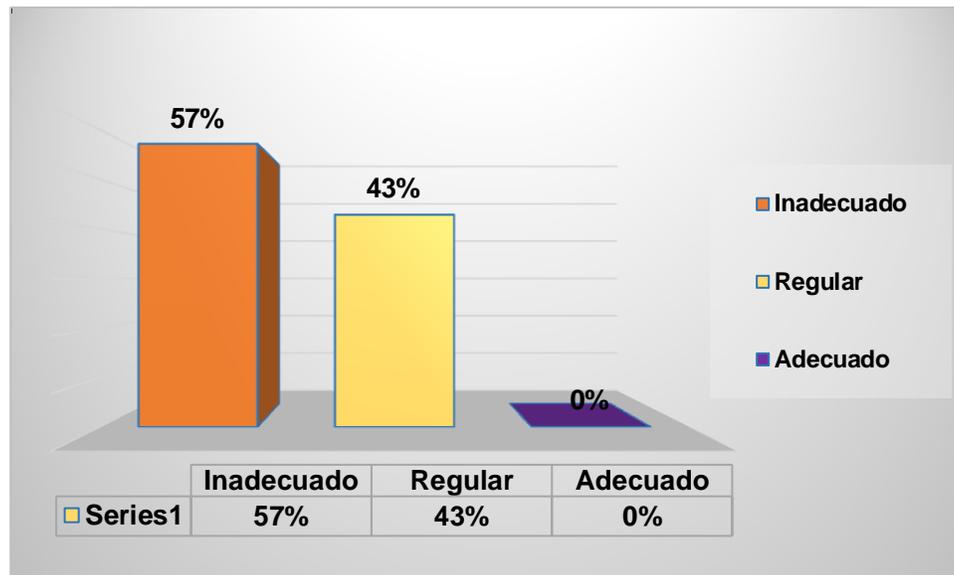


Figura 11. Resultados de la dimensión Creatividad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 13 y Figura.11 se puede observar que la variable desempeño en base a su dimensión creatividad tiene una calificación de inadecuado por el 57% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, casi nunca se hacen sugerencias útiles y oportunas, asimismo los colaboradores perciben que casi nunca aprenden rápidamente el trabajo; por todo ello la dimensión creatividad es inadecuado.

Tabla 14. Resultados de la dimensión realizable

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	4	9	8	57%
Regular	10	15	3	21%
Adecuado	16	20	3	21%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

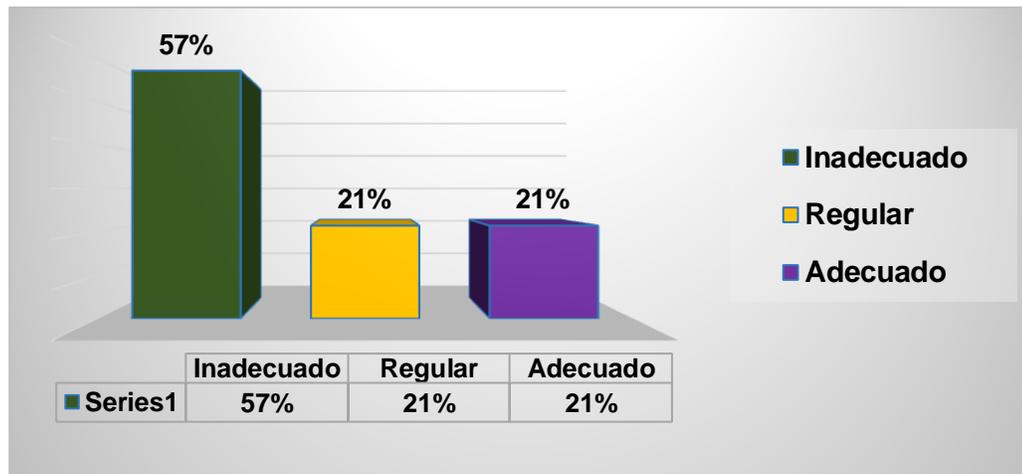


Figura 12. Resultados de la dimensión realizable

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 14 y Figura.12, muestra que la variable desempeño en base a su dimensión realización tiene una calificación de inadecuado por el 57% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, casi nunca los colaboradores se organizan bien su trabajo, así mismo casi nunca producen un trabajo de buena calidad, por todo ello la dimensión realización es inadecuado.

Tabla 15. Resultado de la variable desempeño

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	24	55	8	57%
Regular	56	87	2	14%
Adecuado	88	120	4	29%
Total			14	100%

Fuente: Elaboración propia

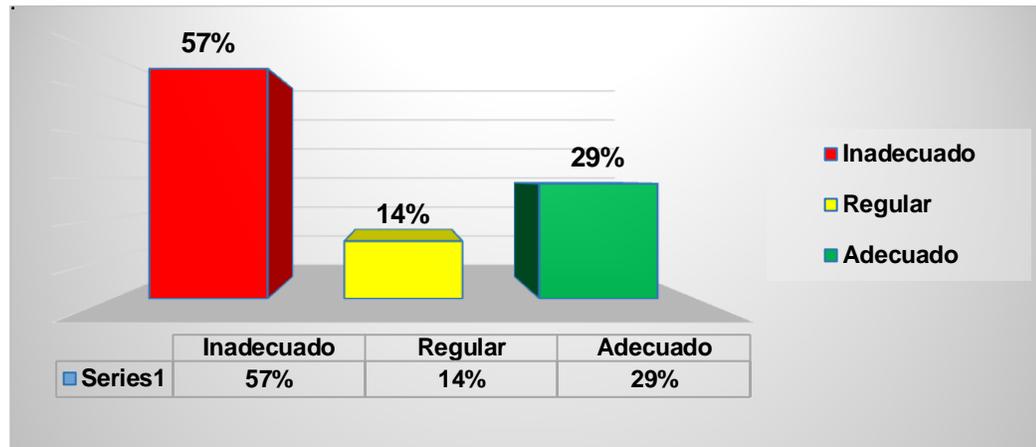


Figura 13. Resultado de la variable desempeño

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 15 y Figura.13, muestra que la variable desempeño es calificado como inadecuado por el 57% de los resultados, mismos que son originados por qué; casi nunca los colaboradores están dispuestos a trabajar fuera de hora cuando es necesario, asimismo casi nunca colaboran espontáneamente en situaciones urgentes con la finalidad de facilitar trabajos complicados. Por otra parte, el 29% de los colaboradores califico al desempeño laboral como adecuado y el 14% como regular.

3.3. Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017.

A continuación, se describe el análisis correlacional y la prueba de normalidad:

Análisis correlacional

El análisis correlacional se plantea en contestación a los objetivos para delimitar la relación entre ambas variables de estudio y entre sus respectivas dimensiones; mediante el coeficiente de correlación lineal de Rho de Pearson o el coeficiente de Spearman; dependiendo de la normalidad de los datos de cada una de las variables.

Tabla 16. Prueba de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,208	14	,103	,859	14	,030
Desempeño	,260	14	,011	,873	14	,046

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la prueba de normalidad realizada se determina que la muestra como tal es básicamente menor a 50, por tal motivo se asume que la prueba de Shapiro - Wilk, para poder determinar la prueba estadística de correlación ya que la satisfacción laboral y el desempeño no proceden de una distribución normal ($p=000 > 0,05$); puesto que, se obtuvo un nivel de significancia de 0,030 y 0,046 para cada uno de los datos de las variables de estudio respectivamente, tal como se estima en tabla n° 16.

Tabla 17. Prueba Rho Spearman Satisfacción_laboral Desempeño**

Correlaciones			Satisfacción	Desempeño
			n	o
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,658*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	14	14
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,658*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	14	14

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En conformidad a la presente tabla n° 17 se Corrobora que existe una relación significativa de 0,658 entre satisfacción laboral y el desempeño de la empresa Milenium Electronics de la ciudad de Tarapoto 2017. Es por ello que:

Se hace esta afirmación precisamente porque el valor de significancia bilateral fue menor al margen de error; es decir, (0,011). Por tal motivo, la relación que presentaron ambas variables de la investigación en estudio fue correlación positiva media resultado que se llevó a cabo a través de la prueba estadística de Rho Spearman. De esta manera se acepta la hipótesis planteada “Satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño de la empresa la Milenium Electronics, Tarapoto, 2017.

IV. DISCUSIÓN

En base, a los resultados alcanzados de los cuestionarios de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicados específicamente a los colaboradores, es concerniente analizar las semejanzas y diferencias entre los estudios realizados y el marco teórico. Es decir, la satisfacción es precisamente uno de los resultados más relevantes que hay del trabajo humano, además de encontrarse una supuesta relación explícita o implícita entre satisfacción y desempeño. De allí que:

La presente investigación se desarrolló en base a sus dos variables de las cuales se reforzó a través de las teorías que a continuación se hace mención a los autores tales como: Zarco, Rodríguez, y Gonzáles (2013) y Albarrán y Márquez (2014), quienes hicieron que fuera posible y a su vez concebible el estudio. Razón por la cual es necesario iniciar describiendo el primer objetivo:

En lo que respecta al primer objetivo que es precisamente analizar la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017. De las cuales se evidenció que existen serias deficiencias que provocan de alguna manera el desenvolvimiento de los colaboradores, tales como: no tienen sentimiento de querer quedarse por más tiempo en su centro laboral y tampoco están contentos con el puesto con que cuentan, asimismo, no brindan las posibilidades de sugerir mejoras para su puesto laboral ya que consideran que sus sugerencias no se encuentran de acorde con los lineamientos de la organización; por otra parte se evidenció que los trabajadores de dicha empresa no cuentan con una actitud positiva para dar solución a los problemas que se suscitan en ella y tampoco se esfuerzan por alcanzar sus metas y finalmente se percibió que los colaboradores de la empresa en estudio, nunca y casi nunca son conscientes de los problemas de la empresa, a un más no buscan solucionarlo y finalmente se corroboró que los colaboradores de dicha empresa afirmaron que la empresa como tal no es competente,

esto es debido a que el trabajador y/o colaborador no se encuentra satisfecho, en otras palabras son causas que provoca desaceleración en el desarrollo y desempeño de los mismo y los de la empresa; es por ello que estos hallazgos se difieren a los encontrados por Hernández (2012), en su trabajo de investigación: "Satisfacción Laboral en los Vendedores de Empresas Distribuidoras de Snacks de la ciudad de Quetzaltenango". Guatemala. En la presente investigación el objetivo fue determinar si las empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango están evaluando o calculando el índice de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas y concluye que casi en su totalidad de las empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango calculan y evalúan los índices de satisfacción laboral en los miembros de las áreas de venta, en lo cual las organizaciones con mayor disponibilidad de recursos financieros optan por invertir en estas formas de evaluación. Ambos estudios concluyen y afirman de la importancia que tiene la satisfacción laboral para las empresas u organizaciones, por lo tanto, no se debe descuidar al capital humano ya que cumplen un rol fundamental para el éxito de ellos y empresa. Después de todo lo mencionado al primer objetivo da hincapié y surge:

Diagnosticar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017. De alguna forma nos permite tener un panorama mucho más completo de las carencias por las que atraviesa hoy en la actualidad la empresa, en otras palabras, el primer objetivo hacía referencia a la satisfacción laboral, razón fundamental por la cual pasamos a ver cómo ello repercute de forma singular en el desempeño. Asimismo hace referencia a las carencias que presenta la empresa en relación a sus colaboradores tales como se describe y se menciona a continuación: que nunca y casi nunca se encuentran dispuestos a trabajar fuera de hora si es necesario y tampoco cumplen con los horarios laborales, también se confirma que existe un récord de asistencia ininterrumpida y por ende tampoco se esfuerzan por cumplir bien su trabajo; otro de los problemas que se ha podido identificar claramente es que nunca y casi nunca siguen bien las instrucciones recibidas ya que casi siempre y siempre llegan tarde a su puesto, además se evidenció que casi siempre y siempre sus asuntos personales interfieren con su trabajo,

por otra parte se encontró que casi nunca y nunca los colaboradores de dicha empresa hacen sugerencias útiles y oportunas, todas estas deficiencias encontradas a través de los instrumentos aplicadas a los colaboradores se concluye que si o si afecta al desempeño, por que valgan verdades que una empresa que tiene a su mando a sus colaboradores y que estos no estén desempeñándose en su totalidad es difícil de crezca y que siga por muchos años en el mercado, frente a este panorama se equiparan con la teoría encontrado por Pizarro (2017), en su estudio realizado para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración: "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, año 2016.". Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Tuvo como objetivo definir el vínculo que tiene la satisfacción laboral con el variable desempeño laboral en los colaboradores del Colegio. El cual concluye que: que hay de una cierta vinculación de causa efecto y que se debe perfeccionar en las condiciones al momento de evaluar, así como también se tiene que considerar los niveles medio-bajo, para lo cual ayudara al colegio, al momento de influir en lo que respecta la satisfacción laboral y para consiguiente obtener una repercusión de los integrantes del colegio. Y finalmente se logran obtener el objetivo general:

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017. A lo largo de la investigación se pudo constatar varias problemas y carencias por las que atraviesa la empresa tal con se describió en la primera y segunda variable, mismas que han repercutido de forma relevante en los resultados y decisiones tomadas por el responsable. Tanto es la importancia que tiene la satisfacción dentro de las empresas que si no se logra revertir con efectividad esto tendrá repercusión en el desempeño y el desempeño. Y al comparar los resultados de ambas variables se corrobora que existe una relación significativa de 0,658 entre satisfacción laboral y el desempeño de la empresa Milenium Electronics de la ciudad de Tarapoto 2017. Es por ello que: Se hace esta afirmación precisamente porque el valor de significancia bilateral fue menor al margen de error; es decir, (0,000). Por tal motivo, la relación que presentaron ambas variables de la

investigación en estudio fue correlación positiva media resultado que se llevó a cabo a través de la prueba estadística de Rho Spearman. De esta manera se acepta la hipótesis planteada “Satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño de la empresa la Milenium Electronics, Tarapoto, 2017.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Los colaboradores de la empresa en estudio manifestaron que existe una relación significativa media de 0,658 entre satisfacción laboral y el desempeño de la empresa Milenium Electronics de la ciudad de Tarapoto 2017. Es por ello que: Se hace esta afirmación precisamente porque el valor de significancia bilateral fue menor al margen de error; es decir, (0,000). Por tal motivo, la relación que presentaron ambas variables de la investigación en estudio fue correlación positiva media resultado que se llevó a cabo a través de la prueba estadística de Rho Spearman. De esta manera se acepta la hipótesis planteada “Satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño de la empresa la Milenium Electronics, Tarapoto, 2017.
- 5.2. La satisfacción laboral muestra claramente que el 57% que representa a ocho colaboradores de la empresa en investigación, confirmaron que la satisfacción laboral es baja, el 14% confirmaron a través de sus respuestas que es media y finalmente el 29% se caracterizan por tener actitudes comprometedoras, hecho que refleja que los colaboradores están satisfechos laboralmente y que todo lo que hacen lo hacen con la finalidad de contribuir con la empresa. Esto de alguna forma conlleva a que las actividades que se realizan se vean afectados y por ende no se logre a concretar efectivamente los objetivos.
- 5.3. El desempeño de los colaboradores para con la empresa Milenium Electronics de la ciudad de Tarapoto 2017, se evidencia que el 57% que equivale a 8 trabajadores, de los cuales confirman es inadecuado, el 14% que representa a 2 colaboradores,

sostuvieron que es regular y el 29% afirman que es adecuado el desempeño. Esto es debido a las carencias por las que atraviesa la empresa, problemas que detienen que el personal se desempeñe en toda su cabalidad, contribuyendo de forma positiva al crecimiento de los colaboradores y por qué no decir de la empresa como tal.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda al gerente y propietario de la empresa, trabajar bajo los estándares de planificación, organizar y sobre todo velar, con la finalidad de que los colaboradores de dicha empresa se sientan satisfechos, beneficiándose en primera instancia los colaboradores y en segundo la empresa, ya un valor importante de las empresas es el capital humano, es por ello, que se le recomienda volcar sus fuerzas hacia ellos para que se evite a futuro problemas de grandes magnitudes.
- 6.2. Se recomienda al gerente de dicha empresa en estudio, promover constantemente programas de incentivos económicos y no económicos según el desempeño de los trabajadores de acuerdo a los resultados para elevar el nivel de satisfacción y desempeño.
- 6.3. Finalmente se recomienda realizar estudios comparativos relacionados al tema de investigación, mismos que permitirán o facilitarán a aquellos estudiantes que requieran realizar estudios o realidades problemáticas similares al de la investigación realizada.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albarrán, J. y Márquez, B. (2014). Operaciones Administrativas de Recursos Humanos. Madrid, España: RA-MA Editorial.

Alles, M. (2016). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias (3era ed., Vol. 1). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.

Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. Madrid, España: UNED- Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Castillo, J. y Ruiz, L. (2017) "*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016.*" (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión. Morales, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/663/Jhojan_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1

Cercado, K. y Gonzales, K. (2017) "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016.*" (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, C. (2015). *Diccionario de Recursos Humanos: Técnicas Organizacionales y Teorías Administrativas*. Buenos Aires, Argentina: Brujas.

Coello, V. (2013 - 2014) "*Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*" (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20aborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>

C. Rusbult y Lowery, (1985). When Bureaucrats Get the Blues, en *Journal of Applied Social Psychology*, vol.15, N°1, pp. 83

Fernández, E. y Junquera, B. (2013). *Iniciación a los Recursos Humanos*. Oviedo, España: Septem Ediciones.

Gonzales, S. y Gonzales, J. (2015) "*Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L. de la ciudad de Trujillo, periodo abril-junio del año 2015*" (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1432/1/Gonzales_Segundo_Motivacion_Incrementar-Laboral.pdf

Hernández, L. (2012). "*Satisfacción laboral en los vendedor de empresas distribuidoras de Snacks de la ciudad de Quetzaltenango*" (Tesis de Pregrado). Universidad

Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Hernandez-Luis.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (pp. 126-127). (6a.ed). México: Mc Graw-Hill.

Herzberg citado por Fernández, R. (2013). *La Productividad y el Riesgo Psicosocial o Derivado de la Organización del Trabajo*. ES: ECU.

Meza, G. (2016). *"Programa motivacional para la satisfacción de los colaboradores en la empresa inversiones MAM S.A.C. 2014"* (Tesis de Pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/361/1/MEZA%20SIMON%2C%20GISSELA.pdf>

Ministerio de Informática de Cuba (MIC). (1 de Octubre de 2017). EcuRed. Obtenido de Desempeño Laboral: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

Oscoco, A. (2015). *"Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización"* (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/594638/1/TESIS+FINAL+4.pdf>

Pizarro, C. (2017). *"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, año 2016."* (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4

- Ramos, A. (3 de Junio de 2015). RASGO LATENTE. Recuperado el 1 de Octubre de 2017, de qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral: <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>
- Rubio, T. (2016). Recursos Humanos: Dirección y Gestión de Personas en las Organizaciones. Madrid, España: Ediciones Octaedro, S.L.
- Ruiz, E. (5 de Octubre de 2015). EN GERENCIA. Recuperado el 1 de Octubre de 2017, de El Desempeño Laboral: <http://engerencia.com.ve/530-2/>
- Sánchez, M. (2014). Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos. Madrid, España: CEP, SL.
- Sum, M. (2015) "*Motivación y desempeño laboral*" (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango) (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Zarco, M. Rodríguez, A. y González J. (2013). Psicología del Trabajo. Madrid, España: ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Técnicas	Instrumentos
<p>Problema general ¿Existe influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores con la empresa Milenium Electronics Tarapoto 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo está la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto 2017?</p> <p>¿En qué estado se encuentra desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto 2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto 2017.</p> <p>Objetos específicos Analizar la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto 2017.</p> <p>Diagnosticar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto 2017.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Si existe una influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto 2017.</p> <p>Hipótesis específicas 1 Hi. La satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto 2017 es baja.</p> <p>2 Hi. El desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto 2017 es inadecuada.</p>	<p>Variable I: Satisfacción laboral</p> <p>Variable II: Desempeño laboral</p>	<p>Encuesta</p> <p>Observación</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Guías de observación</p>
Población			Muestra		
<p>La población estará conformada por la totalidad de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, mismos que constituyen un total de 14 personas.</p>			<p>Debido a que la muestra es finita, la muestra estará constituida por la totalidad de la población, es decir, por un total de 14 colaboradores de la empresa Milenium Electronics.</p>		

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de satisfacción

Muy Buen día en estos momentos en mi categoría de alumno en la facultad de ciencias empresariales escuela de administración de la universidad cesar vallejo Tarapoto, me encuentro realizando un trabajo de investigación que tiene como objetivo evaluar su satisfacción en el puesto de trabajo que ejecuta, para lo cual le solicito su apoyo de la manera más objetiva, llenando con un aspa en los recuadros de la derecha la calificación que le da a cada enunciado. Además es preciso aclararle que la presente tiene un carácter anónimo, ¡comencemos!

1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= Algunas veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

PERMANENCIA						
Abandono de la empresa		1	2	3	4	5
1	Personalmente tengo sentimiento de quedarme en la empresa por mucho tiempo mas					
2	A nivel General percibo que mis compañeros de trabajo desean quedarse por largo tiempo en la empresa					
Búsqueda de Otras ofertas laborales		1	2	3	4	5
3	Estoy contento con mi trabajo y no busco nuevas ofertas laborales.					
4	Si existiera otra oferta laboral incluso con mejores condiciones abandonaría la empresa					
EXPRESIÓN						
Equilibrio en las sugerencias		1	2	3	4	5
5	La empresa me brinda la posibilidad de sugerir algunas mejoras para mi puesto de trabajo y para la empresa en general					
6	Cuando mis sugerencias no son tomadas en cuenta tengo la capacidad de analizar y concluyo que probablemente no se encuentran acorde con los lineamientos de la organización.					
Insistencia en las sugerencias		1	2	3	4	5
7	Siempre respeto las decisiones que toman los directivos de la empresa.					
8	Considero que las decisiones tomadas por los directivos en su mayoría son asertivas y mejoraran la situación laboral					
RESPONSABILIDAD						
Actitud problemática		1	2	3	4	5

9	Tengo una actitud de resolución de problemas en beneficio de mis funciones					
10	Todos los compañeros de trabajo muestran una actitud de cooperación para ayudar a resolver los problemas suscitados en las funciones propias del trabajo.					
Cumplimiento de objetivos		1	2	3	4	5
11	Dentro de mis prioridades se encuentra el cumplimiento de mis objetivos					
12	Todos muestran predisposición constante para lograr cumplir los objetivos generales de la empresa					
Errores		1	2	3	4	5
13	Es usual ver que mis índices de error han bajado considerablemente					
14	Realizo mis funciones cada vez más rápido y de manera efectiva.					
LEALTAD						
Actitud optimista		1	2	3	4	5
15	Sé que existe problemas en la empresa sin embargo considero que pronto se solucionaran					
16	Todas las empresas tienen problemas pero la mía siempre las soluciona de manera efectiva.					
Postura de defensa		1	2	3	4	5
17	Defiendo a la empresa cuando está expuesta a críticas					
18	La empresa en la que trabajo es competente y tiene mucho potencial para seguir creciendo sosteniblemente.					
Confianza hacia sus directivos		1	2	3	4	5
19	Estoy seguro (a) que mis jefes tienen la capacidad de solucionar problemas de la empresa.					
20	El equipo directivo de la empresa está en constante capacitación y tiene la capacidad de solucionar cualquier problema que se origina en la empresa.					

Cuestionario de desempeño laboral

Buen día en estos momentos estoy realizando una investigación referente al desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics Tarapoto, por lo que le solicito que usted en base a su cargo de jefe experiencia y criterio evalué a cada uno de sus colaboradores basándose en los enunciados que se muestran en el cuestionario, es importante que su criterio sea lo más objetivo posible, comencemos.

1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= Algunas veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

Trabajador: _____

Cargo: _____

PRODUCCIÓN						
Trabajo realizado		1	2	3	4	5
1	Está dispuesto a trabajar fuera de hora cuando es necesario					
2	Cumple apropiadamente con los horarios establecidos					
3	Acepta gustosamente nuevas responsabilidades					
CALIDAD						
Esmero en el trabajo		1	2	3	4	5
4	Tiene un record de asistencia ininterrumpida					
5	Emplea apropiadamente su tiempo y esfuerzo					
6	Requiere el mínimo de supervisión para trabajar bien					
7	Se esfuerza por cumplir con su trabajo					
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO						
Pericia en el trabajo		1	2	3	4	5
8	Se preocupa por cumplir bien las instrucciones recibidas					
9	Cumple su trabajo con eficiencia					
10	Comete muy pocos errores					
COOPERACIÓN						
Relaciones interpersonales		1	2	3	4	5
11	Colabora espontáneamente en situaciones urgentes					
12	Se lleva bien con todos sus compañeros de trabajo					
13	Se puede confiar en él, es leal al trabajo					
14	Es cortés y educado en su trato con sus compañeros					
COMPRESIÓN DE LAS SITUACIONES						

Capacidad de resolver problemas		1	2	3	4	5
15	Sus asuntos personales no interfieren con su trabajo					
16	Tiene criterio y experiencia para resolver un problema					
17	Comprende con facilidad los trabajos complicados que requiere mayor esfuerzo					
CREATIVIDAD						
Capacidad para innovar		1	2	3	4	5
18	Hace sugerencias útiles y oportunas					
19	Es ordenado y metódico en su trabajo					
20	Aprende rápidamente cualquier actividad					
REALIZACIÓN						
Capacidad para hacer		1	2	3	4	5
21	Organiza bien su trabajo					
22	Observa cuidadosamente las normas y reglamentos para cumplirlos					
23	Produce trabajo de buena calidad					
24	Termina sus trabajos oportunamente					

Validación de instrumentos


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mayhway Gonzales, Johan Carlos

Institución donde labora : Universidad Científica del Perú

Especialidad : Magister En Administración de Negocios

Instrumento de evaluación : Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): Bran Leonor Gaspar Pinodo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL .			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL .			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Sí, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 27 de Noviembre de 2018



DR. JOHAN C. MAYHUAY GONZÁLES
 CLAD-19457
 GERENTE GENERAL

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Maymay Gonzales Jolon
 Institución donde labora : Universidad Católica del Perú
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Bran Irena Gaspar Pinedo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						50

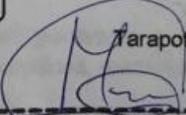
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 27 de Noviembre de 2018


 MGR. JOHANC. MAYMAY GONZALES
 CLAD - 19457
 GERENTE GENERAL

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Macedo Alegria Liz Raquel
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Mg. Gestión del Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Cuestionario.
 Autor (s) del instrumento (s): Bran Leon Gaspar Pinco

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

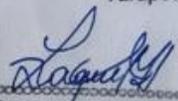
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 27 de Noviembre de 2018


 Mg. Liz Raquel Macedo Alegria
 C.I.D. 01 16220



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Macedo Alegria, Luz Raquel
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Mg. Gestión del Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Cuestionario.
 Autor (s) del instrumento (s): Bran Lanon Gaspar Pinedo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 27 de Noviembre de 2018

Mg. Luz Raquel Macedo Alegria
 CIAD 17° 16226

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Murrieta Guerra, Ingrid Lizeth
 Institución donde labora : Hospitall II Tarapoto - MINSU
 Especialidad : Magister en Administración Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Bran Laron Gaspar Pinocho

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

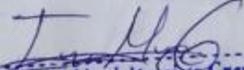
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 27 de Noviembre de 2018


 Mg. Ingrid Lizeth Murrieta Guerra
 CLAD: 16219

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Murrieta Guerra, Ingrid Lizetb
 Institución donde labora : Hospital II Tarapoto - MINSA
 Especialidad : Magister en Administración Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Bran Laron Gaspar Pinedo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

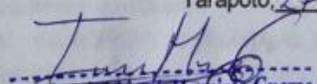
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 27 de noviembre de 2018


Mg. Ingrid Lizetb Murrieta Guerra
 CLAB: 18219

Sello personal y firma

Prueba de Confiabilidad

Variable: Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	70,0
	Excluido ^a	6	30,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	20

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00023	43,0714	144,379	,330	,846
VAR00024	43,5000	133,808	,463	,841
VAR00025	42,7857	128,643	,608	,833
VAR00026	43,2857	147,297	,033	,859
VAR00027	42,6429	126,247	,673	,830
VAR00028	43,2857	137,912	,359	,845
VAR00029	43,1429	129,670	,608	,834
VAR00030	43,6429	155,786	-,304	,864
VAR00031	43,0000	157,385	-,430	,865
VAR00032	43,2143	154,643	-,219	,866
VAR00033	42,8571	122,132	,796	,823
VAR00034	43,1429	131,824	,533	,837
VAR00035	43,0714	122,841	,715	,827
VAR00036	43,5000	133,808	,490	,839
VAR00037	44,0000	151,077	-,122	,855
VAR00038	42,7857	125,104	,766	,826
VAR00039	42,9286	127,148	,814	,826
VAR00040	43,5714	141,033	,529	,842
VAR00041	42,9286	131,918	,582	,835
VAR00042	42,7857	122,797	,745	,825

Interpretación:

Asimismo, se estima que los instrumentos empleados para la variable Satisfacción laboral son confiables; ya que el Alfa de Cronbach fue mayor 0,700

Variable: Desempeño de los colaboradores

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	24

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00067	53,5714	250,264	,803	,860
VAR00068	54,3571	307,940	-,479	,890
VAR00069	53,7143	274,220	,366	,874
VAR00070	54,1429	278,440	,257	,877
VAR00071	53,3571	281,170	,186	,879
VAR00072	54,0000	274,308	,349	,875
VAR00073	53,7143	287,912	,045	,883
VAR00074	53,6429	279,940	,199	,879
VAR00075	53,2143	284,181	,095	,884
VAR00076	53,7143	266,681	,440	,872
VAR00077	53,7143	272,527	,353	,875
VAR00078	53,7143	275,758	,242	,879
VAR00079	53,9286	295,456	-,114	,885
VAR00080	53,5000	264,731	,496	,870
VAR00081	54,5714	299,033	-,212	,886
VAR00082	53,5714	254,879	,917	,860
VAR00083	53,5714	250,879	,851	,860
VAR00084	53,5000	258,423	,779	,863
VAR00085	53,8571	254,440	,862	,861
VAR00086	53,7857	251,258	,933	,858
VAR00087	53,4286	251,648	,874	,859
VAR00088	53,6429	253,324	,868	,860
VAR00089	53,6429	248,247	,915	,858
VAR00090	53,7857	260,027	,841	,863

Interpretación

Asimismo, se estima que los instrumentos empleados para la variable desempeño de los colaboradores son confiables; ya que el Alfa de Cronbach fue mayor 0,700

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.



CONSTANCIA

El Gerente de la Empresa Milenium Electronics SAC, del Distrito de Tarapoto, Provincia y Región San Martín,

HACE CONSTAR:

Que el estudiante, Bran Lenon Gaspar Pinedo, de la universidad César Vallejo – Tarapoto. Realizó la investigación de su tesis titulada “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017”. En el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 17 de Julio de 2018.


Milenium Electronics SAC
RUC 20531441525
Luis Gonzaga Santacruz Laban
GERENTE GENERAL

Prueba de Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Brian Lenon, Gaspar Pinedo

ASESOR:

Mg. Roger, Bugos Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

Resumen de coincidencias

15 %

1	www.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
3	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1 %
4	www.dspace.espol.edu... Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Roger Burgos Bardales, docente de la Facultad de Ciencia Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017", del estudiante Bran Lenon Gaspar Pinedo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Cacatachi, 16 de Julio del 2018.


Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 0204

.....
Roger Burgos Bardales
DNI: 07497178

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 20-07-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Bran Lenon Gaspar Pinedo, identificado con DNI N° 70322658, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 70322658

FECHA: 20 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Directora de Investigación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bran Lenon Gaspar Pinedo

INFORME TÍTULADO:

"La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Milenium Electronics, Tarapoto 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de Julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 17

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO