



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la
empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

GARCIA GUTIERREZ, Magdalena

ASESORA:

MG. ALTAMIRANO ORTEGA, Livia

LINEA DE INVESTIGACION

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2016



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-00-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a).....MAGDALLNA GARCIA GUTIERREZ.....
cuyo título es: SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL.....
EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LEADCOM PERÚ SAC.....
LIMA 2018.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número)
Trece (letras).

Lima, 13 de octubre del 2018.


PRESIDENTE
FERNANDO ROSARIO QUIRÓZ


SECRETARIO
CORI RAQUEL ITURREGUI PAUCAR


VOCAL
HAZLITT JESUS AYON ESPINOZA



Elaboró	Revisión de tendencia	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	--------------------------	--------	---------------------	--------	------------------------------------

DEDICATORIA

A mi madre Lina Gutierrez, quien sin su ayuda nada de esto hubiera sido posible, por su apoyo incondicional, por su amor, por su paciencia, por sus consejos, por su esfuerzo, valentía y enseñarme que siempre se puede.

AGRADECIMIENTO

A cada una de las personas que hicieron esto posible, por su apoyo incondicional y en entusiasmo, a DIOS por permitirme estar aquí ahora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Magdalena Garcia Gutierrez, con DNI: 70558989, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016", declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, agosto de 2016



Magdalena Garcia Gutierrez

DNI 70558989

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades. Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar tesis, presento el trabajo de investigación titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LEADCOM PERÚ S.A.C - LIMA 2016.**

En el trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C - Lima 2016. Los Cuales han sido evaluados a través de la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Sonia Palma Carrillo. Y el cuestionario de desempeño (Ríos, 2010).

La presente investigación está dividida en 8 capítulos: en el capítulo I se expone el planteamiento del problema: la cual incluye la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionada al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El capítulo II que contiene el diseño de la investigación, variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos. En el capítulo III se muestran los resultados. El Capítulo IV corresponde a la discusión. El Capítulo V incluye las conclusiones. El capítulo VI Corresponde a las recomendaciones. El capítulo VII corresponde a la propuesta. Finalmente, el Capítulo VII, corresponde a las referencias. Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Magdalena García Gutierrez

DNI: 70558989

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Presentación.....	vi
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	36
1.5. Justificación de la investigación	36
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos.....	37
II. MÉTODO	39
2.1. Diseño de la investigación	39
2.2. Variables, operacionalización.....	39
2.3. Población y muestra.....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.5. Métodos de análisis de datos	43
2.6. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	52
ANEXOS	58
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2. Instrumento de evaluación de Satisfacción Laboral.....	62
Anexo 3. Instrumento cuestionario de evaluación de desempeño laboral	64
Anexo 4. Carta de presentación – Muestra final.....	66
Anexo 5. Carta de autorización	67
Anexo 6. Consentimiento informado.....	68
Anexo 7. Acta de aprobación de originalidad de Tesis.	69

Anexo 8. Autorización de publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV.	71
Anexo 9. Formulario de autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis	72
Anexo 10. Autorización de la versión final del trabajo de investigación.	73

Índice de tablas

Tabla 1 Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.....	45
Tabla 2 Niveles de satisfacción laboral	45
Tabla 3 Niveles de desempeño laboral	46
Tabla 4 Relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño según sexo.....	46
Tabla 5 Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño según tiempo de permanencia	47
Tabla 6 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	47

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, debido que se llegó a describir la relación entre las variables con un diseño no experimental de corte transversal, la muestra probabilística estuvo conformada por 60 personas del área administrativa. Para medir la satisfacción laboral se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma C. asimismo se empleó el Cuestionario de Desempeño Laboral de Ríos, 2010. Los resultados revelaron que no existe correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Por otro lado los niveles de satisfacción laboral el 17.1% de los trabajadores muestra una parcial insatisfacción laboral y el 82.9% muestra una regular satisfacción laboral. En el nivel de desempeño se evidencio que el 25.7% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Bajo, asimismo el 42,9% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Medio, por otro lado, el 31% de los trabajadores muestra un Alto desempeño laboral. En la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral según sexo, se encontró que no existe correlación entre las variables. Masculino ($p=757$; $r=0.084$) y Femenino ($p=0.077$; $r=416$). La relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral según tiempo de permanencia, se encontró que no existe correlación entre las variables. Menos de un año ($p=318$; $r=213$). Entre un año y dos ($p=297$; $r=703$). Más de dos años ($p=315$; $r=446$).

Palabras clave: Satisfacción, desempeño, correlación, escala, variable.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and job dropout in the workers of the company Leadcom Perú SAC - Lima 2016. The investigation was descriptive correlational, due to the fact that the relationship between the variables with a non-experimental cross-sectional design, the probabilistic sample consisted of 60 people from the administrative area. To measure job satisfaction, the Sonia Palma C Work Satisfaction Scale was used, and the Ríos Labor Performance Questionnaire was used in 2010. The results revealed that there is no correlation between job satisfaction and job performance. On the other hand, the levels of job satisfaction 17.1% of workers shows a partial dissatisfaction at work and 82.9% shows a regular job satisfaction. In the level of performance, it was evident that 25.7% of the workers show a labor performance Low, also 42.9% of the workers shows a medium labor performance; on the other hand, 31% of the workers show a high labor performance. In the correlation between job satisfaction and work performance according to sex, it was found that there is no correlation between the variables. Male ($p = 757$; $r = 0.084$) and Female ($p = 0.077$; $r = 416$). The relationship that exists between job satisfaction and work performance according to time of permanence, it was found that there is no correlation between the variables. Less than one year ($p = 318$, $r = 213$). Between one year and two ($p = 297$; $r = 703$). More than two years ($p = 315$; $r = 446$).

Keywords: Satisfaction, performance, correlation, scale, variable.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

García y Guevara (2008). Actualmente se vienen ocurriendo cambios significativos a nivel social, económico, político, cultural y más aún a nivel organizacional; es este último, el que es de nuestro interés debido que ha impactado con gran intensidad el desarrollo del ser humano y en sus múltiples ámbitos, causando efectos en sus relaciones con los otros, en sus modos de vida y lo más importante en el tipo de relación o vínculo que establece con la organización a la que pertenece o representa. Es en este proceso de interacción y crecimiento acelerado, por el mismo nivel de exigencia y competencia que cada día son más emergentes el uso de todo tipo de estrategias e inversiones en el mismo capital humano.

Ramírez (2008). En tal sentido, es la misma sociedad que necesita organizaciones que estén movimiento y que tengan la capacidad para adecuarse con facilidad y rapidez a estos mismos cambios, para poder desarrollar en sus colaboradores conductas novedosas flexibles y creativas, para que sean ellos mismos los protagonistas principales de proponer y brindar soluciones adecuadas ante cualquier demanda de la organización. De esta manera se busca fortalecer la relación entre las personas y la organización, visto como un desafío no solo por las empresas sino también por a las personas que trabajan dentro de la organización. Por tal motivo son las mismas personas encargadas de una gran variedad de toma de decisiones de manera organizada, para que puedan llegar a lograr sus desafíos y metas. Es por ello que debido a la participación y la aportación de cada uno de estos en el desempeño de su trabajo hace que la organización funcione y logre el desarrollo que pretende; cumpliéndose no solo las metas y objetivos organizacionales sino también a nivel personal de cada trabajador, de modo que ambos interactúen formando expectativas que lleguen a ser recíprocas. García y Guevara (2008).

Recordar que este acuerdo va mucho más allá de cualquier formalidad, ya sea el pago que le toque recibir a cambio de su trabajo, convenio, contrato o el tipo de trabajo que se haya establecido, debido que se establece un tipo de relación de identificación y satisfacción involucrando expectativas satisfechas lo que causa efectos en el comportamiento que adopta cada persona, reflejo de ello es su desempeño laboral.

Se muestra de gran importancia reconocer y entender como la satisfacción laboral y su serie de efectos a los trabajadores influye en el desempeño laboral, efectos que funcionan a modo

de gratificación, que va mucho más allá de un simple cumplimiento basado en horarios y roles organizacionales, es por ello que es indispensable estudiar diferentes ámbitos de la relación individuo y organización, ámbitos estratégicos lo que nos permite preguntarnos en primera instancia cual es la relación entre satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores.

En ese sentido en Perú, Departamento de Lima, La empresa Leadcom Perú S.A.C es una empresa especializada en proporcionar soluciones de telecomunicación. Como tal, enfoca grandes esfuerzos y recursos hacia los mercados internacionales y, hasta este momento, ha establecido exitosamente subsidiarias en 21 mercados estratégicos de todo el mundo.

Empresa que tiene como visión posicionarse como una de máximas empresas organizacionales en área global de telecomunicaciones, con el propósito de ser parte primordial y continua de la globalización.

Leadcom para ampliar su participación en el mercado nacional se ha abarcado de proyectos continuos, generando éxito en rubro del mercado en cual se dedica, expandiendo de esa manera alrededor de los años su estructura, el número de colaboradores, áreas de trabajo y nuevas oficinas en provincia. Especialmente aumentando las funciones y carga laboral de los colaboradores, dicho sea de paso, que en su mayoría trabaja abocada al cargo que vienen desarrollando dentro de la organización.

Es por todo lo expuesto anteriormente que se pretende que la investigación busque relacionar la satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016, dado que de esta manera podremos adoptar nuevos lineamientos estratégicos que beneficien y satisfagan a la empresa y especial a sus trabajadores.

1.2. Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

Fuentes (2012). En su tesis *“La relación entre la satisfacción laboral en la productividad.”*

El objetivo de estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de

satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y este se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas razones interpersonales, las condiciones de trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acorde a cada trabajador y el organismo judicial es un buen patrono. En los resultados de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción laboral del recurso humano, por medio de capacitaciones”.

Morales (2009), en su investigación *“Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril 2009”*. El 60% de los pacientes que fueron encuestadas comentan tener un nivel medio de satisfacción referente al tipo de atención que brindan las enfermeras, asimismo el 25% obtienen satisfacción alta y el 15% muestran un nivel bajo de satisfacción. En cuanto a la descripción demográfica se observó que 7 son varones representan el 35% y 13 mujeres representan un 65%, los periodos de edades se encuentran entre los 20 y 30 años haciendo un total de 50%, por otro lado, los 30 y 40 años hacen un total de 35%, por ultimo con un 15%.

Rivas (2009), realizo una investigación titulada *“Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de el Salvador”*, donde se encontró que los trabajadores en cuanto a la satisfacción laboral obtuvieron un resultado positivo de nivel bajo, así mismo en cuanto al nivel de desempeño, se obtuvo una relación positiva de grado bajo. Por otro lado, la autopercepción que tienen los trabajadores en cuanto al nivel de desempeño y género, prototipo de institución de se observa que no hay correlación entre las variables. Así mismo no se encontró correlación relevante entre el nivel de satisfacción y la edad de los trabajadores. En cuanto a nivel de desempeño y la edad de los trabajadores tampoco se encontró correlación.

Angulo, Cruz, Gualtero y Guarín (2012). Se plantearon como objetivo general medir la significancia del *“Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del área comercial de Casa Luker, en Colombia”*. Donde se obtuvo como resultado que el desempeño laboral se ve influenciada por diversas variables que influyen de manera directa en el clima organizacional. Se utilizó una muestra que estuvo conformada por 71 ejecutivos de ventas, 21 de sexo femenino y 50 de sexo masculino. El instrumento fue un cuestionario elaborado que consta de 71 preguntas tomando en consideración los siguientes factores: Capacitación, Ambiente y Condiciones de trabajo, Equipos de trabajo, Liderazgo, Oportunidades de Desarrollo y Crecimiento, Pertinencia, Cultura y Comunicación.

Mejía (2012). Sostiene que el estudio fue llevado a cabo en una organización call center de la Quetzaltenango, la investigación fue ejecutado con trabajadores del área de servicio telefónico. La intención del estudio fue comprobar el *“Nivel de importancia del desempeño con enfoque en las competencias laborales”*. Dentro del estudio se vio como resultados la identificación de un gran dominio significativo en el desempeño de los trabajadores. Debido que es el mismo que simboliza un canal que le requiere un constante progreso en la asistencia y atención que se brinde al cliente, capacitase en cuanto a conocimientos y también potenciar sus capacidades para lograr las competencias implantadas asimismo ampliar hacia mejoras el modo adecuado para desarrollarse con triunfo en su labor. El estudio además proporcionó también dar a echar de ver que los colaboradores toman la apreciación o valoración como un canal que les dé acceso a poder desempeñarse lo mejor posible con respecto a sus cualidades personales y profesionales. Las herramientas o instrumentos empleados para evaluación del desempeño por competencias laborales fue un cuestionario que facilito conseguir que la forma de ver las cosas de los agentes. La investigación es descriptiva por lo que permitió la recolección de datos numéricos como escenarios que permitieron mucha más objetividad en la investigación.

Antecedentes nacionales

Mino (2014), en su investigación titulada *“Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque 2014”*, tuvo como objetivo determinar la correlación entre ambas variables, clima laboral y desempeño laboral; logrando así demostrar que el clima laboral influye en el desempeño laboral, lo que significa que un colaborador obtiene un

mejor o alto desempeño cuando observa un mejor clima laboral, concluyendo con una correlación baja.

Alva y Juárez (2014), elabora una investigación titulada *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014”*. Donde tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa. Para ello se utilizó el diseño de investigación descriptivo, tomando como muestra a 80 trabajadores. Donde obtuvo como resultados un nivel medio de la satisfacción laboral en los trabajadores, y un nivel regular en cuanto a la productividad.

Padilla (2014), Realizo una investigación titulada. *“Relación que existe entre las Habilidades directivas desarrolladas en la función que desempeñan los directores para mejorar la satisfacción laboral del personal docente en los CEBAs de la UGEL N° 04, en el año 2014”*. Para este trabajo se tomó como muestra a 320 personas quienes se dedican a la docencia de los CEBAS, debido que se necesita reconocer y ver si las destrezas o habilidades directivas desplegadas de acuerdo al grado que ejecutan los directores interactúan de manera afirmativa con la satisfacción laboral de los trabajadores a cargo de la docencia. Se utilizó una serie de preguntas a modo de cuestionario para recaudar la información, estuvo compuesta por 12 preguntas cerradas concernientes a las habilidades directivas y 12 preguntas referentes a la satisfacción laboral. Se manejó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple debido que la población se hallaba en un determinado lugar, y en su gran mayoría los mecanismos de investigación obtuvieron la igual posibilidad de ser elegidas para la aplicación de la serie de preguntas referidas a la encuesta. Se llegó a la conclusión que los resultados obtenidos muestran una fuerte relación entre las Habilidades Directivas y la Satisfacción de los Docentes, haciendo mención que los directivos no desarrollan una adecuada comunicación de las insuficiencias que deben ser potenciadas para un mejor desarrollo y función del lugar donde trabajan; generando que la desmotivación se eleve, por tanto no hay ningún tipo de tácticas de motivación y exponen incapacidad en la solución de conflictos de los profesores o docentes.

Sánchez (2013). En su investigación titulada: *“Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013”*. adquirió un propósito global que es valorar el

desempeño laboral de los profesores de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, durante el semestre 2013-I, debido que la investigación fue de manera descriptiva el trabajo realizado no contiene hipótesis. por otro lado, la investigación es de tipo observacional, transversal, prospectivo y descriptivo, de mismo modo el tipo de diseño es el no experimental debido que no se manipulo de ninguna variable. Se utilizó la encuesta como una de las técnicas (cuestionario), basados en 38 preguntas lo que facilito el cálculo de los cinco factores, todo ello por medio de una escala tipo Likert. Para descargar los datos y la verificación de los mismos se utilizó SPSS en su última versión. Se valoraron cinco factores de la variable desempeño laboral docente, capacidad para el manejo tecnológico, dominio científico, responsabilidad en el desempeño de sus funciones, relaciones sociales y desarrollo en valores éticos. La muestra que se tomó de la población fueron 100 estudiantes que valoraron el desempeño de 26 profesores de la facultad, ambas muestras elegidas aleatoriamente. Posteriormente luego de entregar las encuestas a los estudiantes, las respuestas que se obtuvieron, dieron lugar a un 93% que manifestaron en mayor o menor grado que sus docentes muestran tener dominio tecnológico, 85% por otro lado también manifestaron en mayor o en menor grado que sus profesores demuestran tener dominio científico, 97% manifestaron en mayor o menor grado que sus profesores muestran contener compromiso en el desempeño de sus funciones, 95% manifestaron en mayor o menor que sus profesores vas incrementando muy buenas relaciones sociales y 90% manifestaron en mayor o menor grado que sus profesores demuestran poseer buena formación en valores éticos, llegando a la conclusión que los profesores presentan una inclinación muy positiva en su desarrollo laboral.

Montalvo (2011), Busca establecer la relación existente entre el *“Clima organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL N°15 de Huarochiri”*, obtuvo como resultado que existe correlación entre ambas variables, para el estudio se utilizó 318 personas de la institución pero solo del nivel secundario; el tipo de muestra que se aplico fue un muestreo probabilismo estratificado y proporcional , debido que se encontraron subgrupos dentro de la población, para obtener los resultados se aplicaron dos encuestas, lo cual generó el regojo de la información. Por otro también se obtuvieron los siguientes resultados, que existe un alto nivel referente a la

variable clima laboral y un alto nivel en cuanto al desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas del nivel secundario.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Satisfacción laboral

Robbins (1998) define la satisfacción como la unión de todas las cualidades universales de la persona referente a su labor, generalmente las personas que están a gusto con su trabajo, obtendrá mejores actitudes, de lo contrario aquellas personas que experimenten disgusto por lo que realizan en el trabajo obtendrán actitudes negativas.

Niveles de satisfacción laboral.

Robbins (2016) establece dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral.

- Satisfacción general

Es el resultado que el trabajador presenta o siente en distintos aspectos o contextos de labor.

- Satisfacción por faces

Nivel alto o bajo de la satisfacción referente a situaciones particulares de su trabajo, reconocimiento, beneficios, escenarios del trabajo, inspección cogida, a colegas del entorno laboral, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Los niveles de satisfacción que podamos hallar de un determinado grupo a otro no tiene un ritmo constante debido que interactúa con diferentes variables. Analizar estas diferentes interacciones nos permitirán reconocer donde y que grupos tiene mayor probabilidad a comportamientos que van ligados con la insatisfacción. Una de las características toma en cuenta la edad, el tipo de ocupación y la magnitud de la empresa.

Conforme el tiempo va avanzando y los trabajadores tienen más edad tienen tendencia a tener mayor satisfacción con la labor que realizan, pero es relativo debido que pasado un tiempo más la satisfacción disminuye a raíz de que el entorno, las relaciones, las promociones van cambiando, ligado a ello también está el tener que enfrentar ya pronto la jubilación.

Los trabajadores que ocupan un cargo mucho más alto, generalmente tienden tener mucha más satisfacción, ya que generan remuneraciones mucho más altas, por otro lado, también cuenta con mejores condiciones de trabajo de modo que pueden beneficiarse ampliamente de su capacidad.

Robbins (2006) sostiene algo muy importante cuando comenta que la satisfacción laboral es mucho mejor y más constante en empresas pequeñas, debido que en las empresas más grandes hay mucho más incremento de personal, las funciones y responsabilidades son más amplias, lo cual hace que limite el compartir interpersonal, amical y de trabajo en conjunto.

Consecuencias de la satisfacción laboral.

Robbins (2004) afirma que en la interacción de la satisfacción y el trabajo existe repercusiones para el colaborador, consecuencias como la forma en la cual ve la vida, la relación con su familia, su propia salud y lo más importante como se ve, asimismo. Causando y trayendo como consecuencia la desmotivación, inasistencia e incluso la deserción laboral evidencia de ello la rotación. La suma de todo ello acarrea la afectación directa a la actitud con la que desarrollaremos nuestro trabajo en la organización.

La consecuencia más resaltante de la satisfacción laboral es el ausentismo en el trabajo, es por ello que tiene en consideración que todos los factores de riesgo de la empresa pueden ser el origen de la insatisfacción laboral.

Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

1. Inhibición.
2. Resistencia al cambio.
3. Falta de creatividad.
4. Abandono.

5. Accidentabilidad.
6. Baja productividad.
7. Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004) sostiene que cada persona consta individualidades diferentes que intervienen en los niveles de satisfacción de cada uno de los colaboradores de una empresa, dentro de estas individualidades encontramos a los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

- **Años de carrera profesional.**

Robbins (2004) afirma que se evidencia que, al acrecentar el tiempo de los trabajadores, de igual manera acrecienta el gusto por hacer las cosas conocido como satisfacción laboral. Y a medida que va llegando la jubilación, se observa una baja radical en cuanto a la satisfacción percibida. De igual manera se observa muy a menudo una fuerte disminución en la satisfacción laboral que perciben los trabajadores que llevan en la empresa ya un periodo de tiempo referente a seis meses y dos.

- **Expectativas laborales.**

Robbins (2004) afirma que gran parte de las personas crearan pensamientos futuros referentes a los trabajos que podrían conseguir más adelante. Al darse este proceso también los pensamientos se verán influenciados o afectados directamente por los comentarios muchas veces manifestados por otros compañeros del entorno laboral. Las ideas creadas se encontrarán firmes, hasta que llegue el monto en cual realmente pertenezcan a una empresa. De este modo la satisfacción laboral será evidenciadas si todas estas ideas previas llegan a realizarse; de darse todo lo contrario o si dichas ideas no se cumplen, se experimentará el decaimiento de la satisfacción.

El control que se establezca en una empresa, el grado con que se mida el compromiso y se cumplan las normas del trabajo son indicadores que influenciaron de manera significativa en la satisfacción de los trabajadores. De igual manera la eficacia de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral de las cuales hablaremos favorece principalmente al cumplimiento continuo de la competitividad sostenible, asentada en la concentración de prácticas de trabajo.

Los primordiales elementos de una empresa que establecen la satisfacción laboral

1. Desafío del trabajo.
2. Método de recompensas justas.
3. Contextos propicios de trabajo.
4. Miembros del trabajo que ofrezcan ayuda.
5. Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Efectos de la satisfacción laboral.

Robbins (2004) sostiene que la atención de los jefes se fija y centra en el resultado del rendimiento del trabajador. Los estudiosos han mostrado este interés, debido que se han encontrado muchas investigaciones al respecto, haciendo mención al efecto que tiene la satisfacción en el desempeño de los trabajadores de cada organización.

Satisfacción y productividad.

Una clara idea es que a mayor comodidad y grado de felicidad de una persona es mayor y mejor su productividad y desempeño. Estudios señalan que si hay una interacción significativa entre la satisfacción y la productividad. Un claro ejemplo es cuando el trabajador no se ve limitado por factores que pueden ser externos. La productividad de un empleado no está restringido puesto a ritmo en actividad a ritmo de maquina está influenciada por la velocidad de la máquina que por su satisfacción.

Cuando el volumen del mercado es mucho más elevado, las personas que gozan de satisfacción como las que no consiguen muy buenos beneficios. Dado de manera inversa si el mercado decae, hay mucho menos niveles de satisfacción. La correspondencia entre la satisfacción y el desempeño son más intensos para los trabajadores de un elevado cargo u ocupación.

Satisfacción y ausentismo.

Robbins (2004) Una de las causas más comunes y principales por la cual los trabajadores se ausentan de sus labores, son las enfermedades. Las personas que están insatisfechos con

su trabajo, son los que generalmente suelen faltar o ausentarse, este comportamiento también involucra que pueda causar en los otros trabajadores a tomar la misma actitud, debido que también ellos requieren gozar de los permisos que no son penalizados por la empresa.

Dawis y Lofquist (1992) Nos habla acerca de la teoría del ajuste en el trabajo, comenta que esta es una de las teorías que se basa en vínculo o relación recíproca entre el individuo y el ambiente, buscando la correspondencia entre ambos y que este sea perdurable de manera continua en el tiempo. Considerada la teoría mucho más amplia, completa y elemental, debido al circuito dinámico existente.

Además, sostiene que la satisfacción es la suma de sentimientos y emociones que pueden ser optimistas y negativas con que los trabajadores observan o evalúan su labor. Se trata de un modo afectivo, una impresión o sentimiento de gusto o desagrado concerniente hacia algo.

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

- **Dedicación al trabajo.**

Davis y Newstrom (2003) afirma que es el nivel en que los trabajadores se involucran en su labor, al plasmar su tiempo y dedicación considerándolo así también como una parte primordial de sus vidas. Tener un trabajo que asume un objetivo y llevarlo a cabo de la mejor manera son en lo posible elementos significativos de la imagen de sí mismos, esto nos ayuda a exponer las consecuencias dolientes que la ausencia de la labor que realizamos en el trabajo ciertamente poseen gran significado y repercute en la autoestima.

Los colaboradores abocados en la labor que desempeñan el trabajo mantienen una creencia en el comportamiento laboral, poseen una falta o carencia de desarrollo superior, gozan de la colaboración en la adquisición de decisiones. En efecto, no es muy usual que lleguen tarde o tienen inasistencias en el trabajo, tiene toda la predisposición a trabajar arduas y largos periodos para lograr un desempeño alto.

- **Compromiso organizacional.**

Davis y Newstrom (2003) sostiene que se nombra de mismo como lealtad de los trabajadores. Es el estado en que un trabajador se identifica con la organización y anhela colaborar continuamente en ella, es una actitud positiva de mucha disposición del trabajador para persistir en la empresa a futuro. Es usual que exprese su opinión en los objetivos y metas de la compañía, su disposición a brindar esfuerzos a conseguirlo y su propósito de perpetuar en ella.

Se observa que los trabajadores que llevan mucho más tiempo en la empresa son aquellos que tienen un compromiso superior, asimismo cuentan con un triunfo particular en la empresa o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este prototipo de trabajador suele poseer referencias gratificantes en cuanto a la asistencia al trabajo, muestra de simpatía a las reglas y normas y políticas de la organización y escasas ocasiones cambia de trabajo.

- **Estado de ánimo en el trabajo.**

Davis y Newstrom (2003) afirma que las emociones del trabajador referente de su trabajo no suelen ser estables, debido que pueden variar en solo día o situaciones, estos modos se denominan estados de ánimo en el trabajo. Hacen referencia a un momento que inicia de actitudes negativas a positivas y de frágiles a enérgicos, frecuentemente en cada uno de los trabajadores existe una fase anímica muy efectiva referente a la labor que realizan, es habitual observar el entusiasmo que manifiestan, gran movimiento y gusto por hacer las cosas.

Causas de la satisfacción laboral.

Davis y Newstrom (2003) sostiene que es el gusto por hacer las cosas del trabajador obedece mucho al grado de significancia que le añade a la función de la labor que realiza, mucho más allá de la retribución salarial que se le asigne. La labor que se realiza es el origen de la tranquilidad y la dicha de una persona, o sino todo lo opuesto.

En la parte competitiva la satisfacción se ve influenciada por diversos factores (Coherencia con los valores personales, nivel del compromiso, visión de crecimiento en todos los aspectos de su vida, anhelo al desarrollo, niveles de autonomía que tenga en su centro de labor etc.). Respecto a la vida profesional, si las características de vida son superiores, superior será el gusto con el que desarrollará su trabajador, disminuirá el nivel

de inasistencias. Algunos colaboradores buscan el solo hecho de ser reconocidos; a comparación de otros que solo buscan establece más y mejores relaciones interpersonales. El objetivo de esto es apoyar al colaborador para que obtenga de la labor que desarrolla el más alto gusto, satisfacción y significado posible.

Dentro de esta teoría llamamos correspondencia a dos tipos de variables que se ven involucradas y relacionadas dentro de la organización; variables dependientes que están relacionadas con la propia satisfacción personal del individuo, los resultados que obtiene de su trabajo y el tiempo o antigüedad que lleva trabajando. Encontramos también variables independientes relacionadas con las habilidades personales, las habilidades que son requeridas para un determinado puesto de trabajo.

Teoría del grupo de referencia

Salancik y Pfeffer (1978) nos habla acerca de la Teoría del grupo de referencia social donde sostiene que la teoría habla específicamente de la manera que los trabajadores utilizan a otro grupo de la organización con una posición socioeconómica significativa que identifican a la empresa; como referencia para evaluarse, lo que hará que determinen el nivel de satisfacción.

Teoría de la discrepancia

Locke (1969) sostiene la Teoría de la discrepancia en el cual comenta que la teoría nos habla acerca de que en gran medida la satisfacción está asentada en cuanto a las necesidades de los trabajadores que un puesto de trabajo determina y como el individuo las enfrenta o desarrolla. Implica cuestiones emocionales ya que será la forma de experimentar o percibir la obtención o frustración de los resultados encontrados a través de su propio trabajo.

Teoría de los eventos situacionales

Quarstein (1992) sostiene la Teoría de los eventos situacionales donde hace mención a dos tipos de situaciones en específicas, una de ellas llamada características situacionales, que toma en cuenta toda aquella información que es comunicada al individuo antes de ocupar el puesto, tales como, la remuneración, las funciones del puesto, tipo de trabajo, beneficios de la empresa, por otro lado encontramos lo que llamamos eventos situacionales, son

aquellas situaciones que no tomamos en consideración y la experimentamos una vez ya tomado el puesto. En tal caso la satisfacción será el resultado de las emocionales experimentadas en esta.

Elementos de la satisfacción laboral

Palma (1999), fundó siete elementos también llamados factores, que fueron apoyados en la escala validada llamada Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), que son los siguientes:

- Condiciones Físicas y/o Materiales: hace mención a los componentes físicos que involucran los espacios donde se desarrollan las actividades diarias del trabajo o labor, como materiales e instalaciones.
- Beneficios laborales y/o remuneración: es el nivel de agrado en función a la parte económica que recibe a cambio del trabajo.
- Políticas Administrativas, es el nivel de aceptación de las políticas y normas institucionales.
- Relaciones Sociales, es el nivel de agrado en la interacción con otros colaboradores de la misma empresa en la rutina diaria laboral.
- Desarrollo Personal, es el nivel de oportunidad que el trabajador tiene para desarrollarse profesionalmente.
- Desempeño de las Tareas, es la evaluación de tareas que realiza el colaborador.
- Relación con la autoridad: es la valoración que realiza un trabajador con respecto a la interacción con su jefe inmediato con referencia a la labor diaria que realiza.

En el 2005 define la satisfacción laboral deriva de las relaciones emocionales determinadas por características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma. Distinguiéndose cuatro dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos.

Satisfacción laboral según género

Se han realizado estudios muy ampliamente referentes a las a la atribución de las características individuales de los trabajadores en una empresa sobre el grado de o nivel de satisfacción laboral

Clark (1997) sostiene que las mujeres presentan menos expectativas referentes a un puesto de trabajo, lo que significa que su satisfacción sea superior al de los hombres.

- Las mujeres de una edad más avanzada: si el lugar donde se desenvuelven laboralmente consta de algunas limitaciones las predispone que sus expectativas sean menores a comparación de las mujeres más jóvenes.
- Las mujeres con un nivel menor de estudios, educación o condición laboral mucho más baja sus expectativas serán mínimas.

Por otro lado, también se evidencia que la correlación entre sexo y satisfacción laboral es inexistente, independientemente de mostrar que a nivel general las mujeres obtienen niveles de satisfacción superiores a los de los hombres, las diferencias encontradas son mínimas

No existe un estudio significativo y sustancial que nos lleve a la conclusión que, ante los niveles de satisfacción, oportunidades, habilidades de trabajo, tiempo de servicio conlleve a encontrar que un género tiene más satisfacción que otro

Condiciones favorables de trabajo.

Salinas (2005) comenta que no importa cuál sea la función que cumpla un trabajador, lo importante es cuidar siempre y en todo momento cualquier tipo de riesgo laboral, protegiendo no solo su salud sino también su integridad como trabajador y como ser humano. Una de las condiciones de trabajo más importantes es el tipo de iluminación, el ruido y la temperatura con el que se cuente para trabajar, así como también el tiempo de jornadas diarias al trabajar y no lo menos importante que son las condiciones sociales que tiene que ver con la organización formal de la empresa.

Como mencionamos una de las principales condiciones ambientales de trabajo es el tipo de iluminación en el cual laboramos, debido que de esto dependerá mucho como se desarrollen las actividades del trabajo, dado todo lo contrario se puede atentar contra la vista como también los nervios. Otro aspecto importante dentro de este mismo es el ruido, debido que si no se toman las medidas correspondientes también puede atentar contra la salud, puesto cuan mayor sea el tiempo de su exposición, afecta más a la pérdida. Las

consecuencias se vienen debido a la intensidad y la frecuencia de los ruidos o sonidos que son totalmente desagradables.

Recordar que el ambiente en donde se desarrollan las actividades diarias del trabajo es de gran importancia para que los trabajadores puedan sentir satisfacción, puesto que se encuentra relacionado con la empresa.

Las características del medio ambiente en el trabajo son pieza clave para generar el bienestar de los trabajadores quien son los que pasan largas horas lo que implica e influye en el desempeño de sus labores.

- **Variación de habilidades.** Es el modo en cual un determinado puesto requiere de varias funciones a desempeñar por parte del trabajador, para lo cual tiene que poner en práctica toda su capacidad y sus diferentes habilidades

- **Identidad de la tarea.** Requiere el cumplimiento de una determinada actividad desde el inicio hasta el cumplimiento final de esta.

- **Significación de la tarea.** Es la manera en la cual el puesto y las funciones de esta causa impacto de manera significativa en los otros trabajadores y en la misma empresa.

- **Autonomía.** Es el modo en el cual el puesto de trabajo genera libertades, autonomía y prudencias esenciales al trabajador en la organización de sus labores y el manejo de instrumentos adecuados y requeridos.

- **Retroalimentación del puesto mismo.** Es el modo en el cual se consiga información precisa y valiosa respecto al buen desempeño del colaborador en sus labores de acuerdo al puesto que ocupa y este sea identificado principalmente por el mismo.

La satisfacción de los empleados se ve influenciada por cada una de estas dimensiones debido que envuelve aspectos del cargo o puesto que desempeña.

Estudios demuestran que en su gran mayoría las personas tienen preferencia por trabajos que les permita poner en práctica sus habilidades, asimismo que se les asigne diversidad en las actividades a realizar y libertad, es por ello que es todo un desafío poder causar agrado y especialmente satisfacción. De tal manera favorecer al puesto a través del

enriquecimiento en su diversidad de funciones, libertad e información de su propio rendimiento eleva la satisfacción laboral.

Por otro lado, es muy importante tener en consideración que los desafíos propuestos deben ser moderados, debido que un desafío muy amplio generaría desánimo, insatisfacción y sentimientos de fracaso en los trabajadores.

Sistemas de recompensas justas

Salinas (2005). Hay dos tipos de recompensas que interactúan directamente con la satisfacción laboral. Que son las recompensas extrínsecas, estas son las que otorga la empresa, de acuerdo al rendimiento de los trabajadores, uno de ellos son los reconocimientos dirigidos por los jefes, ascensos, etc. Por otro lado, encontramos las recompensas intrínsecas, estas serán la experiencia interna de cada trabajador, orgullo de su propio trabajo, la competencia generada y la calidad de mano de obra en su trabajo.

Es de mucha importancia que el empleado perciba que este tipo de recompensas son justas, para que pueda generar satisfacción en ello. Debido que se ve influenciado la comparación social (ligado al tipo de comparación que establece el trabajador referente al sistema de recompensas que se aplica, su propio rendimiento y el de otros trabajadores, creando en ellos a fijar percepciones de equanimidad de las situaciones).

Satisfacción con el salario.

Las remuneraciones, salarios, sueldos, gratificaciones y compensaciones que los trabajadores reciben a cambio de su trabajo es una de las principales por no decir la más importante motivación que si es llevado de la manera más estratégica y justa garantiza con mayor probabilidad satisfacción, dado lo contrario genera altos niveles de insatisfacción en los trabajadores y por ende una gran disminución en el rendimiento de sus labores.

Satisfacción y rotación.

Aamot, M. (2001) sostiene que los elementos del entorno laboral, las ideas que los trabajadores se hacen referente a su trabajo, las beneficios y oportunidades que esta les brinde son piezas importantes para que una persona piense en dejar su trabajo

Estudios indican que el desempeño laboral es de mucha importancia en la interacción satisfacción – rotación, debido que las satisfacciones no son tan importantes. Generalmente

las empresas suelen hacer todo lo posible para conservar a los trabajadores con un desempeño superior, brindándoles así beneficios, reconocimientos e incluso aumento en el salario; a comparación de las personas que no rinden adecuadamente las empresas realizan muy pocos intentos por mantenerlos dentro de la organización, en algunas ocasiones pueden presiones sutiles para que estos de animen a renunciar e irse de la empresa.

1.3.1. Desempeño laboral

Chiavenato (2000), sostiene que el desempeño laboral es la actitud de los empleados en la constante exploración y fijación de sus metas trazadas, que involucra tácticas personales para su logro. En consecuencia, un buen desempeño laboral es uno de los principales pilares de toda organización

Chiavenato (2000). El desempeño de las funciones que se llevará a cumplir, se verá influenciada por varios factores que en su mayoría que no van acorde a las expectativas esperadas. Debido a esto se encuentra tres discrepancias.

- Discrepancia de la expectativa: Hace referencia a la expectativa de la función del puesto de que es transmitida por el jefe a cargo y la interpretación de la función que asume el trabajador.
- Discrepancia con el rol: Refiere la discrepancia entre el rol desempeñado por el trabajador y comportamiento del rol que realmente llega a conseguir o desempeñar.
- Retroalimentación de la discrepancia: Sera la discrepancia entre la forma en que el empleado cumple o desempeña el comportamiento del rol y el que es inspeccionado por el jefe a cargo.

Evaluación mediante elementos preliminarmente precisados y evaluados.

Chiavenato (2000) presenta que el desenvolvimiento de cada persona se aprecia debido a los diferentes factores previamente precisados y valorados, los que se muestran a continuación.

➤ **Factores actitudinales:** disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, potencialidad de realización” (Chiavenato, 2000).

- **Disciplina:** Fijada básicamente a la actitud y comportamiento de una persona, respetando las reglas, normas o leyes dentro de una organización.
- **Actitud cooperativa:** se denomina así cuando ayudamos o favorecemos a los otros, haciendo énfasis en el respeto y el trato digno; transformándose en un servicio que brindamos para el bien de todos aquellos que están a nuestro alrededor. Asimismo, que tiene que ver con el tipo de correlación para crear un ambiente armonioso con solidaridad y compañerismo.
- **Iniciativa:** Acción que tomamos para realizar determinadas actividades sin la necesidad de haber sido encomendadas. La voluntad que nace por hacer las cosas. Recordar que para tener iniciativa implica ante todo haber logrado un alto nivel de desarrollo individual, para comprender lo específico de la labor de la profesión es susceptible de mejora.
- **Responsabilidad:** esfuerzo o compromiso puesto para lograr y cumplir con el objetivo de actividades o metas. Responsabilidad vista de todos sus ámbitos en diferentes contextos.
- **Habilidad de seguridad:** Hace mención al elemento de algo donde no se evidencia algún tipo de riesgo, deterioros ni inseguridades. Una cosa segura o positiva es algo estable, cierto e indubitable.
- **Discreción:** Hace mención al grado de discreción en mantener cierta información que puede ser confidencial y de mucha importancia, para utilizarla o transmitirla de manera prudente a las partes que corresponda. Es un elemento de gran y muchísima importancia porque solidifica los vínculos y la confianza que se puede establecer con las demás personas.
- **Presentación personal:** el aspecto, perfil y la estética personal con el que una persona se presente, serán los aspectos por el que será juzgado por los demás, es aquello a lo que llamamos la primera impresión. Las principales cosas que tenemos en cuenta para tomar estas consideraciones con la forma de vestir, el cuidado, el tipo de peinado, el mismo comportamiento, la forma de hablar y hasta caminar, etc
- **Interés:** formación de los propósitos periódicos de Prevención de Riesgos Laborales. Misión, observación y rastreo de tareas, fijarse en el acatamiento del programa de revisión y disminución de peligros. Misión de la documentación de cara a posibles inspecciones. Ejecutar auditorías internas. Conexión de acciones corporativas. Ejecutar visitas frecuentes y precisas a los otros puestos de trabajo.

- ***Creatividad:*** es el trayecto de presentar una dificultad en mente con claridad y luego causar o imaginar una idea, concepción, conocimiento o bosquejo depende lineamientos nuevos o tradicionales. Presume una investigación y cavilación más que ejecución.
 - ***Actitud referente a la realización:*** capacidades que posee una persona para realizar una específica labor. En ese aspecto, esta noción se sujeta con la de instrucción, siendo esta última un transcurso de afiliación de nuevos instrumentos para desenvolverse en el mundo.
- **Factor operativo:** calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.
- ***Calidad:*** variedad de participaciones inseparables a las personas u objetos y que son las que en terminantes cuentas nos asentarán estimar y cotejar con relación a las restantes que también conciernen a su misma variedad o estado.
 - ***Exactitud:*** condición de mucha exactitud de algo, alguien o un como así también aspectos que no pueden transformarse como fisonomías, etnia, desperfectos, etc.
 - ***Trabajo en equipo:*** se presume constituir hacia el logro de una determinada meta u objetivo, pero por lo usual, en las compañías esta distribución involucra cierto prototipo de fraccionamiento de labores. Esto presume que cada parte del equipo ejecuta una cadena de labores.
 - ***Liderazgo:*** tomar una acción en algún asunto, promover, nombrar, gestionar, motivar, incentivar y valorar a un conjunto o a un equipo, lo que explícitamente sería el adiestramiento de la acción rápida de un plan de modo eficaz y eficiente en lo asociativo.

El desempeño relacionado con competencias.

Benavides (2002). La autora hace mención que la persona en conjunto de sus competencias, comportamientos y destrezas hará aportaciones en su trabajo y se desenvolverá en este contexto, es por ello que en medida que mejore o desarrolle sus competencias mejorará su desempeño. Por otro lado, resalta que en base a esto hay tres ejemplares de capacidades las que son las principales: capacidades generales, laborales también básicas. Competencias hacia que el trabajador pueda desenvolverse cumpliendo sus responsabilidades de la manera más eficaz y satisfactoria posible.

Según flores (2008) comenta que las características del desempeño laboral corresponden los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Identifica las siguientes características:

- **Adaptabilidad:** se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

- **Comunicación.** Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad des acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor. Al buen empleo de gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.

- **Iniciativa:** se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Dimensiones del desempeño laboral

Dessler (2001), plantea que hay diversas formas sobre como evaluar y quienes pueden evaluar el desempeño laboral, debido a ello uno de los factores tomados a consideración es la Autoestimación, realizados por los trabajadores respecto a su mismo o propio desempeño laboral. Al cual Malhotra (2004), lo define como una escala de medición ampliamente utilizada, que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo, con cada una de la serie de afirmaciones que se presentan; cada reactivo de la escala tiene 5 categorías de respuesta, que van de “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”. Respecto a ello para medir el desempeño de los trabajadores, se utilizó una adaptación de cuestionario diseñado por Ríos (2010) basado en la escala de Likert, y el cual tiene como objeto determinar si la persona desarrolla adecuadamente los siguientes aspectos.

- Asistencia
- Trabajo en equipo
- Productividad
- Respeto y responsabilidad
- Calidad de trabajo

- Trabajo bajo presión

Lasio (2008), por su parte, distinguen dos dimensiones del mismo:

- Desempeño contextual. Son los comportamientos dirigidos a los miembros de la organización, abarca los aspectos de ayudar a los compañeros en términos generales, apoyar a los empleados que han permanecido ausentes de la empresa, ayudar a otros con el trabajo pesado y buscar el bienestar de todos.
- Desempeño de tareas. Consiste en ejecutar actividades que transforman las materias primas en los bienes y servicios que son los productos de la organización, que surten la provisión de materias primas, distribuyen los productos terminados o proveen al núcleo técnico del negocio con servicios que le permitan funcionar eficiente y efectivamente.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Pérez (2009) hay dos factores que se relacionan e inciden en el desempeño las cuales pasamos a indicarnos:

- **Al ambiente organizacional:** según Pérez (2009) considera que con frecuencia que resulta particularmente afectado por el estilo de liderazgo vigente, por el nivel de motivación existente, por la forma como se lleva a cabo el proceso de toma de decisiones, por el tipo de comunicación predominante, por la manera de cómo se fijan las metas de la organización y por el empleo que se hace de los medios de control. El clima es consecuencia de algo más profundo que la propia organización ha venido cultivando hace mucho tiempo y es la cultura organizacional que es parte fundamental del ambiente organizacional.
- **Estructura Organizacional:** según Pérez (2009) refiere que una estructura organizacional son los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa con el fin de cumplir metas propuestas y lograr el objetivo deseado. Para seleccionar una adecuada estructura es necesario comprender que cada empresa es diferente y puede adoptar la estructura organizacional que mejor acomode a sus prioridades y necesidades (Es decir, la estructura deberá acoplarse y responder a la planeación).

Porque evaluar el desempeño

Según Alles (2008) “El análisis de desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar al personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora permanece de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos”

Las evaluaciones de desempeño son útiles para:

- Tomar decisiones de promoción o remuneración.
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con su trabajo.
- La mayoría de personas necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer como hacen su tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento.
- Una evaluación de desempeño debe siempre realizarse con relación a lo requerido por el puesto. Solo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal en relación con algo, en este caso “ese algo” es el puesto que ocupa.

Evaluación del desempeño

Dessler (2001), plantea que la evaluación de desempeño se basa en la valoración a un trabajador contrastado con su acción actual, con las reglas establecidas para desarrollar su trabajo, de esa manera este proceso de evaluación significa entablar reglas en la empresa donde labora, medir el desempeño existente del trabajador con correspondencia a dichas reglas y retornar a mostrar los resultados al trabajador, con la intención de propiciar motivación y la eliminación de aquellos factores que decrecen su desempeño.

Por otro lado plantea que hay diversas formas sobre como evaluar y quienes pueden evaluarlo, considerando lo siguiente

- Supervisor Inmediato, generalmente es la persona indicada y la que mejores condiciones tiene para prestar atención y evaluar el desempeño, lo cual también lo hace responsable de ello.
- Evaluación de los compañeros, la evaluación de un trabajador hacia otro se puede ver influenciada afectivamente.

- Comités de Estimación, está compuesto por la persona encargada en este caso el supervisor inmediato de los trabajadores y otros supervisores de diferentes áreas.
- Autoestimaciones, realizados por los trabajadores respecto a su mismo o propio desempeño laboral.
- Evaluación por los subordinados, se aplica de manera general a toda la empresa a modo de retroalimentación, de esta manera facilita a la alta gerencia a sacar una estimación a tomar futuras decisiones en cuanto a la organización.
- Retroalimentación de 360 grados, se aplica en todos los aspectos de la organización, generalmente para propiciar el desarrollo personal

Benéficos y problemas más comunes en la evaluación de desempeño.

Según Alles (2008) Los problemas más comunes para la evaluación de desempeño son:

- Carencia de normas
- Criterios subjetivos o poco realista
- Falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador
- Errores en el evaluador
- Mala retroalimentación
- Comunicaciones negativas

Los beneficios para una organización son los siguientes:

- Dar a los empleados la oportunidad de repasar su desempeño y las normas como supervisor.
- Proporcionar al supervisor los medios de identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un empleado.
- Brindar un formato que permita al supervisor recomendar un programa específico para ayudar a un empleado a mejorar su desempeño.
- Determina promociones.
- Tomar decisiones de retener o despedir.
- Identificar necesidades de capacitación específica.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C. – Lima 2016, según sexo?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016, según tiempo de trabajo?

1.5. Justificación de la investigación

La investigación como ya se mencionó anteriormente, está enfocado a identificar cual es la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016.

El estudio que se realizará ayudará a la organización para mejorar sus actividades como equipo y conjunto. Las ventajas con que cuenta este proyecto son que se pueden encontrar los errores específicos que atentan a degradar la productividad, expansión y desarrollo de Leadcom Peru S.A.C. Así como también hacer sugerencias positivas, acordes a las necesidades de los empleados y el tipo de sistema que se utiliza para medir varios rubros de los trabajadores. Otra ventaja es conocer el nivel de satisfacción y el nivel de desempeño de los trabajadores. Para poder ajustar dicho resultado con el resto de la empresa en búsqueda de una mejora en bien de la organización.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H1: La satisfacción laboral está relacionada con el desempeño de los trabajadores de La empresa Leadcom Peru S.A.C de la - Lima 2016.

H2: La satisfacción laboral no está relacionada con el desempeño de los trabajadores de La empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016.

Hipótesis específicas

H1: Existe correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016, según sexo.

H2: No existe correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016, según sexo.

H3: Existe correlación entre la satisfacción y las edades de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú de S.A.C – Lima 2016, según tiempo de trabajo.

H4: No Existe correlación entre la satisfacción y las edades de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú de S.A.C – Lima 2016, según tiempo de trabajo.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Identificar cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016.

Objetivos específicos

O1: Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016.

O2: Identificar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C - Lima 2016.

O3: Determinar cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016, según sexo.

O4: Determinar cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016, según tiempo de permanencia.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

El diseñar una buena investigación constituye el plan general para obtener respuestas a interrogantes o comprobar las hipótesis que permitan especificar los pasos que habrán de tomarse para controlar las diversas variables de estudio en relación con otros acontecimientos, recabando datos y precisando el ambiente en que se realizará el estudio.

2.2. Variables, operacionalización

- Definición conceptual

Variable 1: Satisfacción laboral, Palma (2005) define la satisfacción laboral deriva de las relaciones emocionales determinadas por características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma. Distinguiéndose cuatro dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos.

Variable 2: Desempeño Laboral, Bohórquez (2007), define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

- Definición Operacional

Variable 1: Satisfacción Laboral, Se medirá a través de la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Sonia Palma Carrillo.

Dimensiones:

- 1) Significación de tareas, con 9 ítems (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26)
- 2) Condiciones de trabajo, con 9 ítems (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27)
- 3) Reconocimiento personal, con 5 ítems (6, 11, 13, 19, 24)

- 4) Beneficios económicos, con 5 ítems (2, 5, 9, 10, 16)

Escala de calificación:

Escala Ordinal: con alternativas de respuesta de van de: Total de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo.

Variable 2: Desempeño laboral, Cuestionario desempeño laboral. Ríos (2010)

Dimensiones:

- 1) Asistencia y puntualidad, con 5 ítems (1;2;3;4;5)
- 2) Trabajo en equipo, con 5 ítems (6;7;8;9;10)
- 3) Productividad, con 5 ítems (11;12;13;14;15)
- 4) Respeto y responsabilidad, con 5 ítems (16;17;18;19;20)
- 5) Calidad en el trabajo, con 5 ítems (17,18,19,20,21)
- 6) Trabajo bajo presión, con 5 ítems (22,23,24,25,26)

2.3. Población y muestra

Población

Está conformada por los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016. De acuerdo a la información brindada el total de los trabajadores de la población es de 155 y están distribuidos en 4 áreas de acuerdo a la descripción del puesto: Operaciones, Administrativos, Conductores, Limpieza.

Muestra

Por otro lado se tomara como muestra a todos los trabajadores del área Administrativos 60 en total.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

N = Muestra 60

N = Población. 155

P = Eventos favorables 0,5

Q = Eventos desfavorables 0,5

Z = es el nivel de significancia. 1,96

E = Margen de error 0,03

Muestreo:

Probabilístico de tipo aleatorio estratificado, debido que consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica. Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrado funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple o el estratificado para elegir los elementos concretos que formaran parte de la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

Hernández (2010) Indica que las técnicas de recolección de datos son distintas formas de obtener información. La técnica a utilizar en la investigación va ser la encuesta con la aplicación de instrumentos que sirven para la indagación, exploración y recolección de datos sobre la satisfacción laboral y otra para medir el desempeño de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C, mediante preguntas formuladas directas o indirectamente, a las sujetos que constituyen una unidad de análisis.

Instrumentos

Escala de Satisfacción Laboral

Ficha técnica:

- a) **Nombre del Test:** Escala de Satisfacción Laboral
- b) **Nombre del Autor:** Sonia Palma Carrillo
- c) **Particularidades:** Instrumento de exploración Psicológico
- d) **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores
- e) **Estructuración:** La prueba tiene 7 factores

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales 1,13,21,28,32

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remuneraciones 2,7,14,22

Factor III: Políticas administrativas 8,15,17,23,33

Factor IV: Relaciones Sociales 3,9,16,24

Factor V: Desarrollo personal 4,10,18,25,29,34

Factor VI: Desempeño de Tareas 5,11,19,26,30,35

Factor VII: Relación con la autoridad 6,12,20,27,31,36

f) **Escala:** Tipo Likert

g) **Consta:** De 39 ítems

h) **Administración:** Individual y colectiva

i) **Tiempo:** Aproximadamente 20 minutos

j) **Utilidad:** Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional

k) **Edad:** 17 Años en adelante

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo	5 puntos
A	De acuerdo	4 puntos
I	Indeciso	3 puntos
D	En desacuerdo	2 puntos
TD	Totalmente en desacuerdo	1 punto

Cuestionario de desempeño laboral

Para evaluar el desempeño de los trabajadores se utilizó un cuestionario, usando la escala de likert, la cual fue desarrollada por Rensis Likert, y consiste en una serie de oraciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción de la persona a quien se le administra. Se

presenta cada sentencia u oración (estimulo), que expresa un enunciado favorable o desfavorable sobre un objeto de actitud, y se solicita al encuestado que responda eligiendo uno de los puntos de la escala. A cada punto se le otorga un valor numérico. Y al final se suman para sacar las escalas de punteos.

Se utilizó una adaptación del cuestionario diseñado por Ríos (2010), el cual fue validado por Licda. Rishette de López (UVG), Licda. Danya de Mazariegos (RR.HH.) y Lic. Leonel Ávila (URL), tres expertos en el tema.

- Asistencia y Puntualidad
- Trabajo en Equipo
- Productividad
- Respeto y Responsabilidad
- Calidad en el Trabajo
- Trabajo bajo presión

El instrumento consta de 30 preguntas con opción de respuesta:

Siempre = **Excelente:** los resultados exceden todo el tiempo los estándares del puesto.

Casi siempre = **Bueno:** los resultados satisfacen generalmente las expectativas y estándares del puesto.

A veces = **Debe Mejorar:** los resultados eventualmente no satisfacen los estándares del puesto.

Nunca = **Malo:** los resultados no satisfacen en ninguna ocasión los estándares del puesto.

Para dar el resultado y la interpretación, se toman los siguientes criterios cualitativos:

M	=	Malo	30 - 50
DM	=	Debe Mejorar	51 - 70
B	=	Bueno	71 - 95
E	=	Excelente	96 - 120

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se empleara el programa estadístico SPSS, versión 20. Los resultados son presentados en tablas o figuras según corresponda estándar de cada objetivo y las dimensiones de las variables planteadas, sometiendo al análisis estadístico correspondiente.

2.6. Aspectos éticos

Debido al estudio realizado y como en toda investigación científica, cabe resaltar el juicio de respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar. Es por ello que se tiene como consideración la no implicación de los datos personales de los participantes. Por lo que también se recurrió a presentar una aprobación informada a los trabajadores de la empresa (Administrativos) referente al objeto de estudio, con la intención de poder contar con permiso y autorización.

III. RESULTADOS

HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 1

Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral

		Satisfacción
Desempeño	Coefficiente de correlación	0.304
	Sig. (bilateral)	0.076

Nota: Correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral

En la Tabla 1, se muestra la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú – Lima 2016, en el cual no existe correlación entre las variables ($p=0.076$; $r=0.304$).

Tabla 2

Niveles de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Parcial insatisfacción laboral	6	17.1
Regular	29	82.9

Nota: Nivel de satisfacción laboral

En la Tabla 2, se muestra los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Peru – Lima 2016, en el cual el 17.1% de la población muestra una parcial insatisfacción laboral y el 82.9% muestra una regular satisfacción laboral.

Tabla 3*Niveles de desempeño laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	25.7
Medio	15	42.9
Alto	11	31.4

Nota: Nivel de desempeño laboral

En la Tabla 3, se muestra los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Peru – Lima 2016, en el cual el 25.7% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Bajo, asimismo el 42,9% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Medio, otro lado el 31% de los trabajadores muestra un Alto desempeño laboral.

Tabla 4*Relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño según sexo.*

Genero			Satis
Masculino	Desempeño	Correlación de Pearson	0.084
		Sig. (bilateral)	0.757
Femenino	Desempeño	Correlación de Pearson	0.416
		Sig. (bilateral)	0.077

Nota: Relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño

Tabla 4, se observa la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016, Según sexo, en el cual se observa que no existe correlación entre las variables según sexo de los trabajadores. Masculino (p=0.757; r=0.084) y Femenino (p=0.077; r=0.416).

Tabla 5*Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño según tiempo de permanencia.*

Grupo tiempo trabajo		Satisfacción	
Menos de un año	Desempeño	Correlación de Pearson	0.213
		Sig. (bilateral)	0.318
Entre un año y dos años	Desempeño	Correlación de Pearson	0.703
		Sig. (bilateral)	0.297
Más de dos años	Desempeño	Correlación de Pearson	0.446
		Sig. (bilateral)	0.315

Nota: Relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño según permanencia

Tabla 5, Se observa la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – lima 2016, según tiempo de permanencia, lo cual significa que no existe correlación entre las variables y tiempo de permanencia de los trabajadores. Menos de un año ($p=0.318$; $r=0.213$). Entre un año y dos ($p=0.297$; $r=0.703$). Más de dos años ($p=0.315$; $r=0.446$).

Tabla 6*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

	Total Satisfacción	Total Desempeño
Estadístico de prueba	0.095	0.148
Sig. asintótica (bilateral)	,200 ^{c,d}	,051 ^c

Nota: Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 6, Corrección de significación de Lilliefors, d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

IV. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fue identificar cuál es la relación que entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016. Con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral, así mismo el nivel de desempeño laboral, por otro lado identificar el nivel de satisfacción laboral y desempeño laboral según sexo; así mismo identificar el nivel de satisfacción laboral y desempeño laboral según tiempo de permanencia.

En cuanto a la afirmación o negación de la hipótesis general no se encontró correlación estadísticamente significativa, ya que se observó que $p=0.076$; $r=0.304$. Lo cual se corrobora con Mino (2014) quien tampoco encontró correlación entre el clima laboral y desempeño en su investigación titulada Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque 2014. Alles (2008) nos habla acerca de los problemas más frecuentes con referencia a la evaluación del desempeño lo cual influye en los resultados obtenidos; debido que considera que la carencia de normas, criterios subjetivos o poco realistas, falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador, errores en el evaluador, mala retroalimentación, comunicaciones negativas, son indicadores importantes que hay que tener en consideración para futuras investigaciones.

Asimismo, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú – Lima 2016, se encontró que en el 17.1% de los trabajadores muestra una parcial insatisfacción laboral y el 82.9% muestra una regular satisfacción laboral. Lo cual se corrobora con los resultados obtenidos de Alva y Juárez (2014), es su investigación titulada relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014. Debido que encontró un nivel medio de satisfacción laboral en los trabajadores y un nivel regular en cuanto a la productividad, respecto a ello Robbins (1998) indica que un nivel alto o bajo de la satisfacción referente a situaciones particulares de su trabajo, reconocimiento, beneficios, escenarios del trabajo, inspección cogida, a colegas del entorno laboral, políticas de la empresa. Los niveles que de satisfacción que podamos hallar de un determinado grupo a otro no tiene un ritmo constante debido que interactúa con diferentes variables.

En cuanto a los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú – Lima 2016, se evidencio que el 25.7% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Bajo, asimismo el 42,9% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Medio, por otro lado el 31% de los trabajadores muestra un Alto desempeño laboral. Lo cual se corrobora con los resultados obtenidos de Rivas (2009) en su investigación titulada Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de el Salvador, donde se encontró que los trabajadores obtuvieron un resultado positivo de nivel bajo en cuanto a su desempeño laboral. Chiavenato (2000) manifiesta que el desempeño se ve influenciada por varios factores que su mayoría no van acorde a las expectativas esperadas. Es por ello que se pretende que la evaluación a su vez sea muy objetiva.

En cuanto a la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016, Según sexo, y según tiempo de permanencia; se encontró que no existe correlación entre las variables según sexo de los trabajadores. Masculino y Femenino lo cual se corrobora con la teoría de Clark (1997) donde sostiene que en cuanto a la satisfacción laboral no existe correlación significativo respecto al tipo de sexo de los trabajadores a niveles genérelas.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú – Lima 2016, ($p=0.076$; $r=0.304$).

SEGUNDA: Asimismo, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú – Lima 2016, se encontró que en el 17.1% de los trabajadores muestra una parcial insatisfacción laboral y el 82.9% muestra una regular satisfacción laboral.

TERCERA: En cuanto a los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú – Lima 2016, se evidencio que el 25.7% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Bajo, asimismo el 42,9% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Medio, por otro lado, el 31% de los trabajadores muestra un Alto desempeño laboral.

CUARTA: En cuanto a la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016, Según sexo, se encontró que no existe correlación entre las variables según sexo de los trabajadores. Masculino ($p=757$; $r=0.084$) y Femenino ($p=0.077$; $r=416$).

QUINTA: En cuanto a la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa leadcom Perú S.A.C – lima 2016, según tiempo de permanencia, se encontró que no existe correlación entre las variables y tiempo de permanecía de los trabajadores. Menos de un año ($p=318$; $r=213$). Entre un año y dos ($p=297$; $r=703$). Más de dos años ($p=315$; $r=446$).

VI. RECOMENDACIONES

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

SEGUNDA: Debido que se encontró que el 17% de los trabajadores muestra una parcial insatisfacción laboral y un 82% una regular satisfacción, se recomienda en futuras investigaciones tomar como objetivo específico identificar cuáles son los factores que reducen la satisfacción laboral.

TERCERA: Al encontrarse que el 25.7% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Bajo, asimismo el 42,9% de los trabajadores muestra un desempeño laboral Medio, por otro lado el 31% de los trabajadores muestra un Alto desempeño laboral. Se recomienda para futuras investigaciones utilizar una herramienta o prueba que permita la evaluación de los trabajadores desde la perspectiva del empleador.

CUARTA: Ya que no existió correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016, Según sexo, se recomienda tomar en consideración en próximas investigaciones referidas a las variables, una muestra mucho más amplia, para poder obtener resultados mucho más significativos.

QUINTA: Debido que no existe correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa leadcom Perú S.A.C – Lima 2016, según tiempo de permanencia, se recomienda proponer actividades que generen la integración y socialización de los trabajadores de manera constante al menos una vez por mes, debido que el tipo de trabajo demanda tiempo y gran carga laboral.

VII. REFERENCIAS

- Aamot, M. (2001). *Psicología Industrial/Organizacional*. Wadsworth, Mexico, Mexico DF.
- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias*. Argentina, Buenos aires: Gamica
- Almeida, R (2006). *Metodología para la gestión de conocimiento en Ciencias Básicas Biomédicos con el empleo de las tecnologías de infamación y las comunicaciones, disponible en:*
<http://tesis.repo.sid.cubajos14/manual-cargos/manual/>
- Alva y Juárez (2014), *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, La Libertad-2014*. Tomado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SA_TISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Apuy (2008) *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, San José, Costa Rica*.
- Arana, M. (2009). *La Motivación Medida en sus Factores Extrínsecos e Intrínsecos y su Relación Laboral del Personal del Colegio Unión, 2009*. Universidad Peruana Unión, Juliaca. Perú, disponible en:
<http://papiros.upeu.edu.pe/bitstream/handle/123456789/84/CEm16Ar.ticulo.pdf?sequence=1>
- Alcala U (2011). *Clima organizacional d una institución pública de una educación superior, recuperando, disponible en:*
<http://www.unpa.edu.mx/tesisdigitales/TESIS%20FINALMOSERRAT.pdf>
- Angulo, Cruz, Gualtero y Guarín (2012). *Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en trabajadores del área comercial de Casa Luker, en Bogota - Colombia*

- Bautista, R. (2011) *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en empleado de la Universidad de Zuta*, consultado el 15 de diciembre de 2013, disponible en:
<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-11-04854.pdf>
- Bohórquez (2004). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*, consultado el 01 de setiembre de 2013, disponible
<http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534/1288>
- Benavides, O (2002). *C competencias y Competitividad. Diseño para organizaciones Latinoamericanas*. Colombia, Bogotá: Editorial McGRAW-Hill
- Cavalcante, J. (2004). *La satisfacción en el trabajo de los factores de las escuelas Secundarias Públicas*, disponible en:
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/50421de1.pdf;jsessionid=F365F76FEDEB1004DAB8CE7D276FEEBD.TDX2?sequence=1>
- Celorio, G. y López, A. (1997). *Diccionario de educación para el desarrollo*, disponible en:
[http://pdff2.hegoa.efaber.net/entry/content/158/diccionario 2.pdf](http://pdff2.hegoa.efaber.net/entry/content/158/diccionario%202.pdf)
- Chiavenato, Idalberto (2000). *Administración de Recursos Humanos Colombia*, Bogota.Mc Graw Hill, disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Clark, A. E. (1997). *Job satisfaction and gender: why are women so happy at work*. Tomado de:
<http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/724.pdf>
- De la Rosa, V. (2012). *Aplicación de los estímulos organizacionales*, consultado de 01 de Diciembre de 2013, disponible en
<http://www.unac.edu.p/documentos/organizacion/vri/cdcitra/informes.Fin>

ales.Investigacion/F.NOVIEMBRE.2012/IF.VILLA%.20CASTRO.FCA.
PDF

Dawis y Lofquist (1992) *La satisfacción laboral y la Teoría de Ajuste al Trabajo*,
disponible en:
<http://www.casiacreaciones.mx/iframe/Pyme%202006/Diciembre%20152/Pyme152p36-37.pdf>

Edel, N y García, S. (2007) *Clima y Compromiso Organizacional, vol. II versión electrónica gratuita*. ISBN-13 Registro de la Biblioteca Nacional española, ubicado en 31 de Agosto de 2013, disponible en:
<http://es.calameo.com/read/0003831798c6735554928>

Flores, R (2008). *Características de desempeño laboral, disponible en:*
<http://www.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeño-laboral-tesis>

Fuentes (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productivida*. Quetzaltenango, marzo de 2012. Ubicado en:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Garcia y Guevara (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*, disponible en: www.eumend.net

Hernández, R.; Fernández, J. y Baptista P. (2006) *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. Interamericana de Caracas, Venezuela.S.A

Herrera, P. (2012). *Relación entre el tiempo de seguir un programa de salud integral y el desempeño laboral de los operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala, Guatemala.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf>

- Koontz, H. y Wehrich, H. (2004). *Administración una persona global* (12ª. Ed.) México: Editorial McGraw- Hill. Tomado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rodriguez-Antonio.pdf>
- Lasio, V. (2008). *Nota técnica de desempeño individual*, disponible en
<http://espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/notas.tecnicas/desempeño.pdf>
- Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. En M. Gruneberg & T. Walls (Eds.), *Social Psychology and Organizational Behavior* (pp. 93-117). Nueva York: John Wiley and Sons.
- Malhortra, N. (2004). *Investigación de Mercado. (4ta Ed.)*. México, Ciudad de México: Pearson Educación
- Mejía (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las Competencias laborales*, Quetzaltenango, octubre de 2012. Tomado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Mino (2004), *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Chiclayo, 20 de junio, 2014. Tomado de
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Moltalvo, W. (2011). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochiri – 2008*.
- Morales (2009), *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de*

atención de salud, en Mistrato Risaralda, Febrero a Abril 2009, tomado de:

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>

Padilla (2014). *Relación existente entre las Habilidades directivas desarrolladas en la función que desempeñan los directores para mejorar la satisfacción laboral del personal docente en los CEBAAs de la UGEL N° 04, en el año 2013.*

Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana.* Revista teoría e investigación en Psicología, IX(1), 27-34

Pérez, A. (2009). *Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño laboral de una empresa manufacturera. Información profesional para optar el grado académico de Maestro en ciencias en Administración,* Instituto Politécnico Nacional, México D.F.

Quarstein (1992) *The situational occurrences theory of job satisfaction". Human Relations. Tomado de: Tomado de:*

<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?...1>

Rios, M. (2010). *Relación entre el tiempo de seguir un programa de salud integral y el desempeño laboral de los operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo.* Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala

Rivas (2009), *Satisfacción y Desempeño Laboral de los Docentes de las Instituciones Educativas adventistas de la Asociación Oriental y misión paracentral de el salvador,* Noviembre de2009, tomado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/316/1/Tesis%20Maria%20Jes%C3%BAAs%20Rivas%20Hern%C3%A1ndez.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional, México: Ediciones Pearson.*

Salancik y Pfeffer (1978) *Psicología Social y de las Organizaciones: Motivación, Satisfacción y Moral en las Organizaciones*, disponible en:

<http://www.psicologia-online.com/pir/la-teoria-del-grupo-de-referencia.html>

Salinas (1994). *La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica en Salud Pública de México.*

Silva, J. (2006). *Metodología de la Investigación elementos básicos. Impreso en Venezuela.* Ediciones CO-BO.

Sánchez (2013) *Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013.*

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			variable	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
<p>P. GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú SAC – Lima 2016?</p> <p>P. ESPECÍFICOS ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S?A.C – Lima 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores Leadcom Perú S?A.C- Lima 2016?</p>	<p>O. GENERAL Identificar cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016.</p> <p>O. ESPECÍFICOS 1. Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016. 2. Identificar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C - Lima 2016. 3. Comparar los resultados de satisfacción laboral y desempeño laboral</p>	<p>H. GENERAL H1: La satisfacción laboral está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de La empresa Leadcom Peru S.A.C de la - Lima 2016. HO: La satisfacción laboral no está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de La empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016.</p> <p>H. ESPECÍFICOS H1: Existe correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016. HO: No existe correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016. H1: Existe correlación entre la satisfacción y las edades de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú de S.A.C – Lima 2016. H1: No Existe correlación entre la satisfacción y las edades de los</p>	1. Satisfacción laboral	Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Sonia Palma Carrillo	Significación de tareas	-Disposición -Esfuerzo -Realización -Equidad -Aporte -Material	5.Total de acuerdo. 4.De acuerdo. 3. Indeciso.
					Condiciones de trabajo	-Evaluación -Disposición - Disponibilidad	2.En desacuerdo. 1.Total desacuerdo.
					Reconocimiento personal	- Reconocimiento -Logro -Impacto -Resultado	

	de los trabajadores de la empresa Leadcom Peru – Lima 2016. 4. Relacionar la variable Satisfacción Laboral y Desempeño laboral con las edades de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú – Lima 2016.	trabajadores de la empresa Leadcom Perú de S.A.C – Lima 2016.			Beneficios económicos	- Remuneración e incentivos	
			2. Desempeño laboral	Cuestionario de desempeño laboral. Ríos (2010)	Asistencia y puntualidad	-Asistencia -Puntualidad	Siempre
					Trabajo en equipo	-Habilidad -Disposición para trabajar	
					Productividad	-rendimiento -recursos -tiempo	Casi siempre
					Respecto y responsabilidad	- Accesibilidad -Cordialidad	
					Calidad en el trabajo	-Nivel calidad -Logros alcanzados	A veces
					Trabajo bajo presión	-Disposición de tiempo -Adaptación al ritmo de trabajo	

TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANALISIS DE DATOS	MARCO TEORICO
<p>TIPO No experimental - Transversal</p> <p>DISEÑO Descriptivo - Correlacional</p>	<p>La población: Está conformada por los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016. De acuerdo a la información brindada el total de los trabajadores de la población es de 155 y están distribuidos en 4 áreas de acuerdo a la descripción del puesto: Operaciones, Administrativos, Conductores, Limpieza.</p> <p>Muestra: Por otro lado, se tomará como muestra a todos los trabajadores del área Administrativos 60 en total.</p> <p>Muestreo: Probabilístico de tipo aleatorio estratificado.</p>	<p>Técnicas La técnica que utilizaremos para la recolección de datos será encuesta cuyo instrumento es el cuestionario. Utilizaremos dos cuestionarios uno para medir la satisfacción laboral y otra para medir el desempeño de los trabajadores.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Sonia Palma Carrillo Dirigida a medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores donde se considera las dimensiones: Significación de tareas, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y Beneficios económicos.</p> <p>Cuestionario desempeño laboral. Ríos (2010) En este estudio se utilizara una escala tipo Likert dirigida a medir el desempeño laboral, siendo una versión adaptada por Ríos (2010), donde se considera cinco dimensiones: Asistencia y puntualidad, Trabajo en equipo, productividad, calidad en el trabajo, respeto y responsabilidad.</p>	<p>Métodos de análisis de datos Para el análisis de datos se empleará el programa estadístico SPSS, versión 20.</p>	<p>1.1 Marco teórico Teorías sobre satisfacción laboral Teoría del ajuste en el trabajo Teoría del grupo de referencia social. Teoría de la discrepancia Teoría de los eventos situacionales Teorías sobre desempeño laboral</p> <p>1.2 Marco conceptual Conceptos sobre satisfacción laboral Definición Causas de la satisfacción laboral Consecuencias de la satisfacción laboral Niveles de satisfacción laboral Condiciones favorables de trabajo Sistemas de recompensas justas Satisfacción con el salario Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos Efectos de la satisfacción laboral Satisfacción y productividad Satisfacción y ausentismo Satisfacción y rotación Cómo expresan los empleados su insatisfacción</p> <p>1.2.1 Conceptos sobre desempeño laboral Desempeño laboral Dimensiones de desempeño laboral Factores que influyen en el desempeño laboral Porque evaluar el desempeño Benéficos y problemas más comunes en la evaluación de desempeño</p>

Anexo 2. Instrumento de evaluación de Satisfacción Laboral

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL Sonia Palma, 2005

Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA Totalmente de acuerdo.
 A De acuerdo.
 I Indeciso.
 D En desacuerdo.
 TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

N		TA	A	I	D	TD
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Género:

Masculino

Femenino

Tiempo de servicio: años

...

..... meses.

Anexo 3. Instrumento cuestionario de evaluación de desempeño laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Ríos, 2010

Instrucciones:

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre el desempeño laboral.

Estimaciones.

SIEMPRE: Los resultados exceden todo el tiempo los estándares del puesto.

CASI SIEMPRE: Los resultados satisfacen generalmente las expectativas y estándares del puesto.

A VECES: Los resultados eventualmente no satisfacen los estándares del puesto

NUNCA: los resultados no satisfacen en ninguna ocasión los estándares del puesto.

N°	ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.				
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos				
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.				
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas				
5	Respetar los horarios en su centro laboral.				
6	Entrega su trabajo según la calendarización establecida				
7	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
8	Antepone el beneficio de grupo al individual.				
9	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
10	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes del área.				
11	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario aunque no esté dentro de sus funciones.				
12	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución.				

13	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que son asignados.				
16	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.				
17	Cumple con las políticas internas de la institución.				
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato de sus compañeros.				
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por su institución.				
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda su institución.				
21	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la institución.				
22	La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria.				
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea requerido.				
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.				
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.				
28	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con el objetivo.				
29	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado				
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.				

Anexo 4. Carta de presentación – Muestra final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Los Olivos, 04 de mayo de 2016

CARTA N° 209-2016/EAP/PSI. UCV LIMA

Ingeniero

GABRIEL AGUSTIN FRANCO RUIZ

Gerente General de la Empresa LEADCOM PERÚ S.A.C.

Av. Canaval y Moreira N° 340 - 2do Piso - San Isidro

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **GARCIA GUTIERREZ MAGDALENA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LEADCOM PERÚ S.A.C. – LIMA 2016**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Taniht Cubas Romero
Directora de Escuela Académico
Profesional de Psicología
Filial - Lima

*SILVANA ROMAN
JEFE DE RRHH
LEADCOM PERÚ S.A.C.
19/05/2016*

Anexo 5. Carta de autorización



“Año de la consolidación del Mar del Grau”

San Isidro 04 de mayo de 2016

Sra. Silvana Roman
JEFA DE RECURSOS HUMANO
LEADCOM PERU S.A.C
Av. Canaval y Moreira N° 340 – 2do piso – San Isidro

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a ustedes, para expresarles mi cordial saludo de parte de la empresa Leadcom Peru S.A.C, para hacerle conocimiento que estaremos dándole las facilidades respectivas a la estudiante de Psicología MAGDALENA GARCIA GUTIERREZ identificada con DNI: 70558989, por tanto autorizo que se lleve a cabo la aplicación de sus instrumentos de evaluación para su trabajo de investigación sobre: SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABADORES DE LA EMPRESA LEADCOM PERÚ S.A.C – LIMA 2016. Para los fines académicos de investigación en nuestra corporación.

Sin otro particular me despido de antemano



SILVANA ROMAN
JEFE DE RRHH
LEADCOM PERÚ S.A.C.

Sra. Silvana Román Z.
Jefe de RR.HH

Anexo 6. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Colaborado:

.....

Con el debido respeto me presento usted, mi nombre es Nicole Jennifer Gonzales Mego, interno de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C – Lima 2016 y por ello quisiera contar con valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Evaluación de Desempeño, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicara cada una de ellas.

Gracias por su colaboración

Att: Magdalena Garcia Gutierrez

**ESTUDIANTE DE PISCOLOGIA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Yo.....

Con número de DNI:.....acepto participar en la investigación **Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Peru S.A.C de la Srta. Magdalena Garcia Gutierrez.**

Día...../...../.....

Firma

Anexo 7. 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, Livia Altamirano Ortega docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte revisor (a) de la tesis titulada:

"Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016", de la estudiante Magdalena Garcia Gutierrez constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% 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.

Los Olivos, agosto de 2016



Firma

Livia Altamirano Ortega

DNI: 07121852

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

GARCÍA GUTIERREZ, Magdalena

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

20 %

Coincidencias	
1	docplayer.es Fuente de Internet 3 %
2	www.digipace.uce.edu.ec Fuente de Internet 1 %
3	www.geotopologia.com Fuente de Internet 1 %
4	www.repositoriodigital... Fuente de Internet 1 %
5	armautajara.blogspot.c... Fuente de Internet <1 %
6	bibliotecadereinvestiga... Fuente de Internet <1 %
7	www.spentamelico.org Fuente de Internet <1 %
8	repositorio.sereviana.ed... Fuente de Internet <1 %
9	www.buenastareas.com Fuente de Internet <1 %
10	rujas.edu.ar Fuente de Internet <1 %
11	www.pdfjuegos.com Fuente de Internet <1 %

Página: 1 de 74 Número de palabras: 14820

Text-only Report | High Resolution Activado

18:34 16/04/2019

Anexo 8. Autorización de publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo MADDALENA BARLA GUTIERREZ
 identificado con DNI N° 70558989 egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo . No autorizo la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 " SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS
TRABAJADORAS DE LA EMPRESA LEAD COM PERÚ SAC - LHA2016

 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: 70558989

FECHA: 12 de abril del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

Anexo 9. Formulario de autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GARCIA GUTIERREZ MAGDALENA
D.N.I. : 70558789
Domicilio : Jr. Nueva York 311 Dpto 301 - Chorrillos
Teléfono : Fijo : 457 3922 Móvil : 935 48 2762
E-mail : magda.g.g.09@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

- Trabajo de Investigación de Pregrado
 Tesis de Pregrado

Facultad : HUMANIDADES
Escuela : PSICOLOGIA
Carrera : PSICOLOGIA
 Grado Título
LICENCIADA EN PSICOLOGIA

Tesis de Post Grado

- Maestría Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GARCIA GUTIERREZ MAGDALENA

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA LEAD.COM PERÚ S.A.C-LIMA 2016

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

- Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.
 No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :

12/04/2019

Anexo 10. Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA*

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GARCIA GUTIERREZ, Magdalena

INFORME TITULADO:

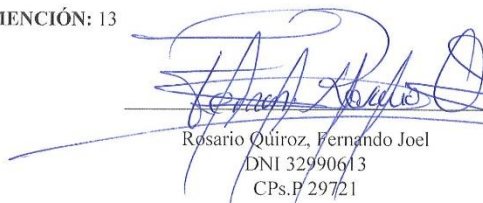
Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C –
Lima, 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 13/10/2016

NOTA O MENCIÓN: 13


Rosario Quiroz, Fernando Joel
DNI 32990613
CPS.F 29721



*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019