



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERÚ”**

Trabajo de investigación para optar el Grado de Bachiller en:
Administración de Empresas

Presentado por:
Almendra Kiara Inga Soto (0000-0002-9537-1095)

Lima – Perú
2020

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ANEXO 6

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE BACHILLER POR JURADO

Fecha: 20/08/2020

El Jurado del trabajo de investigación de Bachiller:

Mg. Luis Francisco Guanipa Ramírez

Luego de evaluar el trabajo de investigación de Bachiller titulado:

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PERÚ

Presentada por la estudiante:

CÓDIGO	ALUMNO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
100072440	Inga Soto Almendra Kiara	Kiara.inso.17@gmail.com	989665621

Para optar al grado de Bachiller en: Administración de Empresas, en la carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Luego de haber evaluado el informe final del trabajo de investigación de Bachiller, concluye en calificar a:

CÓDIGO	ALUMNO	CALIFICACION
100072440	Inga Soto Almendra Kiara	Aprobado (18)

El jurado firma en señal de conformidad.



Mg. Luis Francisco Guanipa Ramírez

DEDICATORIA

A mi madre por darme la energía de seguir hacia delante y lograr esta meta. A Dios por poner en mi camino personas que ayudaron y me dieron su apoyo desinteresado en el proceso de mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer sinceramente a mi asesor y mi coasesor por tener la paciencia y el tiempo de poder apoyarme en el proceso de la elaboración del trabajo de investigación y el trabajo final y a los profesionales que compartieron sus conocimientos conmigo sobre el tema de investigación.

RESUMEN

El reciente trabajo sostuvo como objetivo “determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en tesis del Perú de 2016 a 2019”. Ha sido un trabajo enmarcado en el “tipo descriptivo, con un diseño documental”. En este sentido se utilizó la matriz de información como herramienta para la recolección de los datos. La población constó de 40 tesis cuyas variables eran desempeño laboral y satisfacción laboral entre el año 2016 a 2019. Entre los resultados adquiridos evidencian que utilizan una variada nomenclatura para hablar de tipo y diseño de investigación. Del mismo modo se pudo observar que se encuentra una correlación entre la “satisfacción laboral y el desempeño laboral” en las organizaciones del Perú. Finalmente, se observó una variedad de formas de dimensionar cada una de las variables.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Desempeño laboral

ABSTRACT

The recent work held as an objective "to determine the relationship between job satisfaction and job performance in the Peruvian thesis from 2016 to 2019". It has been a work framed in the "descriptive type, with a documentary design". In this sense, the information matrix was used as a tool for data collection. The population consisted of 40 theses whose variables were job performance and job satisfaction between 2016 and 2019. Among the results obtained, they show that they use a varied nomenclature to discuss the type and design of the research. Similarly, it was observed that there is a correlation between "job satisfaction and job performance" in organizations in Peru. Finally, a variety of ways of dimensioning each of the variables was observed.

Keywords: Job satisfaction, Job performance

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
I. CAPITULO I: LA DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	5
1.1. Planteamiento del problema.....	5
1.2. Formulación de problema.....	6
1.2.1. Problema General	6
1.2.2. Problema Específico	6
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivo Específico.	7
1.4. Justificación de la investigación.....	7
II. CAPITULO : MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Base teórica.....	12
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	12
a. Importancia de la Satisfacción Laboral	14
b. Factores determinantes de la satisfacción	15
c. Dimensiones de satisfacción laboral.....	17
d. Medición de la satisfacción laboral	20
e. Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores.	21
2.2.2. Desempeño Laboral.	23
a. Elementos que influyen en el desempeño.	25
b. Beneficios del desempeño	26
c. Dimensiones del desempeño	27
d. Evaluación del desempeño	28
e. Tipos de evaluación	29
f. Métodos de Evaluación del desempeño tradicional	33
III. CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO	39
3.1. Descripción de la metodología de la investigación	39
3.1.1. Tipo de Investigación	40
3.1.2. Diseño de la Investigación.....	40
3.1.3. Población y Muestra.....	40
3.1.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.2. Método de análisis de resultados	41

IV. CAPITULO: RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	43
V. CAPITULO: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	65
VI. CAPITULO: BIBLIOGRAFÍA.....	67

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Esfuerzo individual.....	29
Figura N° 2: Evaluación 360°.....	33
Figura N° 3: Escala grafica	34
Figura N° 4: Método de evaluación por medio de la elección forzada.....	35
Figura N° 5: Método de evaluación del desempeño por medio de la investigación de campo.....	36
Figura N° 6: Método de evaluación del desempeño por medio de incidentes críticos. 37	
Figura N° 7: Método de evaluación del desempeño por medio de listas de verificación	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Metodologías	44
Tabla 2: Los objetivos.....	49
Tabla 3: La operacionalización de las variables.....	53
Tabla 4: los instrumentos.....	61

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción laboral ha tomado un papel muy importante a nivel mundial en las organizaciones, debido que toda compañía, grande o pequeña, depende de su talento humano para lograr el éxito en su rubro. Por ende, se ha podido observar ciertos cambios que han tenido muchas compañías al realizar una nueva forma de trabajo, para poder tener colaboradores satisfechos en su ambiente laboral. Para tener un personal proactivo, con buen desempeño, la organización tendrá en cuenta algunos elementos que son importantes para su mantenerlo satisfecho como: las condiciones laborales, la significación de actividades, compensaciones económicas, el reconocimiento social o personal, entre otros.

Tomando en consideración que toda imagen parte desde el interior de la compañía, lo mencionado anteriormente va a repercutir, según se ha podido observar en varias investigaciones a nivel nacional de los últimos 5 años, en el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones.

Tener en cuenta desempeño laboral es importante debido que ayuda a mejorar la productividad y la eficacia para alcanzar los objetivos y metas planteados por la organización, para posicionarse entre los primeros de su rubro. Además, teniendo en cuenta que un trabajador con sus necesidades personales y laborales satisfechas rendirá el 100% de sus capacidades, habilidades y conocimientos en sus actividades diarias. El desempeño laboral puede darse de manera positiva o negativa, por ello las compañías tienen que realizar evaluaciones continuas al trabajador, para poder tomar acciones de mejora. Se puede evaluar desde diferentes perspectivas como: la autoevaluación de sí mismo y conocer que mejorar, la evaluación desde arriba (por un gerente), la evaluación

hecha por el individuo junto al gerente, evaluación horizontal (hecha por el equipo de trabajo), la evaluación 360° grados que es la más utilizada en la actualidad, entre otras.

La presente investigación es un estudio documental que pretende indagar en 40 trabajos de tesis de los últimos 5 años, que han relacionado las dos variables. Se ha querido comparar algunos de elementos de estos trabajos de investigación, como por ejemplo: la metodología, los objetivos, la operacionalización de variables, el instrumento, los resultados, cómo observaban ellos cada una de las variables y la relación que se establecía entre una y la otra.

La estructura del trabajo está conformada por 4 capítulos:

Primer capítulo es el planteamiento del problema, donde se da a conocer la realidad problemática, se marcan los objetivos que va a perseguir la investigación y lo importante que puede ser para la comunidad académica en general.

Segundo capítulo recoge los antecedentes de la investigación, teniendo en cuenta que son trabajos de campo, los cuales relacionan las dos variables que se pretenden estudiar, y las bases teóricas que son el marco de referencia donde se desarrolla la investigación.

El tercer capítulo es la hoja de ruta que se va a seguir para desarrollar la investigación mediante la metodología, las técnicas, los instrumentos, la manera cómo se van a analizar los datos, se explica a profundidad cómo se va a desarrollar el trabajo de investigación.

En el cuarto capítulo, una vez ya analizados y levantado los datos, se procede a hacer el análisis y la discusión de los resultados obtenidos para luego presentar la conclusión principal de esta investigación.

I. CAPITULO I: LA DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente la mayoría de organizaciones tienen como su objetivo principal ser una organización exitosa y competitiva en el rubro que se desempeñan, considerando que los encargados de lograr tal meta son los mismos colaboradores que deben comprometerse con la empresa, para poder obtener las metas plasmadas y lograr su propio éxito de la compañía. Es conveniente señalar que es de suma importancia que las instituciones tomen al talento humano como un valor indispensable en su empresa. A su vez, deben elegir herramientas que le permitan llegar a cumplir su objetivo brindando una satisfacción con sus resultados.

En este sentido, la satisfacción laboral es una disposición ante la labor de la compañía, que está expuesta como el estado emocional efectivo o satisfactorio que se genera en la experiencia de un trabajador mediante la práctica (Caballero 2002).

Werther (2008 p.497), menciona en su libro Administración de recurso humanos, que en el estudio realizado por la Fundación Económica y Sociedad afirma que “el índice de satisfacción aumentó 3.10% respecto al mes 6 de 2006 y 15.2% respecto al mismo mes del año 2005”.

En ocasiones las organizaciones descuidan los factores principales, que satisfacen las necesidades laborales del personal, de manera que genera escenarios que son poco rentables para ellos, como pueden ser: falta de compromiso, inasistencia, irresponsabilidad, rotación de personal, baja productividad, entre otros.

Como afirma Salcedo (2016), dentro de una organización en el área de producción no es valorado el esfuerzo de los colaboradores, debido a esa situación no

se puede hacer línea de carrera tampoco poder ascender a otras áreas, teniendo como consecuencia un trabajador con sentimientos de frustración, indisciplina, un desempeño desfavorable para la empresa. Realizar un correcto seguimiento del valor del talento humano, será beneficioso para todos; al responsabilizarse de los nuevos cambios para obtener una mejora continua, logrando que los colaboradores se encuentren satisfechos en su lugar de trabajo, con un buen desempeño.

Es por esta razón que se realiza el estudio de las fuentes secundarias existentes anteriormente donde encuentran “la relación de la satisfacción laboral con el desempeño” en empresas ubicadas en Perú, debido a que es un tema de total interés para las compañías. El desempeño del trabajador influye directamente en el éxito como organización, por esa razón es de primordial importancia la satisfacción laboral.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral en el Perú?

1.2.2. Problema Específico

- a. ¿Qué afirma la literatura existente acerca de los temas de satisfacción y desempeño laboral?
- b. ¿Cuáles son las semejanzas y diferencias entre de los resultados de los estudios acerca de satisfacción y desempeño laboral en el Perú?
- c. ¿Cuáles son las tendencias de satisfacción y desempeño laboral en el Perú?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en tesis del Perú de 2016 a 2019.

1.3.2. Objetivo Específico.

- a. Revisar la literatura existente que desarrolle los temas de satisfacción y desempeño laboral.
- b. Comparar los aportes de los resultados o conclusiones de los estudios acerca de satisfacción y desempeño laboral en el Perú
- c. Analizar las tendencias de satisfacción y desempeño laboral en el Perú.

1.4. Justificación de la investigación

Las diferentes investigaciones realizadas en el ámbito de gestión de talento humano demuestran que las empresas deben tener mayor énfasis en la satisfacción laboral y el desempeño de sus colaboradores.

La investigación realizada está enfocada en “la satisfacción y el desempeño laboral” de colaboradores de empresas en Perú. En vista de los cambios que se han registrado en la actualidad en las diferentes ramas de las organizaciones, éstas han optado por acelerar su ritmo de trabajo para cumplir su objetivo principal y ser competitivas en el mercado. Algunas organizaciones han descuidado el ambiente laboral de sus empleados, que son de alto valor para la compañía, debido que de ellos depende el éxito de la empresa. Según Caballero (2002, p. 1) “La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones”.

La presente investigación tiene una importancia práctica, porque año tras año se ha observado que las empresas pierden su prestigio y calidad de sus servicios, debido a que no consideran a su recurso principal de una manera integral, que son los trabajadores. Según Valencia, (2005 p. 20) “el éxito de cualquier organización se

vincula estrechamente al desempeño de todas las personas que la integran, sin importar su jerarquía, ubicación y condición, pues son ellas las que poseen habilidades, conocimientos, relaciones sociales, actitudes, valores, etc., y son ellas las que deciden dónde, cuándo y cómo utilizarlos”, por lo que si ellos no se sienten cómodos en su trabajo se verá expresado en el desempeño de sus tareas cotidianas y como consecuencia se tendrá una organización con mal funcionamiento interno.

Según Cuevas y Díaz (2017) las últimas modificaciones efectuados en diversos entornos laborales han conllevado a las empresas aceleren el ritmo de trabajo, para alcanzar la meta establecida, por ello las compañías deben gestionar apropiadamente a su recurso humano.

Así mismo, desde el enfoque teórico, la investigación generará un análisis de los estudios ya existentes acerca de la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, logrando así realizar las comparaciones sobre sus metodologías, instrumentos, resultados y conclusiones para realizar un debate de conocimientos sobre las investigaciones existentes de nuestras variables a nivel nacional.

Finalmente, en la justificación metodológica, se utilizará toda la información recopilada mediante la revisión sistemática de tesis realizadas en Perú relaciones al tema para elaborar una síntesis de los elementos estudiados.

II. CAPITULO : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Campos (2017), con su tesis de maestría, “Satisfacción laboral y desempeño docente en dos instituciones emblemáticas de la Red N°10, Ugel 03; La Victoria – 2017”. Tuvo como objetivo “determinar la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño docente en dos Instituciones Emblemáticas de la red N° 10, Ugel 03, La Victoria, 2017”. El tipo de análisis fue aplicado con enfoque no experimental además fue correlacional de corte transversal. La población está compuesta por 220 educativos de 2 I. E. E. de la Red N° 10, UGEL 03. La muestra fueron los profesores de turno tarde 76 de “I.E.E. Pedro A. Labarthe Effio” y 64 profesores de” I.E.E. César Vallejo”. El método de recolección de información fue mediante el cuestionario. Se procesó los datos obtenidos a un Software estadístico SPSS versión 24,0. Teniendo como resultado que el desempeño de los docentes y la satisfacción laboral tienen una relación de forma evidente en las dos instituciones educativas utilizadas como población.

La investigación de Campos (2017) comprueba que hay una “relación de satisfacción laboral y desempeño”, por lo que ayudará en el presente trabajo para comparar los diferentes resultados encontrados.

Cueva y Díaz (2017) con su tesis titulada, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017”. Cuyo objetivo fue “determinar la relación que existente entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mi banco Tarapoto, 2017”. Se utilizó como tipo de estudio correlacional con enfoque no experimental de carácter transaccional. Además, se tomó como muestra a 120 colaboradores, la misma cantidad de la población dependientes de Mi banco de distrito de Tarapoto. En este sentido la técnica que se

usó para el levantamiento de datos fue el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por (Palma2005). Se procesó la información mediante el software Excel, obteniendo como conclusión que la variable de satisfacción laboral tiene una relación muy significativa de manera positiva con el desempeño laboral, considerando que la satisfacción cumple una función importante dentro del desempeño en la financiera, donde sus trabajadores están felices de pertenecer a la compañía.

Esta investigación ayudará al estudio que se está realizando para saber de qué manera se relaciona las dos variables.

Pizarro, (2016) realizó una investigación titulada, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016”. Donde tenía como objetivo general, “determinar la relación existente de satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016”. El tipo de investigación era correlacional no experimental - transaccional o transversal. Teniendo una población de 42 trabajadores del colegio y su muestra fue el 100% de la población. Para la recolección de datos se usó la encuesta como técnica y se procesaron los mismos mediante el alfa de Cronbach y medido en la “escala de Likert” posteriormente calculados mediante el Software SPSS versión 20.0, tuvo como conclusión general, que existe una correlación medianamente positiva entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las instituciones estudiadas de nivel medio, indicando que a mayor satisfacción de los trabajadores el nivel de su desempeño mejorara.

Relación con la investigación: Este estudio aporta información para la investigación que se está realizando en la relación o influencia de las variables estudiadas en esta investigación.

Boada, (2019) ejecutó una investigación para obtener la licenciatura, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018”. Teniendo como objetivo “determinar la relación de satisfacción laboral con el desempeño de los agentes de seguridad de una PyME del sector de servicios de vigilancia y seguridad en Lima Metropolitana en 2018”. Además, el tipo de estudio de esta investigación es de análisis cuantitativo- descriptivo con enfoque transversal y correlacional, no experimental. Conto con una población de 182 trabajadores de servicio de seguridad y la muestra consto de 124 individuos. Además, se utilizó el cuestionario “Escala de opiniones SL-SPC” como la técnica para la recolección de datos. Después, se interpretó toda la información obtenida mediante el software en cuadros, gráficos y presentación. Por ende, tuvo como desenlace final la presencia de una relación positiva entre el desempeño y la satisfacción de los trabajadores de seguridad, mencionando que a mayor satisfacción del trabajo se verá acompañado de un mejor desempeño del trabajador.

Relación con la investigación: Este estudio aporta información para la investigación que se está efectuando de la satisfacción y desempeño laboral además se podrá utilizar alguna de sus dimensiones.

Sauñe y Gonza (2017). En su investigación, “Influencia del Desempeño Laboral en La Satisfacción de los Trabajadores De Financiera Confianza, Arequipa, 2017”. Tuvo como un principal objetivo “determinar la influencia del desempeño laboral en la

satisfacción de los colaboradores de Financiera Confianza”. Además utilizo como tipo de estudio a no experimental con corte transversal, análisis cuantitativo y descriptivo relacional. Su población y muestra está compuesta de 65 personales de las agencias, datos brindados por la Oficina de R.R.H.H. de Financiera Confianza. Utilizando como técnica de recopilación de información a encuestas y cuestionarios. La información fue interpretada mediante tabulación, proceso estadístico de los resultados con el programa Microsoft Excel. Y finalmente, la conclusión principal fue que la mayor parte del personal de la Financiera Confianza, consideran que su desempeño en su centro de labor es eficientemente productivo y los elementos que intervienen en la satisfacción de los empleados son el trabajo en equipo que presentan en cada agencia y el cumplimiento de metas.

Relación con la investigación: Esta investigación apoya al estudio realizado en la relación e influencia que existe entre las variables estudiadas en una empresa del Perú.

Internacional.

Pita (2016) en su investigación titulada, “relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia”, cuyo objetivo general fue “describir las relaciones que existe entre, violencia y acoso laboral, el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución de Educación Superior en Colombia”. Así mismo su tipo de estudio fue transaccional y correlacional de tipo experimental. Se trabajó con una población de 197 empleados administrativos y tuvo como muestreo a 87 participantes. La técnica de recopilación de información fue el cuestionario. Se interpretó toda la información obtenida mediante tabulación en el software

representadas por cuadros y gráficos. Por último, se concluyó en que presenta una correlación importante entre el desempeño laboral y satisfacción laboral, teniendo como segunda variable a violencia y acoso que tiene una significativa correlación con las demás variables estudiadas.

Relación con la investigación: la investigación aporta con el resultado final sobre la relación de desempeño y satisfacción laboral que presentan correlación con su segundo grupo de variables: la violencia y acoso laboral.

Sánchez, (2015). En la tesis de licenciatura “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.”. Teniendo como objetivo general “determinar la influencia de los niveles de satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.”, utilizo la metodología correlacional, descriptiva y explicativa como tipo de estudio y como diseño de la investigación fue no experimental, transaccional. Estuvo compuesta la población de 90 trabajadores del área de producción y la muestra estuvo conformada por 46 colaboradores. Usando como técnica de recolección de datos al cuestionario además, se interpretó toda la información conseguida mediante el software en Excel, obteniendo como conclusión que en satisfacción laboral el sector masculino es más elevado que el femenino, también se observa mayor productividad en el mismo sector, se considera que son más productivos y a su vez están más satisfechos laboralmente, ya que el motivo principal es la confianza que brinda la empresa.

Relación con la investigación: Esta investigación ayuda al trabajo que se está desarrollando para conocer de qué modo se vincula la satisfacción laboral con el desempeño en una empresa.

Chacón, M., Martínez, U. y Ramírez, M. (2017) realizaron una investigación titulada “Desarrollo de la cultura organizacional como factor clave en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Café Nicaragüense de la ciudad de Estelí durante el primer semestre del año 2017”. Tuvo como objetivo “determinar el desarrollo que tiene la cultura organizacional como factor clave en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Café Nicaragüense en la ciudad de Estelí en el primer semestre del año 2017”. El tipo de estudio fue mixto porque aplica conocimientos cualitativos y cuantitativos de carácter descriptivo con enfoque transversal. Se consideró como población a 30 empleados, teniendo al 100% del personal de la empresa como muestra. Se utilizó 3 herramientas para la recolección de datos que son “guía de observación, encuesta y entrevista”. Se interpretó la información mediante en el programa estadístico SPSS. Obteniendo como conclusión que la empresa Café Nicaragüense se mantiene lo que los expertos llaman cultura de clan, en la que los empleados manifiestan y viven sus propios valores, aunque también son capaces de absorber los valores institucionales. La empresa promueve acciones para que sus colaboradores desarrollen buenas relaciones interpersonales.

Relación con la investigación: esta investigación contribuye de manera positiva al estudio realizado de las variables “desempeño laboral y satisfacción laboral” ya debido a sus resultados.

2.2. Base teórica

2.2.1. Satisfacción Laboral.

Las empresas exitosas tratan de ser excelentes centros de trabajos y lugares gratificantes para cada uno de sus socios, para que puedan desenvolver al máximo sus

capacidades, habilidades, conocimientos, etc., además de tener un crecimiento profesional y obtener mayor experiencia, teniendo en cuenta que la satisfacción es el estado de ánimo que presenta un trabajador en su centro de labor.

Por ende, Chiavenato (2007) afirma que la satisfacción laboral, depende de varios escenarios como puede ser; del ambiente laboral, la motivación ofrecida por los superiores y jefes de cada área, las bonificaciones, el compromiso con la organización, desarrollo personal, las emociones, que ayuda a mantener al personal adecuado dentro de las empresas para que puedan lograr los objetivos.

Tal como menciona, Robbins (1998), la satisfacción laboral es la conexión de las cualidades indispensables de un individuo frente a sus actividades, normalmente los individuos que están satisfactorios con su trabajo tendrán una mejor actitud en sus labores del día, a diferencia de los trabajadores que sientan desgana en sus labores presentarán actitudes negativas que perjudicara a la compañía.

También, una de las definiciones más utilizadas en la psicología de las organizaciones fue escrita por Locke (1969,) citado por San Martin y Chiang (2015) menciona que “la satisfacción laboral se puede determinar como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Además, para Muñoz (1990) menciona sobre la satisfacción laboral, que es una impresión de entusiasmo o alegría que siente un hombre al de ejecutar una actividad que es de su interés, obteniendo su propia comodidad dentro de la misma compañía, además contando con todas las compensaciones de ley y teniendo un clima laboral de agrado.

Todos los autores concuerdan en afirmar que la satisfacción se vincula con los aspectos emocionales y afectivos de cada persona al momento de desarrollar sus funciones en el trabajo, que pueden ser positivos o negativos, afectando de cualquier manera la producción de la compañía.

De igual manera, Samanez, y Plasencia (2017), menciona que satisfacción laboral, era como:

“un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña”; por ende si se denota lo positivo, representa la satisfacción del colaborador, que se refleja en el adecuado desempeño laboral del trabajador; mientras que lo negativo, es el repudio y la falta de la comodidad en su centro de labor que puede ser influenciado por el clima organizacional, por el supervisor, por la remuneración, entre otros factores.

Se puede afirmar que existe una influencia positiva o negativa de la satisfacción laboral sobre el desempeño de la persona mediante los factores internos y externos de cada individuo.

a. Importancia de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral en la actualidad está como un punto muy significativo en las compañías, que es de interés especial para las investigaciones. Tal como menciona Weinert (1985), se comprende como la importancia de los deberes que deben realizar los trabajadores en su centro laboral.

Además, según Robbins (1998), indica que es esencial y de suma importancia en las organizaciones contar con la satisfacción laboral, debido a que si el trabajador muestra un disgusto por el ambiente laboral no podrá estar comprometido con la

compañía, por ende su desempeño será deficiente, el cual se notará expresado en las actitudes diarias dentro de la compañía, y presentará dificultades en su clima laboral con el resto de colaboradores, así también es importante identificar al personal satisfecho porque será muy proactivo ayudando que la institución logre cumplir con sus metas, de la misma manera que el personal tendrá cubierta sus necesidades.

Además, Robbins (1998) plantea que la satisfacción laboral es importante porque:

- _ Se encontraron evidencia que los trabajadores insatisfechos no asistente continuamente a su centro de labor aumentando el ausentismo además ocasionan mayor porcentaje de rotación de personal en la compañía al renunciar.
- _ Se ha demostrado que un colaborador satisfecho tiene mejor calidad de vida y salud viviendo por mayor tiempo.
- _ La satisfacción laboral se manifiesta en el desempeño del colaborador en su vida particular en la compañía.

b. Factores determinantes de la satisfacción

Los factores son esenciales para cada individuo, ya que de esa manera podrán desarrollarse en su vida.

Además, Robbins (1998) piensa que los factores son detonantes para el comportamiento o desempeño de los trabajadores ya que si no tienen la comodidad para realizar sus labores presentaran insatisfacción laboral, teniendo a los siguientes factores importantes:

- _ Reto hacia la labor: Las personas buscan puestos de trabajos que les ayuden a crecer de manera profesional y personal, es por ello buscan puestos laborales donde puedan desarrollar sus habilidades y su capacidad como profesionales, teniendo como responsabilidad varias funciones obteniendo un feedback sobre su desempeño en cada tarea asignada. Estas características hacen que el perfil para el puesto laboral sea todo un reto para su crecimiento personal del trabajador. Porque cuando el perfil del puesto es aburrido genera insatisfacción y conformismo, pero cuando tiene demasiados retos genera sentimientos de frustración al no poder cumplir con lo requerido por la empresa.
- _ Sistema de recompensas justas: los empleados desean tener un sistema de pago acorde al mercado, valorando sus conocimientos y habilidades de esa manera generar una satisfacción para el trabajador, pero en la actualidad no todos buscan un salario elevado, lo que se busca es la oportunidad de laborar en la compañía para realizar una línea de carrera y de esa manera mejorar sus ingresos económicos con los ascensos obtenidos por sus habilidades.
- _ Condiciones laborales adecuadas: Las personas están intranquilos por su ambiente laboral, tanto por la bienestar y seguridad que facilite tener un buen desempeño en sus funciones laborales, ya que se debe considerar la temperatura, la luz, el ruido, espacio, cercanía, equipos adecuados y instalaciones limpias, para obtener un lugar seguro para que el trabajador pueda efectuar sus funciones de la mejor manera.

- _ Colegas que brinden apoyo: Los trabajadores no solo van a cumplir sus tareas diarias a su centro de trabajo, ellos también llenan su necesidad de la interacción interpersonal, por lo tanto, se encuentran empleados que son muy amigables con sus compañeros y que se apoyen mutuamente en sus deberes, esto ocasiona que el colaborador se encuentre presuntuoso en el lugar de trabajo. Teniendo en cuenta que el comportamiento del superior es determinante para el ambiente laboral.
- _ Ajuste personalidad - puesto: Aquí el empleado debe estar capacitado para cumplir con los requisitos solicitado por el perfil del puesto, por ende, el individuo debe poder adaptarse a los ajustes que se efectúen en el puesto, además se debe tener en claro que las personas tienen diferentes comportamientos a cada situación que se les presenta, por lo que todos los cambios impresionan de manera positiva o negativa al personal en su desempeño y se verá reflejado en las actividades que se realizan.

c. Dimensiones de satisfacción laboral

Al dimensionar la variable de satisfacción, como en todas las teorías, los autores no llegan a un único punto de vista. Sin embargo, para la presente investigación se han tomado en cuenta las dimensiones que han predominado en los trabajos de investigación consultados.

En este sentido, Pérez (2011) considera solo dos dimensiones agrupadas en dos factores: intrínsecos o motivacionales y extrínsecos o higiénicos, los cuales fueron mencionados también por Alfaro, Ley ton, Meza, & Sáenz (2012).

Así mismo, Araca (2014, pp. 35 - 36) en su investigación distingue siguientes “dimensiones: diseño del trabajo, Condiciones de vida asociadas al trabajo, Realización

personal y profesional, Relación con los superiores, Salario”. Palma (2005) dimensiona la satisfacción laboral de la misma forma.

Con base a lo expuesto arriba se puede indicar que las dimensiones de satisfacción laboral están divididas en las siguientes:

_ Significación de la tarea:

Según palma (2005) citado por Campos (2017) afirma que la mejor manera de apreciar el desempeño del colaborador en su jornada diaria es en su lugar de trabajo. Además, la ocupación del uso de las habilidades y capacidades, es necesaria de acuerdo al perfil del puesto, con una gestión eficiente; es la competitividad del empleado en el desarrollo sus actividades otorgadas de acuerdo al puesto que tiene.

Por ende, se puede indicar que para tener un buen desempeño se debe tener habilidades, capacidades, destreza y conocimiento, que son de suma importancia para la correcta ejecución de las labores diarias en la compañía manteniendo satisfecho a los colaboradores.

_ Condiciones de trabajo:

Las situaciones profesionales en el trabajo en la actualidad son importantes, porque de ello depende el bienestar, cultura y educación del trabajador. Se vincula de manera directa las enfermedades profesionales o accidentes internos en la empresa que el colaborador adquiere en el proceso de su trabajo, también se debe considerar que un adecuado ambiente genera satisfacción en el empleado.

Además, Palma (2005), menciona que las instalaciones son medios que facilitan el progreso de las ocupaciones frecuentes del colaborador, con el cual tienen la proactividad del individuo. Asimismo, se tiene como una posición física para el confort, como: la temperatura, la luz, la limpieza, y el espacio. Por ende, todo el ambiente

influye para que el empleado puede desenvolver sus habilidades, destreza y virtudes todo dependerá que tan cómo se encuentre y se verá reflejado en su desempeño.

_ Reconocimiento personal y/o social:

Esta dimensión es el valor que menciona lo que se merece cada persona, si es unos reconocimientos o unas amonestaciones por las metas logradas o no cumplirlas.

Según, Geraldo (2014) citado por Cuevas y Díaz (2017), menciono “El valor del reconocimiento, es el valor de ser justo con otros y con nosotros mismos para atribuirle los logros y fallas que se merece”.

Además, Palma (2005), menciono que el colaborador escoger, un trabajo donde se le permita utilizar sus habilidades y capacidades, siendo un desafío permanente para cada persona las actividades que se les atribuye. Lo que se desea es que los individuos puedan hacer realidad sus metas y sueños más profundos con el apoyo de su trabajo y que este a su lado alguien de la compañía para decirle que lo está haciendo bien, de esa manera se sienta motivado para seguir mejorando como persona y como un empleado modelo.

Así también, Palma (2005), citado por Campos (2017 p. 24), especificó que “los trabajadores muestran interés por cumplir sus rol y responsabilidad con su jefe, y reaccionará de acuerdo con las características de la reacción de supervisor”.

_ Beneficios económicos:

En la actualidad los beneficios económicos son esenciales para una persona, debido que con las remuneraciones que pueden recibir al realizar las actividades laborales ellos pueden obtener una excelente calidad de vida y lograr un crecimiento personal, además las compañías son conscientes que el trabajador bien remunera con todo su beneficio es un colaborador feliz comprometido con la compañía.

Además, Palma (2005), indico que los sueldos, impuestos, es la prestación que las empresas brindan a sus trabajadores como recompensa de su servicio prestado. Los pagos de sueldo, tiene una gran efectividad en la bienestar laboral, debido que permite al colaborador satisfacer sus necesidades fisiológicas; Es por ello, que se puede mencionar que cuando existe una mejor recompensa monetaria al personal, él se sentirá comprometido con la empresa y satisfecho por los logros que esta obtenido en su vida diaria y mejorando su calidad de vida.

d. Medición de la satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo mediante la medición tiene dos enfoques según Robbins (2009) que son; “la calificación global única y la suma de cierto número de facetas del trabajo.”

Según, Robbins y Judge (2009 p. 84), están definidas de la siguiente manera.

- _ El método de la calificación global única: son varias preguntas que se realiza al personal con la finalidad de conocer que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra, por lo que se pide responder las siguientes preguntas: “¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?”. Luego, los trabajadores deben responder cerrando con un símbolo el número que consideren adecuada, teniendo en cuenta que el valor es de uno hasta cinco que equivale a respuestas que son de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”
- _ La suma de circunstancias de labor: es considerado complejo, son preguntas abiertas de manera individual para conocer los factores clave de un trabajo. Se encuesta al trabajador sobre sus emociones, como se siente con el clima laboral, jefes, remuneración actual, línea de carrera y trabajo en equipo. “Quienes responden la encuesta califican estos factores con una escala estandarizada y luego los

investigadores los suman para obtener la calificación general de satisfacción en el trabajo”.

Además, Palma S. (2005), elaboró y utilizó “la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”. Una herramienta que ayuda a comprobar el grado de satisfacción laboral en los trabajadores, por medio de las consiguientes dimensiones: “importancia de la tarea, ambientes de trabajo, reconocimiento personal y social, y beneficios monetarios”. Se efectuó la comprobación mediante es mediante la escala Likert.

e. Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores.

Actualmente el desempeño de un colaborador es afectado de manera directa o indirecta por las causas que ocurren en la organización, puede darse de manera negativa o positiva.

Según Robbins (2004), los efectos que influye en el desempeño de una persona se basan en tres situaciones más importantes para la empresa que son: “satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción de rotación”.

- Satisfacción y productividad:

En la actualidad la satisfacción y la productividad deben ir de la mano, ya que, si un colaborador no está contento en su lugar de trabajo lo refleja en su baja producción, manifestando la insatisfacción que presenta en la compañía el cual afecta de manera directa a las metas de la empresa.

Según, Robbins (2004), menciona que, a inicios del siglo XX, las empresas tenían la idea que los colaboradores eran productivos por estar felices la compañía. Se realizó el estudio Hawthorne, en el cual se pudo determinar que las compañías asumieron si el trabajador estaba satisfecho en su centro de labor, esa satisfacción sería transmitida en sus labores diarias que sería efectuada con mayor empeño. Además, la

investigación realizada de manera individual al personal indica que la productividad es el conducto a la satisfacción en el trabajo; sin embargo, si se analiza al grado corporativo, la relación entre satisfacción laboral y productividad tiene mayor atención. Debido que encontramos que las compañías con más trabajadores satisfechos tienden a tener mayor eficacia, a diferencia de los que tienen personales insatisfechos. Así que, aunque no podemos decir que un trabajador feliz tiene mayor productividad, podría ser cierto que las empresas felices cuentan con mayor productividad.

— Satisfacción y ausentismo:

Se puede decir que, si el trabajador está satisfecho en su trabajo, su ausentismo a su centro laboral será de un porcentaje mínima, debido que el personal está satisfecho con lo benéficos que recibe de parte de la empresa, sin embargo, un colaborador insatisfecho buscara excusas y situaciones del día a día, para no asistir al trabajo perjudicando de manera indirecta a la compañía.

Tal como menciona Robbins (2004), en su investigación donde indica que los trabajadores satisfechos tienen los niveles inferiores de ausentismo al trabajo, a diferencia de los colaboradores, se pudo visualizar que ciertamente la insatisfacción es un punto que genera alta rotación de personal, que afecta de manera directa a la empresa.

Por ejemplo, las empresas proporcionan prestaciones generosas de permisos médicos, de esa manera alienta a todos sus trabajadores a poder tomarse unos días libres sin afectar su trabajo por motivos de salud, el cual puede usarse para relajarse con sus familiares ya sea en un pequeño viaje o día de campo, y lo más importante es que no será amonestado por tener el permiso.

– Satisfacción y rotación:

La rotación de los trabajadores es vinculada con la satisfacción del trabajador en la empresa que labora ya sea por temas económicos, personales, motivaciones, entre otras necesidades que no encuentren, porque un personal insatisfecho se retira frecuentemente de las empresas, es por esa razón que las compañías deben tener en cuenta que la renuncia de un colaborador afecta su productividad y rentabilidad cuando son frecuentes las salidas de los trabajadores.

Según Robbins (1999), sugiere que la satisfacción se encuentra vinculada con la rotación de personal de manera negativa, y también se encontró una relación más fuerte con el ausentismo. Además, se encuentran otros factores como el ambiente laboral, los beneficios ofrecidos por el mercado laboral, las oportunidades de ascensos y tener estabilidad laboral en la empresa, son algunos indicadores para elegir o dejar un trabajo.

2.2.2. Desempeño Laboral.

El desempeño es el rendimiento y la actitud que tiene un colaborador al realizar sus ocupaciones y deberes que requiere su puesto laboral en la organización, lo cual consiente indicar su talento y capacidad para el puesto dando el 100% de su compromiso con la empresa. Según afirma Dessler, G. y Valera, R. (2011), las organizaciones se preocupan para que sus colaboradores trabajen en conjunto para alcanzar las metas organizacionales, en consonancia con sus tareas y sus propias metas.

El desempeño es definido por Chiavenato (2000), citado por Sacramento (2019) como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son

relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.”

Además, menciona que el desempeño de los puestos que se llevaron a cabo se vio afectada por diversos elementos, de los cuales la mayor parte no van igual a las posibilidades deseadas. Por ello se encuentran 3 discrepancias:

- _ Diferencia de la perspectiva: Se refiere a la perspectiva de las actividades de cada puesto, que el encargado de comunicarlo es el director y como es interpretada las órdenes dirigidas por el trabajador.
- _ Disconformidad con por las actividades: Es el desacuerdo existente del rol realizado por el empleado y la conducta del rol que efectivamente llega a desempeñarse.
- _ Feedback de la discrepancia: Será la diferencia entre la manera en que el personal efectuó o realicé sus actividades mediante la conducta del rol y el que es examinado por el supervisor.

Además, Campbell (1980), citado por Mori y Pérez, (2014), hace mención que el desempeño es un comportamiento laboral que involucra el éxito de la compañía.

El desempeño laboral dependerá de varios factores para que sea positivo o negativo los cuales serán asumidos por el ambiente laboral, por el trato que reciba de los jefes, por las remuneraciones y otros factores. Además, el desempeño depende de cada individuo ya que lo demuestra por los actos que realiza.

a. Elementos que influyen en el desempeño.

Los elementos pueden influir de manera directa al individuo, de tal forma que su desempeño se verá afectado tanto como de manera positiva o negativa, dependiendo como actúa la persona en cada situación.

Algunos de los elementos que intervienen en el desempeño son:

- _ Motivación: Se define por las acciones que las personas desean lograr sus metas con algún beneficio de parte de las organizaciones hacia ellos, de esa manera los trabajadores dan su 100% en sus actividades por que encuentran un motivo por el cual realizar la acción.

Según Chiang y eat. (2010) las personas por instinto propio se acomodan de acuerdo a las necesidades que puedan presentar, lo que las motiva para buscar formas de poder satisfacerlas. En el interior de la empresa, se debe realizar una apropiada planeación para mantener incentivado al colaborador no solo para cumplir con su meta personal, se debe implementar logros por cada acción que realizan, deben lograr que se sientan como parte importante de compañía, asimismo ampliar su relación con sus compañeros de trabajo.

Además, Robbins (1999 p. 187), menciona que la motivación es como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

- _ Ambiente laboral: Acomodarse al ambiente laboral que pertenece, sin afectar su estado de ánimo y su compromiso con la compañía.
- _ Determinar los objetivos. Se establece los objetivos con la finalidad, que la compañía pueda crecer de manera responsables y con grandes logros junto con el trabajador par que él también tenga un crecimiento profesional.

- _ Formación y desarrollo profesional: Es el proceso de aprendizaje continuo que se brinda a los trabajadores para mejorar sus habilidades blandas y tiene como objetivo acrecentar el conocimiento de los individuos, logrando la mejora de las aptitudes requeridas en el desempeño del trabajo.
- _ Reconocimiento del trabajo: Se trata de poder premiar los logros de cada trabajador por las acciones que realiza a favor de la compañía.
- _ Participación del empleado: El trabajador ofrece el 100% de su tiempo y esfuerzo a la empresa para lograr el crecimiento profesional y teniendo mejores resultados en la empresa.

b. Beneficios del desempeño

Los beneficios que obtiene un colaborador en el ambiente laboral pueden ser muy variados como; aumento de sueldo, bonos por productividad, reconocimientos por ser los primeros en tu área, ascenso, descuentos en servicios externos, además los beneficios que tiene la empresa por tener un personal que este satisfecho con sus labores es; que no se presente un quiebre con la armonía de las áreas, productividad, rentabilidad, trabajadores comprometidos con la compañía.

Además, tal como menciona Chiavenato (1994), hace referencia, al indicar que, el personal, gerente y la organización son los mayores beneficiarios, cuando se efectúa el proceso de la evaluación de desempeño de sus labores.

Según la OIT (organización Internacional de trabajo) (2015), los beneficios que se obtiene, es por ambas partes tanto el individuo como la compañía, además se observa los beneficios internos y externos.

Beneficios internos:

- _ Disminuye inseguridades laborales y de infracción legal.
- _ Reduce riesgos de “mala reputación”
- _ Crea lealtad.
- _ Motiva a los trabajadores.
- _ Mejora la rentabilidad.
- _ Protege los intereses económicos.
- _ Acceso a cadenas productivas multinacionales.
- _ Acceso a tasas preferenciales de financiamiento
- _ Fortalece las estrategias de RSE.

Beneficios externos:

- _ Fomenta consensos.
- _ Prevé conflictos.
- _ Genera confianza a los inversionistas
- _ Mejora la posición competitiva.
- _ Mejora la imagen.

c. Dimensiones del desempeño

Para Robbins y Judge (2013), las dimensiones de desempeño laboral son las siguientes:

- _ Capacidad laboral: Esta dimensión se presenta en las actitudes que efectúa el colaborador en su centro de trabajo, expresando la experiencia, conocimiento y habilidades que cuenta en el área que se encuentra.
- _ Desarrollo: es la capacidad de que se pueda desarrollar y tener un crecimiento personal en las aptitudes, actitudes y habilidades blandas, mejorando su comunicación interpersonal, dándose la oportunidad de

conocerse el mismo y a sus compañeros y logrando un ambiente adecuado para su desempeño.

- _ Eficacia: Es la definición de realizar las cosas de manera correcta en el tiempo solicitado, es decir realizar sus actividades dentro de su ambiente laboral, ya que ser eficaz permite medir el desempeño de cada individuo.
- _ Perfil del trabajador: Se determina por las acciones que realiza el colaborador en sus tareas diarias, sus actitudes estarán orientados por la edad, sexo y por el compromiso que tengan con la empresa.

d. Evaluación del desempeño

En la actualidad las compañías desean calcular como es su desempeño de cada colaborador perteneciente a diferentes áreas de la compañía, para poder realizar mejoras que ayuden a tener mejores resultados en su productividad y rentabilidad.

Además, la evaluación es para saber si el personal cumple con los requisitos del perfil que se está solicitando como puede ser; sus valores, conocimientos y habilidades.

De acuerdo a Chiavenato (2009), menciona que el desempeño en su evaluación tiene una valoración metodológica, que es el deber que se realiza por el individuo mediante la función de sus tareas diarias, realizada para lograr los objetivos y los resultados trazados por la compañía, demostrando su competencia y potencial en su cargo laboral.

Es una herramienta muy eficaz para detectar los problemas internos que presente la compañía, ya sea administrativo, productivo u otras áreas, a su vez se pueden dar buenos resultados en las comunicaciones interpersonales de mejora continua en el desempeño humano.

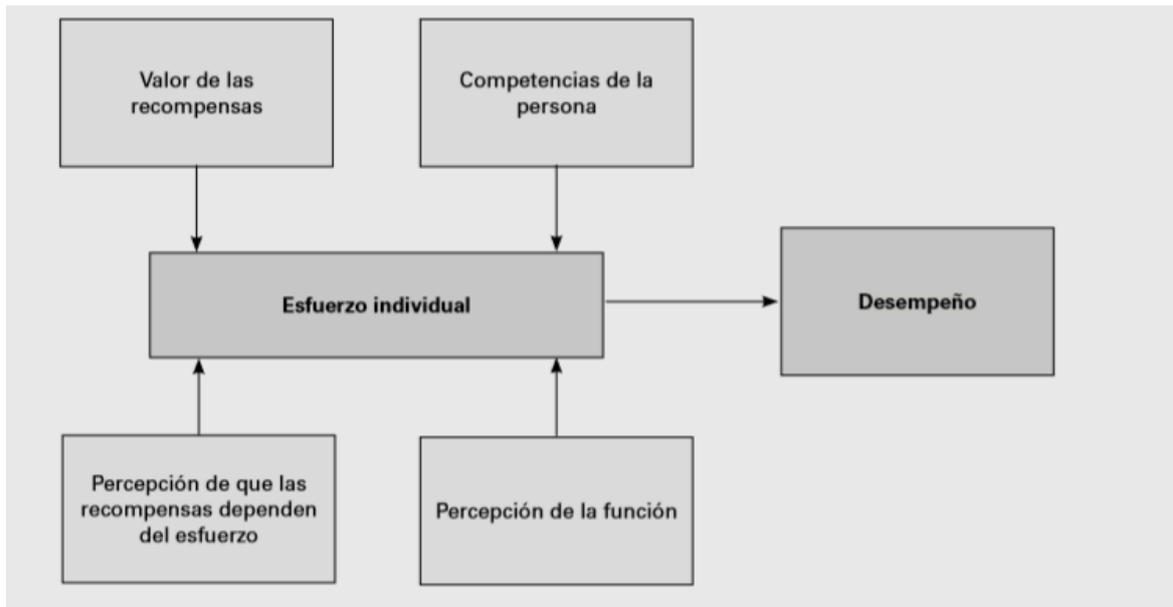


Figura N° 1: Esfuerzo individual.

Chiavenato pág. 246, 2009

Además, Boada (2019), sostiene que la evaluación de desempeño laboral juega un papel importante dentro de la administración del talento humano, para poder estimar el potencial y desarrollo que cada colaborador de la compañía.

e. Tipos de evaluación

Los tipos de evaluación son presentados de diferentes maneras por los diferentes autores, pero tiene un propósito común.

Tal como menciona Robbins y Judge (2013), que las evaluaciones no necesariamente lo deben realizar el jefe inmediato, debido que las organizaciones alejan a los superiores del obrero, por lo que recomiendan realizar una evaluación de 360° como la manera más confiable de tener un resultado más cercano a la realidad.

En este sentido, Chiavenato (2009) describe diferentes maneras de evaluar a los colaboradores de la organización referente a su desempeño laboral:

- Autoevaluación de desempeño:

Se trata de que cada individuo evalúe su desempeño realizado a conciencia. Teniendo como indicador algunos criterios para que sea claro los resultados y no se vean comprometidos por subjetividad. Según Mondy y Noé (2010, P. 225) “una autoevaluación realista ayudará a una persona a evitar errores que podrían afectar a la totalidad del progreso de su carrera”. En las empresas se elabora varios tipos de evaluación, por lo que esta evaluación se lleva a cabo con el apoyo de un jefe. Donde se trata de evaluar constantemente la eficiencia y eficacia del trabajador, para realizar esta evaluación es preciso que la persona tenga claro los parámetros que le proporciona el supervisor. En verdad, cada individuo puede efectuar su propia evaluación, para conocer que debe mejorar y que debe reforzar para lograr sus propias metas tanto personales como laborales de esa manera superar sus propias expectativas. El trabajador debe hacer un autoestudio de las carencias y necesidades que tiene para mejorar su desempeño en su vida diaria y en el trabajo, conociendo sus debilidades y fortalezas y trabajando para mejorarlo cada día y ser una persona mejorada en su desenvolvimiento laboral. La autoevaluación agrupada ha presentado resultados muy favorables en diferentes áreas de la organización.

- Evaluación del gerente:

En las empresas que consideran al personal parte del equipo, la persona encargada de apreciar el desempeño de los colaboradores, es el director como el representante del talento humano, él tiene el deber y la responsabilidad de mantener un buen desempeño de sus colaboradores, es encargado de su continua evaluación y de comunicar los resultados, además de dar retroalimentación a los que lo necesitan. En esas organizaciones el área de recursos humanos juega un papel importante ya que

crea los recursos y los principios para la evaluación que realiza el gerente y es quien se encargan de proyectar los resultados por el conocimiento que tienen sobre el tema, ellos hacen los seguimientos necesarios dentro de la compañía a todos los colaboradores para mantener un equilibrio en el desempeño, este método proporciona mayor flexibilidad y libertad de modo que cada gerente es quien conoce mejor a su personal.

- Evaluación del individuo y el gerente:

En las organizaciones actualmente prefieren tener un equilibrio en el desempeño de sus trabajadores, por ende, se puede utilizar este tipo de evaluación donde el gerente u el trabajador tienen una reunión donde estudian que debería mejorar y que debería ser recompensado por parte de la empresa. Además, es una manera de como las dos partes obtienen información que es de sumo interés para la compañía y para el trabajador mediante las retroalimentaciones que se realizan no solo a un individuo sino a los demás y así sacar una conclusión del estado emocional del desempeño de los colaboradores.

- Evaluación del equipo de trabajo:

Con este tipo de evaluación se determina que el equipo sea el evaluador del desempeño de unos de los integrantes y de manera grupal, conociendo que acciones deben realizar para tener una mejora continua, el equipo es responsable de dar las retroalimentaciones al individuo evaluado y establecer cuáles deben ser sus metas y objetivos del equipo de trabajo.

- La evaluación de 360°:

La evaluación 360° es la más usada en la actualidad, es efectuada de varios puntos de vista que son elaboradas por el gerente, por los supervisores, por los

compañeros de trabajo, este es un método que facilita evaluar el desempeño, las habilidades blandas, ya que también es conocida como evaluación o valoración integrales. Todos participan en esta evaluación, por ende, se obtiene mucha información que ayuda a optimizar la calidad de servicio, el desempeño, la satisfacción de los colaboradores, es usualmente utilizado cuando se va a realizar un ascenso o un aumento salarial.

Además, la evaluación de 360°, involucra a todas las personas que estén cerca al individuo evaluado, como puede ser el supervisor, los colegas de trabajo, personal a cargo, los clientes y proveedores que se encuentran en contacto con la persona evaluada. Se tiene muy buenos resultados gracias a las diversas informaciones que se obtiene al realizar este tipo de evaluación, además los colaboradores pueden adaptarse a las recomendaciones que obtendrá al finalizar la evaluación. Todos los colaboradores saben que todos pasaran el proceso por lo que no es fácil evaluar a sus compañeros, por lo que pueden presentar algunas personas muy vulnerables, o pocas cerradas a los cambios y ellos son los que presentan más problemas con esta evaluación.

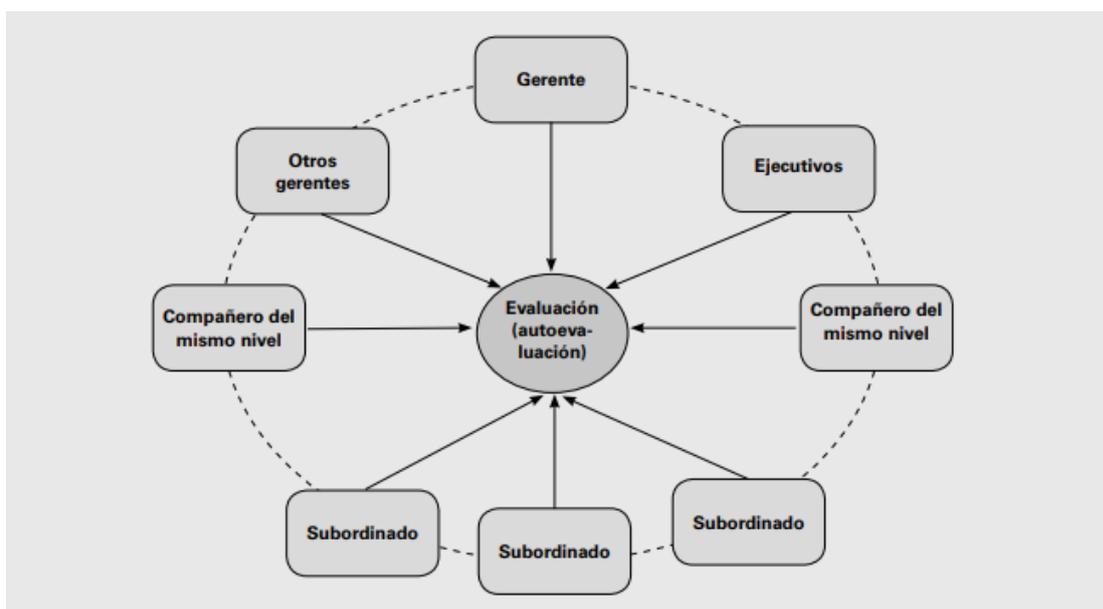


Figura N° 2: Evaluación 360°

Fuente Chiavenato pág. 266 (2009)

- La evaluación hacia arriba:

Esta evaluación se utiliza para evaluar a los gerentes, supervisores, al área administrativa, esta evaluación de lo contrario de evaluar al subordinado, se puede decir que es la otra cara de la empresa ya que aquí se visualiza si la empresa brinda los servicios y herramientas que los colaboradores necesitan para desempeñar sus funciones.

f. Métodos de Evaluación del desempeño tradicional

Hay diferentes sistemáticas de evolución para el desempeño de los individuos. Según Chiavenato (2009), señala que evaluar el desempeño de una gran cantidad de trabajadores de una compañía, mediante los principios de equidad y justicia, a la vez motivar a los individuos, no es un trabajo sencillo. Por esa razón, en los últimos tiempos las empresas elaboran sus adecuados métodos de evaluación, que se ajustan a sus necesidades peculiaridades, y los clasifican para evaluar al trabajador administrativo gerencial, los trabajadores nivel medio y los obreros.

Así mismo, menciona a las importantes técnicas tradicionales de evaluación:

- Método de escalas gráficas:

Es el método con mayor utilización por las empresas, por la simplicidad que presenta, pero su uso tiene que ser con cuidado con fin de evitar la subjetividad de los resultados, y podría ocasionar un diagnóstico equivocado. Es demasiado cuestionado debido que disminuye el resultado a presentaciones numéricas, debido a las instrucciones utilizadas que son matemáticos y estadísticos.

Factores	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Malo
Producción (cantidad de trabajo realizado)	Siempre supera los parámetros	A veces supera los parámetros	Satisface los parámetros	A veces debajo de los parámetros	Siempre debajo de los parámetros
Calidad (esmero en el trabajo)	Trabajo de calidad excepcional	Trabajo de calidad superior	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Trabajo de pésima calidad
Conocimiento del trabajo (pericia en el trabajo)	Conoce todo el trabajo	Conoce más de lo necesario	Conoce lo suficiente	Conoce parte del trabajo	Conoce poco el trabajo
Cooperación (relaciones interpersonales)	Excelente espíritu de colaboración	Buen espíritu de colaboración	Colabora normalmente	Colabora poco	No colabora
Comprensión de las situaciones (capacidad para resolver problemas)	Excelente capacidad intuitiva	Buena capacidad intuitiva	Satisfactoria capacidad intuitiva	Poca capacidad intuitiva	Ninguna capacidad intuitiva
Creatividad (capacidad para innovar)	Siempre tiene excelentes ideas	Casi siempre tiene excelentes ideas	Algunas veces presenta ideas	Rara vez presenta ideas	Nunca presenta ideas
Realización (capacidad para hacer)	Excelente capacidad de realización	Buena capacidad de realización	Razonable capacidad de realización	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar

Figura N° 3: Escala gráfica

Fuente Chiavenato (2009) pág. 255

- Método de elección forzada:

El método nació para descartar los resultados superficiales, los resultados generalizados. “La elección forzada consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de bloques de frases descriptivas que se enfocan en determinados aspectos del comportamiento. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases. El evaluador tiene la obligación de escoger una o dos de las frases de cada bloque, la que mejor se aplique al desempeño del trabajador evaluado”. (Chiavenato 2009, pág.254-255).

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
Nombre: _____		Puesto: _____		Departamento: _____			
A continuación encontrará bloques de frases. Anote una x en la columna que aparece a un lado con el signo + para indicar cuál es la frase que mejor define el desempeño del trabajador, y con el signo – para la que menos lo define. No deje ningún bloque sin llenar dos veces.							
Presenta producción elevada Comportamiento dinámico Tiene dificultad con los números Es muy sociable	N°	+	–	Tiene dificultad para lidiar con las personas Tiene bastante iniciativa Le gusta reclamar Teme pedir ayuda	N°	+	–
Tiene espíritu de equipo Le gusta el orden No aguanta la presión Acepta críticas constructivas				Tiene potencial de desarrollo Toma decisiones con criterio Es lento y tardado Conoce su trabajo			
Tiene buena presencia personal Comete muchos errores Ofrece buenas sugerencias Difícilmente decide				Nunca es desagradable Producción razonable Tiene buena memoria Se expresa con dificultad			

Figura N° 4: Método de evaluación por medio de la elección forzada.

Fuente: Chiavenato (2009 pág. 256)

- Método de investigación de campo:

Este método es el más completo para realizar la valoración del desempeño, está basada en el principio del compromiso, y en procesos. Además, requiere una evaluación de especialistas y el gerente, para tener una evaluación adecuada del trabajador. Por ende, tiene 4 etapas:

- ✓ Evaluación inicial: conocer al personal que será evaluado y saber qué puntos serán estudiados.
- ✓ Análisis complementario: contar con el apoyo de los colaboradores para que sea más efectiva.
- ✓ Planeación de las medidas: tener un plan de actividades a realizar para obtener buenos resultados de las evaluaciones.

- ✓ Seguimiento: realizar el seguimiento adecuado del trabajador y como mejoró su desempeño después de las retroalimentaciones obtenidas de su evaluación.

Se puede observar en la imagen cuales son las preguntas utilizadas en cada etapa.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
Nombre: _____ Puesto: _____ Departamento: _____	
1. ¿Qué puede decir respecto del desempeño del trabajador? 2. El desempeño fue: * Muy satisfactorio* Satisfactorio* Insatisfactorio	
Evaluación inicial	3. ¿Por qué fue insatisfactorio/satisfactorio el desempeño? 4. ¿Qué motivos pueden justificar ese desempeño? 5. ¿Se asignaron responsabilidades al trabajador? 6. ¿Por qué el trabajador tuvo que asumir esas responsabilidades? 7. ¿Tiene cualidades y deficiencias? ¿Cuáles?
Análisis complementario	8. ¿Qué tipo de ayuda recibió el trabajador? 9. ¿Cuáles fueron los resultados? 10. ¿Necesita entrenamiento? ¿Ya ha recibido entrenamiento? ¿Cómo?
Planificación	11. ¿Qué otros aspectos del desempeño son notables? 12. ¿Qué plan de acción futura recomienda al trabajador? 13. Indique, por orden de prioridad, dos sustitutos del empleado. 14. ¿Hubo sustitución a partir de la evaluación anterior?
Seguimiento	15. ¿Qué evaluación adjudica a este trabajador? ¿Por encima o por debajo de la norma? 16. ¿Este desempeño es característico del empleado? 17. ¿Se le comunicaron al trabajador sus deficiencias? 18. ¿El trabajador recibió nuevas oportunidades para mejorar?

Figura N° 5: Método de evaluación del desempeño por medio de la investigación de campo.

Fuente: Chiavenato (2009 pág.257)

- Método de incidentes críticos:

El método se enfoca mediante las características externas, las cuales pueden ser un desempeño positivo o negativo logrando el éxito o fracaso de la persona y de la compañía.

Según Chiavenato (2009 pág.256), menciona que el desempeño es:

“El método no se ocupa del desempeño normal, sino de desempeños excepcionales, sean positivos o negativos. Se parece a la técnica de administración por excepciones que

utilizaba Taylor al inicio del siglo xx. Cada factor de la evaluación del desempeño se transforma en incidentes críticos o excepcionales con el objeto de evaluar los puntos fuertes y los débiles de cada trabajador”.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
Nombre: _____		Puesto: _____ Departamento: _____	
Aspectos excepcionalmente positivos		Aspectos excepcionalmente negativos	
Sabe atender correctamente a las personas		Comete muchos errores	
Facilidad para trabajar en equipo		Falta visión amplia de los asuntos	
Presenta ideas innovadoras		Tarda en tomar decisiones	
Tiene características para el liderazgo		Espíritu conservador y limitado	
Facilidad para argumentar		Dificultad para manejar números	
Espíritu muy emprendedor		Comunicación deficiente	

Figura N° 6: Método de evaluación del desempeño por medio de incidentes críticos.

Fuente: Chiavenato (2009 pág. 258)

- Lista de verificación:

Esta evaluación enumera los factores que tienen relación mediante un checklist por cada colaborador. Después, cada factor tiene una evaluación determinada de forma cuantitativa, se ayuda de la lista para que pueda tener presente los factores a evaluar en cada trabajador.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO											
Nombre: _____			Puesto: _____			Departamento: _____					
Áreas de desempeño:	1	2	3	4	5	Áreas de desempeño:	1	2	3	4	5
Habilidades para decidir						Iniciativa personal					
Acepta cambios						Soporta la tensión y la presión					
Acepta dirección						Conoce el trabajo					
Acepta responsabilidades						Liderazgo					
Actitud						Calidad del trabajo					
Cumple las reglas						Cantidad de producción					
Cooperación						Prácticas de seguridad					
Autonomía						Planificación y organización					
Presta atención a los costos						Cuida el patrimonio					

Figura N° 7: Método de evaluación del desempeño por medio de listas de verificación

Fuente: Chiavenato (2009 pág. 259)

III. CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO

En esta sección se presentan los aspectos que tienen relación con la metodología que se utilizaron en la revisión teórica y en su desarrollo, el cual estuvo conformado por el tipo y diseño de la investigación. Además, aquí se plantea cómo se recabo la información, como se analizaron los datos, se hizo mención sobre la confiabilidad y validez de sus resultados.

Durante del proceso de estudio, la metodología consistió en el uso de los métodos habituales, en referencia de las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral que fueron estudiados. Asimismo, al hablar de la metodología, Hurtado (2007 P.97) manifiesta que “ésta incluye los métodos, las técnicas, las tácticas, las estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos de su estudio”.

3.1. Descripción de la metodología de la investigación

El trabajo de investigación estuvo enmarcado bajo el método cuantitativo. Además, según Hernández, Fernández y Baptista (2010 p. 40) señala que “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. Teniendo en cuenta, que es un proceso secuencial y evidenciable.

Es pertinente destacar que en esta parte se desarrollan los procedimientos que llevarán a conseguir los objetivos del estudio, delineados a través de la determinación: el tipo de estudio y diseño de investigación, la población y muestra, recolección de información o datos, validez y confiabilidad de la investigación.

3.1.1. Tipo de Investigación

El presente estudio corresponde al tipo de investigación descriptiva, tiene el propósito de describir los conceptos del objetivo de estudio que está planteado por medio de las variables de “satisfacción y desempeño laboral”.

Según, Arias (2012,) el tipo descriptivo se considera en la descripción de las características de un accionar, hecho, situación, individuo con la finalidad de elaborar un comportamiento. En pocas palabras se consigue, recoger, medir o cuantificar información de manera autónoma o grupal según las variables o las significaciones que se estudian en este trabajo.

3.1.2. Diseño de la Investigación

La presente investigación tiene un diseño documental descriptivo, definido por Arias (2012, p. 27) como “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. Es frecuentemente usado en las áreas de ciencias humanidades y sociales.

Este tipo de estudio está enfocado en la investigación crítica, procediendo a observar la relación o correlación que existe entre la “satisfacción laboral y desempeño laboral”, en una búsqueda sistemática en material en las tesis realizadas en Perú en los últimos 5 años.

3.1.3. Población y Muestra

La población de estudio está representada por un total de 40 tesis sustentadas en diversas universidades a nivel nacional. El criterio de selección utilizado fue todas las tesis registradas en Renati-Sunedu que relacionaran las dos variables de “desempeño laboral y satisfacción laboral”, durante los últimos cinco años. Fueron buscadas de

manera estratégica mediante la selección de datos, los cuales fueron: título de la investigación, año de publicación y las variables a investigar: “Satisfacción laboral y desempeño laboral”.

3.1.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

El estudio utilizó como instrumento el análisis de contenido, que para López (2002, p. 173) “esta técnica no es el estilo del texto lo que se pretende analizar, sino las ideas expresadas en él, siendo el significado de las palabras, temas o frases lo que intenta cuantificarse”. En este sentido, Bardin (1991, p. 7) afirma que “el análisis de contenido se mueve entre dos polos: el del rigor de la objetividad y el de la fecundidad de la subjetividad”.

Para esta investigación se usó como instrumento la Matriz de Información también conocida como matriz de datos, según Chávez (2008) menciona que, es un instrumento que ayuda a sistematizar la información obtenida sobre las variables a estudiar donde se puede obtener datos de descripción, comparación, entre otros aspectos importantes para la investigación científica. De esta manera, facilita un método de evaluación de diferentes fuentes que causen un impacto.

Además, Chávez (2008, p. 8) indica que “para sistematizar la información en una matriz de datos donde se establezca la relación entre unidades de análisis, variables y valores o respuestas, la cual será descrita posteriormente”.

3.2. Método de análisis de resultados

Una vez que se recogieron los antecedentes a través de la búsqueda de tesis, se procederá a estudiar la información conseguida, la cual permitirá determinar el logro de los objetivos planteados al inicio del trabajo. Al analizar los objetivos de la

investigación se presentarán los resultados mediante el uso del método descriptivo, que ayuda dilucidar el problema planteado al inicio de la investigación.

Según Arias (2012 p. 136), menciona que en la investigación documental o bibliográfica “El análisis básico consiste en descomponer o desglosar la información en ideas principales y secundarias, con el fin de traducir o descifrar el sentido de las mismas, e identificar vínculos e implicaciones”. En esta fase de la investigación se realizará un análisis sobre la información presentada en las tesis consultadas. El objetivo de esta forma de investigación, según Dulzaides y Molina (2004), es “la captación, evaluación, selección y síntesis de los mensajes subyacentes en el contenido de los documentos, a partir del análisis de sus significados, a la luz de un problema determinado”.

En este sentido se procedió a la búsqueda sistemática de los trabajos con las características antes mencionadas, para posteriormente organizarlas en una matriz de información, tomando en cuenta el autor, título de la tesis, año de publicación, objetivos, metodología utilizada e instrumentos. Con la ayuda de este instrumento se pudo realizar una presentación clara y organizada de la información recabada.

Se realizó una lectura exhaustiva de los trabajos de investigación hallados con la finalidad se comparar los elementos mencionados en el párrafo anterior. La finalidad es tener una visión de conjunto de las tesis realizadas en Perú en los últimos cinco años cuyas variables de investigación hayan sido “satisfacción laboral y desempeño laboral”.

IV. CAPITULO: RESULTADOS Y DISCUSIONES

Se obtuvo los siguientes resultados al realizar la búsqueda en tesis, de acuerdo a las dos variables estudiadas que son “satisfacción laboral y desempeño laboral”, de las cuales solo se tomó 40 tesis registradas en Renati-Sunedu. Además de considerar criterios de exclusión como periodo de tiempo.

Para realizar la exploración de los resultados se tomaron en cuenta los elementos considerados significativos en los trabajos de investigación, a saber: la metodología usada, los objetivos planteados por los investigadores, la operacionalización de las variables (dimensiones) y los mecanismos de recaudar de datos. Se organizaron los datos en matrices de información a fin de hacer un análisis comparativo de los mismos.

- La metodología:

Se ha llevado a cabo una revisión documental donde solo se tomó una muestra de 40 tesis nacionales, fundando como criterios de selección que sean tesis de grado y posgrado que establezcan relación o influencia de las variables “satisfacción laboral y desempeño laboral” que son estudiadas en diferentes poblaciones, con diferentes tipos de metodologías, las cuales se encuentran detalladas en el siguiente cuadro:

Tabla 1: Metodologías.

Autores	Tipo	Diseño
García (2016)	No experimental - Transversal	Descriptivo - Correlacional
Salcedo (2016)	Descriptivo – Correlacional	No experimental - Transaccional
Julca (2016)	Correlacional - Transversal	No experimental
Estrada y Ramos (2016)	Descriptivo - Correlacional	No experimental - Transversal
Bernal (2016)	Descriptivo	No experimental - Transversal- Correlacional
Mendiola (2016)	Aplicada	Descriptivo Correlacional - Transversal
Alarcón y Pachamango (2016)	Descriptivo	No experimental - Transversal
Zelada (2016)	Correlacional	No experimental - Transversal
Escudero (2016)	Correlacional	No experimental
Santillan (2016)	Descriptiva - Correlacional	Descriptivo - Correlacional
Pérez y Vásquez (2016)	Descriptivo	No experimental - Transaccional
Cueva y Díaz (2017)	Correlacional	No experimental - Transaccional o transversal.
Vidarte (2017)	No experimental	Descriptivo correlacional
Pizarro (2017)	Correlacional	No experimental - Transaccional
Navarro y Yajahuanca (2017)	Correlacional - Transversal	No experimental - Transversal
Granizo (2017)	Descriptivo - Correlacional	No experimental
Ríos (2017)	Descriptivo - Correlacional	No experimental - Transversal
Curi (2017)	Descriptivo - Correlacional	No experimental - Transversal
Quito (2017)	Observacional - Transversal	Descriptivo - Correlacional
Cruz y Esquivel (2017)	Correlacional	Descriptivo - Explicativo
Núñez (2018)	No experimental	Descriptivo - Correlacional
Villalobos (2018)	Básico	No experimental transversal y correlacional

Mondragón (2018)	Correlacional	No experimental - Transaccional
Tuesta (2018)	Correlacional propositiva	Descriptivo - No experimental - Transversal
Zegarra (2018)	Cuantitativo	Descriptivo
Gonzales y Montalbán (2018)	Descriptiva correlacional	No experimental
Argote (2018)	Cuantitativo	Descriptivo - Correlacional - Transversal
Mamani (2018)	Descriptivo – Explicativo	No experimental - Transaccional
Chaname (2018)	Correlacional	No Experimental - Corte transversa
Nieves (2018)	Descriptivo - Correlacional	No experimental
Rosales (2018)	Descriptivo – Correlacional	No experimental - Transversal
Asmat (2018)	Correlacional	No experimental - Transversal
Chávez (2018)	Descriptivo - Correlacional	Correlacional - Transversal
Alvarez (2018)	Correlacional	
Castro y Picón (2018)	Descriptiva - Correlaciona	No experimental
Boada (2019)	Descriptivo	No experimental - Correlacional
Anaya (2019)	Aplicada	No experimental -Transversal
Cuno (2019)	Descriptivo simple	No experimental y transversal
Gómez y Sánchez (2019)	Correlacional – Transversal – Aplicativa	No experimental
Ticse (2019)	Inductivo – Deductivo	No experimental - Transeccional

En cuanto a la metodología utilizada en los trabajos de investigación se puede apreciar cierta confusión en las definiciones de lo que es el tipo y el diseño de investigación. En algunos casos se ha señalado como diseño de investigación lo que, según los autores, es el tipo de investigación y viceversa. Aunque haciendo una revisión

de la bibliografía disponible en metodología de la investigación no hay un consenso en la clasificación de los tipos y diseños de investigación.

Si se toma en cuenta la nomenclatura utilizada según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los tipos (alcances) de estudios son: “exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa”; mientras que al hablar de los diseños de investigación se distinguen: experimentales (preexperimentos, cuasiexperimentos y experimentos puros) y no experimentales (longitudinales o evolutivos y transversales o transeccionales).

Por otro lado, si se toma como punto de referencia a Arias (2012), las metodologías de investigación son: “exploratoria, descriptiva y explicativa”, mientras que los diseños son: documental, de campo y experimental.

Mientras que para Morlote y Celiseo (2004) la clasificación de la investigación científica distingue entre los tipos (profundidad) la investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. En cuanto al diseño de investigación la autora diferencia entre experimental y no experimental.

Por otro lado, diez de las tesis revisadas declaran estar dentro del tipo descriptivo - correlacional, nueve declaran ser correlacional, tres indican ser de tipo descriptivo, además dos indican que el método de estudio es no experimental, dos son métodos cuantitativo, dos mencionan ser correlacional de corte transversal, dos aplicadas. Mientras que diez indican que una es no experimental transversal, otra básica, una descriptivo, una correlacional de corte transversal, una observacional y de corte transversal, una correlacional propositiva, uno descriptivo – explicativo, otra descriptivo

- de corte transversal, una descriptivo simple, una correlacional – transversal - aplicada y el último inductivo – deductivo.

Se puede notar un predominio de los trabajos de tipo descriptivo-correlacional. Si se toma en cuenta la nomenclatura utilizada por los autores antes citados cuatro de los investigadores identifican como tipo de investigación lo que puede ser tomado en cuenta como diseño de investigación, mientras que dos confunden tipo con enfoque de investigación; mientras que otros tres utilizan una clasificación distinta, apoyada en otros autores. La toma de postura en cuanto los tipos de investigación van a depender, en gran parte, de los autores base consultados para la elaboración del marco metodológico.

Al hablar del diseño de investigación, quince de las tesis revisadas mencionan ser de diseño de investigación no experimental de corte transversal (transeccional), siete solo consideraron el diseño de metodología no experimental, cinco tomaron como diseño de su investigación descriptivo – correlacional, dos no experimental- transversal – correlacional, dos descriptivo - correlacional - de corte transversal, mientras que los nueve restantes mencionan que una es no experimental - transaccional - correlacional, otra correlacional - no experimental - transversal, uno descriptivo - explicativo, uno indica ser no experimental de corte transeccional y regresional, una correlacional, una descriptivo - no experimental - transversal, uno descriptivo, uno correlacional de corte transversal y por último no experimental - correlacional.

Igual que en tipo de investigación se ha podido apreciar que existe cierta diversidad de términos y nomenclaturas para definir el diseño de investigación. La adopción de unos u otros dependerá de los autores consultados y de las escuelas

metodológicas de las que formen parte de forma consciente o inconsciente. No todos se ajustan a la nomenclatura presentada por los autores citados con anterioridad.

En otro orden de ideas, también se puede notar que el esquema que predomina es el “no experimental de corte transversal (transeccional)”. Siendo este el que se ajusta más a las metodologías utilizadas, además de ser el recomendado con mayor amplitud por los investigadores de las ciencias sociales. Aunque no es materia de comparación, al revisar artículos de ciencias empresariales se puede observar que el diseño no experimental es el más utilizado.

- Los objetivos:

Se llevó a cabo la revisión de toda la población de estudio que estuvo conformada por 40 trabajos de tesis que tiene la variable de satisfacción y desempeño laboral.

El siguiente cuadro ayudará a tener una imagen clara de los objetivos propuestos en las tesis objeto del presente estudio.

Tabla 2: Los objetivos

Autores	Objetivo
Garcia (2016)	"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."
Salcedo (2016)	"Identificar cual es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores ,2016."
Julca (2016)	"Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, año 2016."
Estrada y Ramos (2016)	"Determinar el grado de relación entre el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Orión Supermercados."
Bernal (2016)	"Establecer la relación entre los niveles de satisfacción laboral y los niveles de desempeño laboral en los servidores públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque."
Mendiola (2016)	"Determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Operador Minero Miguel Mamani Chambi, en el Centro Poblado Lunar de Oro, Ananea, en el primer semestre del año 2016."
Alarcón y Pachamango (2016)	"Determinar los factores de Satisfacción Laboral que predominan en el desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo."
Zelada (2016)	"Identificar la relación existente entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016"
Escudero (2016)	"Determinar la relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Centro de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Chiclayo."
Santillan (2016)	"Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Secundaria Cristóbal Benque de Colcamar-Luya, Amazonas – Perú."
Pérez y Vásquez (2016)	"Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016."
Cueva y Díaz (2017)	"Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mi banco Tarapoto,2017"

Vidarte (2017)	"Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura."
Pizarro (2017)	"Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016."
Navarro y Yajahuanca (2017)	"Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017."
Granizo (2017)	"Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo de la empresa MO Company logistics Perú SAC, Callao 2017."
Rios (2017)	"Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del profesional de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque durante el año 2017."
Curi (2017)	"Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Mi banco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017."
Quito (2017)	"Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017."
Cruz y Esquivel (2017)	"Identificar cómo influye la satisfacción laboral de los trabajadores en el desempeño laboral en la empresa SEDAPAR sede Camaná."
Núñez (2018)	"Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en la en la municipalidad distrital de San Antonio de Antaparco- Angaraes – Huancavelica."
Villalobos (2018)	"Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Grupo de Estudios La de Lima, 2018."
Mondragón (2018)	"Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, año 2018."
Tuesta (2018)	"Determinar si la Satisfacción Laboral influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras en el Perú año 2018"
Zegarra (2018)	"Establecer si existe algún tipo de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo del personal de enfermería."
Gonzales y Montalbán (2018)	"Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, Región San Martín, en el periodo 2017."
Argote (2018)	"Determinar si existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Cayma del año 2017."

Mamani (2018)	"Analizar el desempeño laboral y la satisfacción del trabajador administrativo del Instituto Peruano del Deporte -Puno"
Chaname (2018)	"Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de La Perla."
Nieves (2018)	"Determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal y formular lineamientos de mejora en la empresa ADECCO Perú, Piura 2016"
Rosales (2018)	"Establecer la relación de la satisfacción laboral y el desempeño Laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del mar, 2018."
Asmat (2018)	"Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño del profesional médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión – Callao 2018."
Chávez (2018)	"Determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018."
Alvarez (2018)	"Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional en el personal que labora en Instituciones Educativas con JEC del distrito de Socabaya Arequipa 2018."
Castro y Picón (2018)	"Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018."
Boada (2019)	"Determinar si la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño de los agentes de seguridad de una PyME del sector de servicios de vigilancia y seguridad en Lima Metropolitana en 2018"
Anaya (2019)	"Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC."
Cuno (2019)	"Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Pedro, Canchis. Cusco. 2019"
Gómez y Sánchez (2019)	"Determinar la relación entre el Desempeño con la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018."
Ticse (2019)	"Determinar si la evaluación del desempeño influye en la satisfacción laboral en los servidores públicos no docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017"

Sobre los objetivos se puede observar que 39 trabajos de investigación buscaron determinar la relación o la influencia (bien sea el grado o los factores que influyen) de una de las variables estudiadas sobre la otra. Mientras una (1) de las tesis se centró en describir los elementos presentes en las variables.

Como se puede observar la casi totalidad de los trabajos objeto de estudio decidieron hacer estudios de correlación de las variables. Esta casi unanimidad es coherente con los tipos y diseños de investigación propuestos, ya que 34 de los trabajos consultados declaraba ser correlacional, como se ha visto, bien sea en el tipo o en el diseño de investigación.

Cabe destacar que tres de los trabajos consultados declaran determinar la relación existente entre sus variables de estudio en sus objetivos, pero no se trazan caminos correlacionales en su descripción metodológica. Otro de los trabajos pretende buscar factores de una variable que predominan en la otra, estableciendo cierta relación entre las mismas, pero tampoco declara estar realizando un estudio correlacional. Esto evidencia cierta inconsistencia en los objetivos y metodología utilizada.

Por otro lado, en dos de los trabajos se afirma estar desarrollando un estudio descriptivo, al realizar un análisis de cada variable, pero en su metodología declara un estudio descriptivo-explicativo, pero no se explica la relación causa efecto entre las variables, o cuantitativo-descriptivo, sin establecer relación entre las variables. Aquí tampoco parece existir claridad entre los objetivos y la metodología utilizada. Estos trabajos de investigación si se enfoca en describir cada una de las variables, lo que se ven reflejado en sus conclusiones. Incluso uno de ellos presenta un plan de mejora de la

“satisfacción laboral y el desempeño laboral”, pero sin establecer trato alguna una con la otra.

- La operacionalización de las variables (dimensiones).

Al hablar de la “Operacionalización de las variables” los autores han identificado diversas dimensiones.

Tabla 3: La operacionalización de las variables

Autores	Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Garcia (2016)	“Significación de tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal Beneficios económicos”	“Asistencia y puntualidad Trabajo en equipo Productividad Respeto y responsabilidad Calidad en el trabajo Trabajo bajo presión”
Salcedo (2016)	"Factores higiénicos o extrínsecos Factores Motivadores"	"Expectativa Instrumentalidad Valencia"
Julca (2016)	"Sistemas de organización Seguridad laboral Sistema de recompensas Motivación Desarrollo personal"	"Iniciativa laboral Trabajo en equipo Cooperación con los trabajadores"
Estrada y Ramos (2016)	"Factores Intrínsecos Factores extrínsecos "	"Desempeño de tarea Desempeño contextual"
Bernal (2016)	"Diseño de trabajo Realización personal Oportunidades de desarrollo futuro Relaciones sociales y tiempo libre Reconocimiento del propio desempeño laboral"	"Comportamiento Iniciativa Colaboración Cantidad de trabajo Calidad de trabajo"

Mendiola (2016)	"Sistema de recompensas Relaciones interpersonales Seguridad e higiene ocupacional Recursos materiales"	"Competencias en calidad, en cantidad, en dominio, en proactividad, en liderazgo, en cooperación, por compromiso, de flexibilidad, en disciplinas laborales, en presencia física"
Zelada (2016)	"Trabajo en general Ambiente físico Forma como se realiza el trabajo Oportunidades de desarrollo Relación subordinado- supervisor Remuneración Autonomía Reconocimiento "	"Metas y resultados Comportamientos Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos"
Escudero (2016)	"Condiciones de trabajo Diversidad de las tareas Relaciones interpersonales Recompensas Compatibilidad con el puesto"	"Conocimientos del trabajo Calidad de trabajo Trabajo en equipo Disciplina laboral Superación personal"
Pérez y Vásquez (2016)	"Eventos o condiciones de satisfacción laboral Agentes de satisfacción"	"Factores actitudinales Factores operativos"
Santillan (2016)	"Puesto de trabajo Equipo directivo Relación interpersonal en la institución Condiciones Físicas de la institución"	"Motivación En la Institución Profesional En equipo"
Alarcón y Pachamango (2016)	"Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y /o remuneraciones Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad"	"Conocimientos Competencia laboral Rendimiento"
Cueva y Díaz (2017)	"Significación de tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y social Beneficios económicos"	"Talento Humano Factores internos Evaluaciones"

Vidarte (2017)	"Condiciones físicas Beneficios laborales Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desarrollo de tareas Relación con la autoridad"	"Desempeño por tareas Desempeño contextual"
Pizarro (2017)	"Sistemas de organización Seguridad laboral Sistema de recompensas Motivación Desarrollo personal"	"Iniciativa laboral Trabajo en equipo Cooperación con los colaboradores"
Navarro y Yajahuanca (2017)	"Condiciones físicas Beneficios laborales Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desarrollo de tareas Relación con la autoridad"	"Iniciativa Laboral Trabajo en equipo Cooperación con los colaboradores"
Ríos (2017)	"Satisfacción laboral"	"Desempeño laboral"
Granizo (2017)	"Sensación de logro Seguridad laboral Beneficios Bienestar laboral Expectativas cumplidas"	"Experiencia de dominio Información vicaria Persuasión verbal Estados fisiológicos y emocionales"
Curi (2017)	"Factores motivacionales Factores higiénicos"	"Control preventivo Control concurrente Control de retroalimentación"
Quito (2017)	"Relaciones interpersonales Desempeño y desarrollo profesional Condiciones laborales Valoración del trabajo desarrollado Participación Factores organizacionales Ambiente físico Equipo directivo institucional Interacción con el jefe inmediato"	"Desempeño y conducta laboral Asistencia Puntualidad"
Cruz y Esquivel (2017)	"Crecimiento laboral Ambiente laboral Relación con la autoridad Motivación"	"Aspectos físicos Procedimientos Identidad laboral Trabajo en equipo"

Núñez (2018)	"Reconocimiento Política de incentivos Condiciones de trabajo"	"Habilidades profesionales Habilidades personales Perfil profesional"
Villalobos (2018)	"Satisfacción intrínseca Satisfacción extrínseca"	"Comunicación Trabajo en equipo Resolución de problemas Mejora continua Organización y administración del tiempo Enfoque en el cliente Pensamiento estratégico Enfoque a resultados"
Mondragón (2018)	"Trabajo en general Ambiente físico Forma como se realiza el trabajo Oportunidades de desarrollo Relación trabajador - superiores Ingresos"	Desempeño
Tuesta (2018)	"Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones interpersonales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad"	"Conocimientos Aptitudes /Habilidades Actitudes"
Gonzales y Montalbán (2018)	"Pagar Trabajo Oportunidades de ascenso Jefe Colaboradores"	"Resultados de la tarea individual Comportamientos Características"
Argote (2018)	"Condiciones físicas y materiales Beneficios laborales Remunerativos Relaciones Sociales Desarrollo Personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad"	"Compromiso Eficiencia Orientación al usuario Comportamiento ético Trabajo en equipo Iniciativa para resolver problemas Planificación y organización"
Mamani (2018)	"Seguridad laboral Relaciones interpersonales Recompensa Autorrealización Incentivos y promociones"	"Competencia profesional Factores de desempeño Apoyo Trabajo en equipo Orientación de resultados"

Chaname (2018)	"Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal" "Desempeño de tareas Relación con la autoridad"	"Talento Humano Factores Internos Evaluaciones"
Zegarra (2018)	"Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones interpersonales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad"	"Productividad laboral Eficacia Eficiencia"
Nieves (2018)	"Diseño del trabajo Realización personal Oportunidades de desarrollo futuro Relaciones sociales y tiempo libre Reconocimiento del propio desempeño Valoración social del trabajo Recompensas extrínsecas Oportunidades de promoción"	"Producción Calidad Responsabilidad Cooperación-actitud Buen sentido e iniciativa y presentación personal"
Rosales (2018)	"Puesto de Trabajo Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros Comunicación y coordinación"	"Organización Relaciones interpersonales Trabajo en equipo"
Asmat (2018)	"Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y /o remuneraciones Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad"	"Desempeño en relación con sus superiores Desempeño con las condiciones físicas Desempeño con la participación en las decisiones Desempeño con su trabajo Desempeño con el reconocimiento"
Chávez (2018)	"Trabajo Salario Promoción Reconocimiento"	"Responsabilidad Resultados Experiencia Iniciativa"

Álvarez (2018)	"Retribución económica Condiciones de trabajo Trabajo atractivo Relaciones interpersonales"	"Autonomía Calidad de trabajo Eficacia profesional Eficiencia profesional"
Castro y Picón (2018)	"Satisfacción con el trabajo Satisfacción con el ingreso percibido Satisfacción con el ambiente físico Satisfacción con el reconocimiento"	"Orientación a los resultados Trabajo en equipo Organización de trabajo Motivación laboral"
Boada (2019)	"Significación de tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento Beneficios económicos"	"Proactividad Capacidad de servicio Conocimientos Diligencia en el trabajo"
Anaya (2019)	"Factores Extrínsecos Factores Intrínsecos"	"Factores de Motivación"
Cunó (2019)	"Relación con la autoridad Ambiente físico Beneficios laborales Desarrollo personal Política administrativa"	"Destrezas intrapersonales (habilidades) Resultados Comportamiento"
Gómez y Sánchez (2019)	"Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remuneraciones Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal }Desempeño de tareas Relación con la autoridad"	"Actitudes y percepción es efectiva en relaciones de aprendizaje Factores internos Evaluaciones"
Ticse (2019)	"Estímulos Económicos Reconocimiento institucional Realización Personal"	"Desempeño en el trabajo Trabajo en equipo Capacitación del trabajador"

En referencia a la variable "satisfacción laboral" varios autores de las tesis consultadas coinciden (9 de las investigaciones) en las siguientes dimensiones: "condiciones físicas y/o materiales; beneficios laborales y/o remuneraciones; políticas administrativas; relaciones sociales; desarrollo personal; desempeño de tareas; y relación con la autoridad".

Por otro lado, 5 de los autores tomaron en cuenta como dimensiones: “factores higiénicos o extrínsecos; factores motivadores o intrínsecos”. Otros 3 consideran: “significación de tarea; condiciones de trabajo; reconocimiento personal, social; beneficios económicos”. Mientras que otras de las dimensiones mencionadas (3 veces): “trabajo en general; ambiente físico; forma cómo se realiza el trabajo; oportunidades de desarrollo; relación subordinado-supervisor; remuneración; autonomía; reconocimiento”. Otro grupo de autores (3) distinguió: “puesto de trabajo; equipo directivo; relación interpersonal en la institución; condiciones físicas de la institución”.

El resto de los autores resaltan otro conjunto de dimensiones, que pueden detallarse en el cuadro anterior. De un modo u otro todas estas dimensiones que no se han descrito tienen cierta relación con las ya mencionadas. Sin embargo, los investigadores han tomado en cuenta otras dimensiones diferentes, abriendo un abanico más grande de posibilidades, dándole mayor amplitud a los elementos que deben ser considerados al hablar de “Satisfacción Laboral”.

Según se ha podido visualizar en el cuadro anterior y el análisis realizado, los investigadores han abierto una inmensa gama de posibilidades para dimensionar la variable de “satisfacción laboral”. De igual forma se puede notar que hay dos niveles en las dimensiones, una que tienen a centrarse en condiciones físicas y ambientales y otra que se enfoca en las relaciones interpersonales y en los beneficios que ofrecen las organizaciones.

En otra idea, se puede resaltar que aun cuando se puedan organizar las dimensiones por grupo, como se ha hecho, todos éstos tienen punto de coincidencia en algunas de las dimensiones o en la manera de concebir la satisfacción laboral. Esto permite inferir que

a pesar de la diversidad de maneras de dimensional esta variable, hay puntos de encuentro que es importante notar.

Mientras que al observar la variable “desempeño laboral” la construcción de dimensiones es mucho más variada, puesto que 3 de los autores coinciden en: “desarrollo personal; iniciativa laboral; trabajo en equipo; cooperación de los trabajadores”. Por otro lado, otros 3 autores consideran: talento humano; factores internos; evaluación. Mientras que 2 autores distinguen: desempeño de tarea; desempeño contextual.

Todos los demás autores distinguen una inmensa gama de dimensiones, que pueden apreciarse en el cuadro anterior. Estos autores enumeran elementos diferentes al hablar de “desempeño laboral”. Se puede apreciar una dispersión mucho más grande que en la variable “satisfacción laboral”.

Al contrario de la otra variable estudiada, el desempeño laboral es enfocado básicamente desde el punto de vista intrínseco al trabajador. Solo se hablan de aspectos o cualidades inherentes al comportamiento del colaborador dentro de la organización. Esta variable depende, casi exclusivamente, del propio socio de la empresa, de las habilidades, destrezas y comportamientos manifestados por el mismo.

Cabe resaltar que solo cinco trabajos de investigación hicieron referencia a la productividad de los colaboradores o a la consecución de metas u objetivos. Se hace énfasis en otros factores del desempeño laboral como proactividad, capacidad de servicio, trabajo en equipo, entre otros. Los investigadores no sólo han tomado en

cuenta los resultados del trabajo, sino el proceso laboral mismo, las actividades y relaciones surgidas en la acción de realizar una actividad.

- Sobre los instrumentos utilizados:

En lo referente a los instrumentos o herramientas de recolección de datos los autores han identificado diferentes tipos, que permiten medir las variables estudiadas.

Tabla 4: los instrumentos

Autores	Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Garcia (2016)	Escala de (SLSPC)	Cuestionario, elaborado por Ríos (2010), escala tipo Likert.
Salcedo (2016)	Cuestionario compuesto por 25 ítems elaborado por el autor para cada variable.	
Julca (2016)	Guía de análisis de texto para las dos variables elaborado por el autor.	
Estrada y Ramos (2016)	Cuestionario elaborado	Guía de entrevista
Bernal (2016)	“Escala de satisfacción laboral – versión para orientadores (ESL-VO) (Anaya y Suarez, 2004)”.	Rúbrica del Gobierno Regional
Mendiola (2016)	Cuestionario, de tipo escala Likert elaborado por el autor	
Alarcon y Pachamango (2016)	Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) Palma (1999)	Cuestionario de Evaluación de Desempeño (elaborado por el autor)
Zelada (2016)	El cuestionario elaborado por el autor	
Escudero (2016)	Cuestionario con Escala de Likert.	
Pérez y Vásquez (2016)	Cuestionario	
Santillan (2016)	La ficha de observación, elaborada por el autor	
Cueva & Diaz (2017)	“Escala de Opiniones SL-SPC, elaborado por Sonia Palma” (2005)	Cuestionario de Mamani (2016)
Vidarte (2017)	Cuestionario elaborado por Sonia Palma Carrillo.	Evaluación de Productividad Laboral, realizado por Castillo (2014)
Pizarro (2017)	Guía de análisis de texto que es medido por la escala de Likert	

Rios (2017)	Encuestas. Desarrollado por Sonia Palma Carrillo.	Encuesta basada en la Resolución Ministerial N° 626-2008 /MINSa
Granizo (2017)	Cuestionario Tipo Likert	Cuestionario tipo Likert
Navarro y Yajahuanca (2017)	“Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC, creado y validado por la Psicóloga Palma (1999)”	Cuestionario del desempeño laboral fue creado por Guerrero (2014)
Curi (2017)	Encuesta de satisfacción laboral Autor, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012), adaptado por el autor	
Quito (2017)	Cuestionario elaborado por autor	Formato de evaluación de desempeño laboral (MINSa).
Cruz y Esquivel (2017)	Cuestionario Satisfacción laboral S20/23	Encuesta desempeño laboral – elaboración propia)
Núñez (2018)	Cuestionario según Hernández (2014) es el medio físico en el que las unidades de estudio registran sus opiniones en función a las cuestiones realizadas por el investigador.	
Villalobos (2018)	Cuestionarios se realizó mediante el juicio de expertos, considerando para ello tres profesionales docentes de la Universidad Privada del Norte, sede Cajamarca	
Mondragón (2018)	Encuesta elaborada por el autor	
Tuesta (2018)	“Escala SL – SPC”, elaborada por la autora.	Evaluación
Gonzales y Montalban (2018)	Fichas de textos elaborado por el autor	Cuestionario elaborado por el autor
Argote (2018)	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Palma (2005)	Escala de Evaluación del Desempeño Laboral laborado por la autora
Mamani (2018)	Cuestionario modificado por el autor con Escala de Likert.	
Chaname (2018)	Encuesta de diagnóstico de Satisfacción.	Ficha de cuestionario modificado por autor
Zegarra (2018)	“Escala de Satisfacción laboral SL- ARG”. adaptado	Cuestionario y como Instrumento Cédula de preguntas (Escala gráfica).
Nieves (2018)	“Escala se Satisfacción Laboral (ESL)	Escala gráfica para medir el desempeño
Rosales (2018)	Cuestionario elaborado por el autor	
Asmat (2018)	Ficha técnica satisfacción laboral Sonia Palma 1999	Ficha técnica del instrumento para medir desempeño del profesional Médico.
Chávez (2018)	Se empleó el cuestionario de encuesta para ambas variables de estudio	

Alvarez (2018)	Cuestionario elaborado por el autor	
Castro y Picón (2018)	Cuestionario elaborado por el autor	
Gómez y Sánchez (2019)	Cuestionario elaborado por el autor	
Anaya (2019)	Cuestionario elaborado por autor	
Boada (2019)	Cuestionario "Escala de opiniones SL-SPC", autora Sonia Palma Carrillo (2005)	Cuestionario para la evaluación del puesto de agente de seguridad elaborado por el autor
Cuno (2019)	Cuestionario, elaborado por el autor	
Ticse (2019)	Cuestionario elaborado por el autor, se utilizó una escala Likert	

Al observar los instrumentos o mecanismos utilizados en la recolección de datos se puede notar que 20 de los trabajos de investigación elaboraron por lo menos uno de los instrumentos, mientras que 12 utilizaron instrumentos estandarizados para medir sus variables, y el resto adaptó instrumentos de otros autores a las necesidades de su propia investigación.

Por otro lado, 24 de los trabajos consultados utilizaron "escala de Likert" en la primera variable "satisfacción laboral", mientras que 8 tesis utilizaron "escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Sonia Palma Carrillo", además, 4 trabajos usaron la escala coeficiente del Alpha de Crombach, también dos consideraron al "coeficiente de correlación según rho Spearman" y por último 1 considero la "escala valorativa" y otro la escala nominal.

Por otro lado, en la variable de desempeño laboral 29 de los trabajos consultados utilizaron escala de Likert, el resto consideró otras escalas para la realización de sus herramientas de recolección de datos. Cabe resaltar que casi la totalidad de trabajos de investigación utilizaron la encuesta y el cuestionario como instrumento para conseguir la información analizada.

La mitad de las tesis consideradas diseñó su propia herramienta o instrumento en la recolección de datos, mientras que seis de ellos tomaron como referencia el SL-SPC de Sonia Palma Carrillo para medir sus variables. El resto utilizó una serie de instrumentos diversos para recabar información, lo que indica cierto grado de homogeneidad en el diseño de los instrumentos.

Por otro lado, el 72,5% de los investigadores construyó su propio instrumento o herramienta de recolección de datos utilizando la “escala de Likert”, mientras que el restante 27,5% tomó en cuenta otras opciones. En este sentido, también existe cierta homogeneidad en la adopción de las escalas al construir los instrumentos o herramientas de recolección de datos para la investigación.

En líneas generales, para la construcción de los instrumentos utilizados en la recolección de los datos se observa que guardan ciertos elementos de similitud, tanto en el diseño de los mismos como en sus elementos constitutivos. Se puede apreciar una línea de trabajo dominante en las investigaciones peruanas que toman en cuentas las variables de “satisfacción laboral y desempeño laboral”.

V. CAPITULO: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Al revisar la literatura existente que desarrolla los temas de “satisfacción y desempeño laboral” se logró observar la variedad que se presenta de conceptos de tipos y diseños de metodologías, ya que depende del autor consultado debido que existe diversidad de tipos y diseños. Así mismo se concluyó en que es más usada la nomenclatura utilizada por Hernández, Fernández y Baptista (2014), tanto para el tipo de estudio y diseño de metodología, en las tesis estudiadas. También se observó que los objetivos no presentan una relación clara con los tipos de metodología usadas en los trabajos de investigación. Estos indican una correlación entre las variables, pero en la metodología no la mencionan, evidenciando una cierta inconsistencia entre ambas.

Comparando los aportes de las conclusiones y los resultados de los estudios acerca de “satisfacción y desempeño laboral” en el Perú se afirma que las dos variables presentan una correlación significativa de una manera positiva, ayudando a que las organizaciones tomen en cuenta al personal de trabajo, mejoren su ambiente laboral y los factores que motivan al personal, para mejorar su desempeño. Además, una de las tesis consultadas propone realizar un plan de mejora para que el desempeño de los colaboradores sea más efectivo. En otro orden de ideas, solo un trabajo demostró un resultado negativo en su relación entre ambas variables. Concluyéndose que se encuentra una relación directa entre la “satisfacción laboral y el desempeño laboral” en las organizaciones del Perú.

Al analizar las tendencias de “satisfacción y desempeño laboral” en el Perú se ha podido notar que en las dimensiones de la “satisfacción laboral” todavía predomina las propuestas realizadas por Palma (1999), ya que 9 de los trabajos coinciden en las mismo. A partir de estos hallazgos se concluyó que los autores encontraron una inmensa gama de factores para dimensionar las variable de satisfacción laboral, que cuando son agrupadas presentan algunos puntos de coincidencias, así mismo se pudo concluir que en la variable de desempeño laboral se presentó una variedad de dimensiones que fueron consideradas desde el punto de vista intrínseco al colaborador, donde solo se mencionó aspectos, caracteres en su ambiente laboral, factores de motivación hacia el colaborador, entre otros, que ayudan a establecer las dimensiones de la variable.

SUGERENCIAS:

Unificar criterios metodológicos en cuanto a diseños y tipos de investigación, para lograr tener una mayor claridad en los estudios que se puedan revisar más adelante, como apoyo para las siguientes investigaciones, teniendo en cuenta cual sería el más recomendado de acuerdo a la rama de estudio.

Incentivar en los estudiantes la creación el diseño de sus propios instrumentos o herramientas para la recolección de datos, lo que impulsaría a conocer mejor su población y lograr tener resultados más exactos en sus investigaciones. Además, para dejar un legado actualizado para las siguientes investigaciones que se realicen en el futuro con temas relacionados a su investigación.

VI. CAPITULO: BIBLIOGRAFÍA**Bibliografía**

- Alarcón, M. y Pachamango, H. (2016). *Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo -Perú*. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11864>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
- Álvarez, G. (2018). *Satisfacción Laboral y Desempeño Profesional en Instituciones Educativas con JEC del Distrito de Socabaya – Arequipa, Perú*. Recuperado de. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29743>
- Anaya, Y. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales Anaya S.A.C*. Universidad Continental, Huancayo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5737>
- Araca, L. (2014). *Satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas primarias emblemáticas de la ciudad de Puno-2013*. Universidad Nacional del Altiplano recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4911>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta*. Editorial Episteme C.A.
- Asmat, F. (2018). *Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018*. Perú – 2018. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35066>

Argote, C. (2018). *Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cayma del año 2017*. Arequipa – Perú 2018, recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6681/ADMarmecv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bardin, L. (1991). *Análisis de contenido* (Vol. 89). Ediciones Akal. Traducción César Suarez Colmenar Madrid.

Bernal, S. (2016). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque – 2016*. Chiclayo– Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3819>

Boada, P. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018*. Universidad USIL. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf

Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción laboral y su proyección en la enseñanza*. Profesorado, revista de curriculum y formación de profesorado, 6 (1-2), 2002- universidad de Granada recuperada de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Campos, M. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño docente en dos instituciones emblemáticas de la Red N°10, Ugel 03; La Victoria - 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15862>

- Castro, S. y Picón, E. (2018). *Nivel de Satisfacción y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018*. Gestión de talento humano Huaraz – Perú. Universidad Cesar Vallejo
 Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27280>
- Chacón, M., Martínez, U., y Ramírez, M. (2017). *Desarrollo de la cultura organizacional como factor clave en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Café Nicaragüense de la ciudad de Estelí durante el primer semestre del año 2017*. (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua). Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/9908/1/18932.pdf>
- Chaname, D. (2018). *Satisfacción y Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, Callao 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24126>
- Chávez, F. (2018). *Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018*. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28732>
- Chávez, D. (2008). *Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídica social*. Recuperado de: <http://www.geocities.ws/jusbaniz/fasel/tesis/tecnicas1.pdf>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s071824492015000300001&script=sci_arttext

- Chiang y eat. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: “Un Análisis de Género y Edad Panorama Socioeconómico”*. Universidad de Talca Talca, Chile
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de los Recursos Humanos*. (Quinta edición ed.). México, México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: c Graw-Hill
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos “El capital humano de las organizaciones”* (Octava edición), traducido por Pilar Mascaró Sacristán y María del Carmen Hano Roa, por McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México, D.F.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda edición)*. México, D.F. McGRAW-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera edición). Traducido de la tercera edición de la obra Gestao de Pessoas, por McGRAW Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, D. F.
- Cruz, J. y Esquivel, A. (2017). *Análisis de la Satisfacción laboral y cómo influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Sedapal Sede Camaná Provincia De Arequipa, 2017*. Universidad Católica de Santa María. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7196>
- Cueva, K. y Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto - Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/941>

- Cuno, E. (2019). *El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro Canchis, Cusco*. Universidad Nacional de Educación Lima – Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3230>
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*, Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Curi, R. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017*. Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25645>
- Dulzaides, M., y Molina, A. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. *Acimed*, 12(2), 1-1.
- Escudero, C. (2016). *Satisfacción y desempeño laboral del personal administrativo del centro de gestión ambiental - Municipalidad Provincial de Chiclayo*. CHICLAYO - PERÚ. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21602>
- Estrada, M. y Ramos, A. (2016). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa orion supermercados*. Cusco – Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2265>
- García, M. (2016). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016*. Lima – Perú 2016. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31553/Garcia_GM.pdf?sequence=1&isAllow
- Gómez, L. y Sánchez, P. (2019). *Relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo*

Cajamarca SAC 2018. Cajamarca – Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22018>

Gonzales, R. y Montalbán, L. (2018). *El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, Región San Martín, en el periodo 2017*. Tarapoto – Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3223>

González, J. y Subaldo, L. (2015). *Opiniones sobre el desempeño docente y sus repercusiones en la satisfacción profesional y personal de los profesores*, Psicología y educación: Educación, ISSN 1019-9403, Vol. 24, Nº. 47, 2015, págs. 90-114.

Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=22793>

Granizo, P. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017*. Lima – Perú 2017. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12442>

Guía empresarial: *Mida y mejore su desempeño laboral / Organización Internacional del Trabajo*, Equipo Técnico de Trabajo Decente y Oficina de países para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana - San José: OIT, 2014 recuperado de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_dialogue/act_emp/documents/publication/wcms_622651.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hurtado, I. y Toro, G. (2007). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Cuarta edición. Episteme; Valencia-Venezuela.

Julca, J. (2016). *Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto*, 2016.

Tarapoto, julio de 2016. Recuperado de:

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/995>

López, F (2002). *El análisis de contenido como método de investigación*. En Revista de Educación, 4 (2002): 167-179. Universidad de Huelva.

Mamani, M. (2018). *Desempeño laboral y la satisfacción del trabajador administrativo del Instituto Peruano de Deporte Puno*. Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7971>

Mendiola, G. (2016). *Grado De Relación Entre La Satisfacción Laboral Y El Desempeño De Los Trabajadores Del Operador Minero Miguel Mamani Chambi En El Centro Poblado Lunar De Oro, Ananea, En El Primer Semestre Del Año 2016*. Juliaca –

Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/765>

Mondy, R. y Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Decimoprimer edición: PEARSON EDUCACIÓN, México, 2010.

Mondragón, I. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*. Chiclayo-Perú.

Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30803/Mondrag%c3%b3n_DIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mori, S., y Pérez P., (2014). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo*. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/1218/FACULTAD%20DE%20HUMANIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Morlote, N., & Celiseo, R. (2004). *Metodología de la investigación*. Cuaderno de trabajo. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V. Mexico
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo.*, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis>
- Navarro, F. y Yajahuanca, N. (2017). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L de Tarapoto, 2017* Perú. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/105/Francesca_Tesis_Licenciatura_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nieves, H. (2018). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura – Perú, 2016.* Universidad Nacional de Piura, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1209>
- Núñez, E. (2018). *Desempeño laboral y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de San Antonio de Antaparco Angaraes – Huancavelica.* Perú–2018. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28374>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.* Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Pérez, M. y Vásquez, M. (2016). *Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – agencia central Cajamarca del banco de crédito del Perú, 2016.* Cajamarca – Perú. Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10901>
- Pérez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de la satisfacción laboral y su evaluación - Hacia un modelo integrador.* Tesis, Buenos Aires.

Argentina recuperado de:

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Pita, M. (2016). *Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia*. Universidad Católica De Colombia - Bogotá D.C. Recuperado de:

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3134/4/Tesis%20Michael%20Pita%20abril%2028%20%282016%29.pdf>

Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto Perú.

Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/697>

Quito, E. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017*. PERU.

Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29672>

Rios, J. (2017). *Satisfacción y desempeño laboral del profesional de salud en la sede de la gerencia regional de salud lambayeque-2017*. Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo-Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24945>

Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Quinta edición.

Editado por Prentice - Hall Hispanoamericana S.A. México

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. 8va edición. México Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*, 10ª. Edición, Pearson Educación de México. S.A. de C.V.

Robbins, S., y Judge, T., (2009). *Comportamiento organizacional*, Decimotercera edición, Pearson Educación de México.

Robbins, S., y Judge, T., (2013). *Comportamiento organizacional*, 15ª. Edición, México DF, editora, Pearson Educación.

Rosales, Y. (2018). *Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores en la administradora del comercio s.a., magdalena del mar, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú 2018. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20047>

Sacramento, R. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca-Huacho*. Recuperado de:
<http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/2163/ART%C3%8DCULO%20CIENT%C3%8DFICO%20ROSA%20ALBINA%20SACRAMENTO%20L%C3%81ZA%20RO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salcedo, I. (2016). *Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de Producción de la Empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2016*. Universidad cesar vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5224/Salcedo_VID.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Samanez, S., y Plasencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558x2017000400008&script=sci_arttext

Sánchez, J. (2015). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.*

Universidad Central Del Ecuador. Quito - Ecuador. Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7300/1/T-UCE-0007-235i.pdf>

Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2008), *Rankings internacionales de satisfacción laboral*, extraído de capital humano n°219, pág. 60. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

Santillan, J. (2016). *Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcamar 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16536>

Sauñe, L. y Gonza, V. (2017) *influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de financiera confianza, Arequipa, 2017*. Universidad nacional de San Agustín de Arequipa facultad de psicología. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5859/RIsapela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Limusa.

Ticse, F. (2019). *Evaluación del desempeño y satisfacción laboral en los servidores públicos no docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*. Cerro de Pasco. Recuperado de:

<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/944>

- Tuesta, N. (2018). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de carreteras en el Perú año 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31755>
- Valencia, M. (2005). *El capital humano, otro activo de su empresa*. Universidad Libre Cali, Colombia De Paz, D. C. *Conceptos y Técnicas de Recolección de Datos en la Investigación Jurídico Social*. Entramado, vol. 1, núm. 2. (2008).
- Vidarte, J. (2017). *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16769>
- Villalobos, H. (2018). *Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del grupo de estudios la de Lima, 2018*. Cajamarca – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14494>
- Weinert, A.B. (1985). *Manual de la Psicología de la Organización. La Conducta Humana en las Organizaciones*. Barcelona.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas sexta edición*. México D.F.
- Zegarra, C. (2018). *Relación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería del departamento de emergencia del hospital Goyeneche - Arequipa 2017*. Arequipa – Perú. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7984>

Zelada, M. (2016). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, año*

2016. Trujillo- Perú 2016. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/463>