

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de
los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia
de Tumbes, Perú, 2020.**

Tesis

Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración

Autoras

Br. Cabrera Rodríguez, María Angélica

Br. Peña Miranda, María Lourdes

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los
colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de
Tumbes, Perú, 2020.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Santos Isabel Ramírez Núñez (Presidente)

Lic. Richard Augusto Garavito Criollo (Secretario)

M. Sc. Luis Alberto Ramírez Marquina (Vocal)

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los
colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de
Tumbes, Perú, 2020.**

**Los suscritos declaramos que la Tesis es original en su contenido y
forma.**

Br. Cabrera Rodríguez, María Angélica (Autora)

Br. Peña Miranda, María Lourdes (Autora)

Dr. Merino Velásquez, Jesús (Asesor)

Tumbes, 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN A LAS BACHILLERES EN ADMINISTRACIÓN: MARÍA ANGÉLICA, CABRERA RODRÍGUEZ Y MARÍA LOURDES PEÑA MIRANDA.

Habiendo verificado y comprobado que las sustentantes cuentan con su grado académico de Bachiller en Administración; se inició la defensa del Proyecto de Tesis a las diecinueve horas treinta minutos del sábado diecinueve de diciembre de dos mil veinte se reunieron de manera virtual a través de aplicativo Zoom, los miembros del jurado calificador Mg. SANTOS ISABEL RAMÍEZ NÚÑEZ (**Presidenta**); Lic. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO (**Secretario**); M.Sc. LUIS ALBERTO RAMÍEZ MARQUINA (**Vocal**) y Dr. JESÚS MERINO VELÁSQUEZ (**Asesor**), con el propósito de calificar la sustentación del informe final de tesis titulado: “**Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020**”, para optar el título de Licenciado en Administración.

Después de formuladas las preguntas por cada uno de los miembros del jurado y absueltas las mismas por los sustentantes se asignó el calificativo de:

BUENO

Siendo las 22 horas, del mismo día se dio por concluido el acto de sustentación, dando a conocer el resultado de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Para mayor veracidad de lo manifestado, firmamos la presente en señal de conformidad.

Mg. SANTOS ISABEL RAMÍEZ NÚÑEZ
DNI: 00212946
Presidenta

Lic. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO
DNI: 00370635
Secretario

M.Sc. LUIS ALBERTO RAMÍEZ MARQUINA
DNI: 40545032
Vocal

Dr. JESÚS MERINO VELÁSQUEZ
DNI: 00240035
Asesor

Dedicatoria

. A Dios por darme la sabiduría para cristalizar mi objetivo académico. A mis padres por educarme y formarme una persona de bien. A mis hermanos, por su apoyo, cariño y por estar en los momentos más importantes de mi vida.

Agradecimiento

A mi Alma Mater, por ofrecerme la oportunidad de superación. A mi asesor, por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este documento. A ti mi amor, que fuiste el ingrediente perfecto para poder lograr alcanzar esta dichosa y muy merecida victoria en la vida, el poder haber culminado esta tesis con éxito. Muchas Gracias.

Maria Angélica

Dedicatoria

. A Dios nuestro creador por ser mi guía en el sendero del éxito. A mis padres y hermanos por haberme forjado y hacerme sentir orgullosa de la persona que soy actualmente, muchos de mis logros se los debo a ustedes. Amor mío por tu motivación y cariño para alcanzar mis anhelos; a todos ustedes con mucho cariño por guiarme y apoyarme en este camino.

Agradecimiento

A mi Alma Mater por acogerme en todos mis años académicos y formarme como profesional. A mi asesor por su apoyo incondicional y confianza en la ejecución de la investigación.

María Lourdes

Índice General

Dedicatoria	v
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Índice de anexos.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teórico – científicas.....	19
2.2.1. Satisfacción laboral.....	19
2.2.2. Desempeño laboral.....	32
2.3. Definición de términos básicos.	43
III. MATERIALES Y MÉTODOS	45
3.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	45
3.2 Población, muestra y muestreo.	46
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.4. Procesamiento y análisis de datos.....	49
3.5. Variables y operacionalización.	52
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	54
4.1. Resultados.....	54
4.2. Discusión	60
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
VIII. ANEXOS.....	68

Índice de tablas

Tabla 1: Colaboradores por tiendas comerciales.	46
Tabla 2: Alfa de Cronbach Satisfacción laboral	51
Tabla 3: Alfa de Cronbach desempeño de colaboradores.	51
Tabla 4: Indicadores e ítems de la variable Satisfacción laboral.	52
Tabla 5: Indicadores e ítems de la variable Desempeño de los colaboradores.	53
Tabla 6: Implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores.	54
Tabla 7: Correlación Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores	55
Tabla 8: Implicancia del sueldo y las funciones en el desempeño de los colaboradores.	56
Tabla 9: Correlación Sueldos y funciones y desempeño de los colaboradores	57
Tabla 10: Implicancia de las oportunidad de ascensos y condiciones de trabajo en el desempeño de los colaboradores.....	58
Tabla 11: Correlación de las oportunidades y condiciones con el desempeño de los colaboradores.....	59

Índice de figuras

Figura 1:Indicadores porcentuales de satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores.....	54
Figura 2: Indicadores porcentuales de la dimensión sueldos y funciones y variable desempeño laboral.....	56
Figura 3:Indicadores porcentuales de la dimensión sueldos y funciones y variable desempeño laboral.....	58

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	69
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	70
Anexo 3: Matriz de operacionalización.....	71
Anexo 4:Cuestionario.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5:Ficha bibliográfica.....	75
Anexo 6: Consentimiento Informado.....	76
Anexo 7: Autorización para ejecución de Proyecto de tesis.....	77
Anexo 8:Carta de aceptación de la Empresa.....	78

RESUMEN

Con el propósito de determinar la implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020; se analizaron los fundamentos teóricos de las variables en estudio y se aplicaron encuestas a los 30 colaboradores de las tiendas. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, empleándose el diseño no experimental y transversal. La satisfacción laboral presentó un nivel alto con el 73,3% de las respuestas que tuvo implicancia en el desempeño de los colaboradores de nivel alto con 63,3% de las consultas. Las dimensiones del sueldo y las funciones alcanzaron un nivel alto del 56,7% de las entrevistas teniendo un efecto de nivel alto con 63,3%. Las dimensiones de las oportunidades y condiciones alcanzaron un nivel alto del 66,7% con influencia en el desempeño laboral de nivel alto con 63,3%. Se observó un Rho de Spearman de 0,491, coeficiente que indica una implicancia positiva moderada.

Palabras clave: Actitudes, habilidades, compromiso organizacional, equipo, desempeño.

ABSTRACT

In order to determine the implication of job satisfaction in the performance of the employees of the Tiendas Curacao SA, Tumbes Province, 2020. The theoretical foundations of the variables under study were analyzed and surveys were applied to the 30 employees of the stores. The type of study was descriptive correlational, using the non-experimental and cross-sectional design. Job satisfaction presented a high level with 73.3% of the responses, which had an impact on the performance of high-level employees with 63.3% of the inquiries. The dimensions of salary and functions reached a high level of 56.7% of the interviews having a high level effect with 63.3%. The dimensions of opportunities and conditions reached a high level of 66.7% with influence on high level job performance with 63.3%. A Spearman Rho of 0.491 was observed, a coefficient that indicates a moderate positive implication.

Keywords: Attitudes, skills, organizational commitment, team, performance.

I. INTRODUCCIÓN

El éxito de las organizaciones hoy en día, se fundamenta en la cooperación continua de sus colaboradores en los planes de las empresas, a fin de internalizarlos y consideren los objetivos de la organización como propios. En México, existe insatisfacción por parte de los colaboradores de las tiendas comerciales, causado por la existencia de un ambiente organizacional donde no se tiene la oportunidad de expresar necesidades superiores. Los colaboradores, no son compensados justamente, lo que minimiza los esfuerzos y se aleja del logro de los objetivos.

En el Perú, los colaboradores se sienten desmotivados, perjudicando a la entidad, generando pérdida de recursos económicos y talento humano. La mayoría de la insatisfacción de las tiendas comerciales por parte de los colaboradores es identificada por señales como, malestares, tardanzas, faltas, bajas en la productividad, etc. Así también, las tiendas comerciales no les brindan las condiciones de trabajo adecuadas y el reconocimiento pertinente por sus esfuerzos, dificultando el alcance de las metas establecidas. Fuentes (2012), en sentido diferente precisa. “La estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos”.

En Región de Tumbes, existen diversas empresas comerciales de artefactos eléctricos como Tiendas EFE, El Gallo más Gallo, Carsa, Marcimex, entre otras, en las que se observa que a diario los colaboradores sólo exigen la compra de sus artículos para garantizar su permanencia en el puesto. En este giro de negocio tenemos a Curacao S.A., en la que se ha observado que los colaboradores que cumplen diferentes funciones, lo realizan sin compromiso alguno, provocando la insatisfacción de los clientes. Ante este contexto podemos señalar que los colaboradores de las Tiendas Total Artefactos S.A. “Curacao”; realizan sus labores diarias en forma empírica, esto genera que el desempeño no sea el óptimo, dificultando el cumplimiento de las metas diarias establecidas, existiendo factores causales como: La falta de apoyo entre los colaboradores, dictado de cursos sobre ventas e incentivos salariales. En efecto, el colaborador solo se dirige al

cumplimiento de sus responsabilidades rutinarios, un buen número de colaboradores desconoce su aporte en el cumplimiento de los objetivos trazados. Alva y Juarez (2014), refieren:

“Los colaboradores muestran casos de insatisfacción laboral por motivos de la alta rotatividad de los productos de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. obligan a que realicen turnos fuera de su horario de trabajo, perjudicando a los colaboradores en el aumento de su carga de trabajo con la cual no son muy bien remuneradas. Si bien es cierto que el trabajo realizado de los colaboradores es un desgaste físico que tiene como efecto una jornada laboral intensa la cual el rendimiento del colaborador tenga un desnivel en la productividad”.

Griffin, Phillips y Gully (2017), refieren que la persona puede ser negativa, alejada y estar insatisfecha en un contexto laboral, pero ser positiva, sentirse satisfecha y participar activamente en otro. Las condiciones laborales, los compañeros y el liderazgo son sólo algunos de los factores que afectan la forma en que una persona se siente y se desempeña en un trabajo. Así, cada vez que un gerente pretende identificar o evaluar las diferencias individuales entre sus colaboradores, debe también estar seguro de que toma en cuenta la situación en la que se produce el comportamiento.

Este escenario nos permite abordar la presente investigación: Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020; planteándose como problema general: ¿La satisfacción laboral tiene implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020?; y sus problemas específicos: 1. ¿El sueldo tiene implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes?; 2. ¿Las funciones tienen implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes?; 3. ¿La oportunidad de ascenso tiene implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes? y 4. ¿Las condiciones de trabajo tienen implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes?

La presente investigación permite describir el comportamiento de la variable satisfacción laboral su implicancia en el desempeño de los colaboradores. Así mismo, contribuirá a acrecentar el conocimiento de la doctrina administrativa. El motivo que conlleva a realizar la investigación reside en proponer alternativas de solución en la gestión empresarial de Tiendas Curacao S.A., analizando y mejorando la satisfacción laboral de los colaboradores. Los instrumentos, métodos y técnicas que se emplearán para la recopilación de información, permitirán proponer estrategias modernas para crear conocimiento válido y confidencial. Este estudio pretende conocer los elementos de la satisfacción para asegurar que los colaboradores se sientan con buenas actitudes en el momento de desempeñar sus funciones y esto contribuya a mejorar el servicio. Asimismo, se pretende que la Tienda Comercial Curacao S.A., identifique el nivel de desempeño de sus colaboradores y el impacto que esta refleja en los objetivos organizacionales logrados hasta la fecha, de esta forma logrará evaluar su productividad y rentabilidad. Dando respuesta a las interrogantes planteadas se formuló la hipótesis general: “La satisfacción laboral tiene implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020”; con sus respectivas hipótesis específicas: 1. El sueldo y las funciones tienen implicancia en el desempeño laboral en los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes; 2. La oportunidad de ascenso y las condiciones de trabajo tienen implicancia en el desempeño laboral de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes. En el desarrollo de la investigación se logrará como objetivo general: Determinar la implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020; que permitirá alcanzar los objetivos específicos: 1. Describir la implicancia del sueldo y las funciones en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes; 2. Explicar la implicancia de la oportunidad de ascensos y la condición de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes.

El trabajo ha sido estructurado en nueve capítulos, como se describe a continuación: Capítulo I, comprende información relacionada con el planteamiento del problema que

incluye la situación problemática, formulación del problema; seguido de la justificación e importancia, hipótesis de trabajo y los objetivos de la investigación. Capítulo II, presenta la revisión de literatura, constituido por los antecedentes, bases teórico - científicas la definición de términos básicos; en este tópico se teorizan las variables satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores fundamentándose en teorías administrativas. Capítulo III, relacionado a materiales y métodos, describe el procedimiento empleado para la ejecución de la investigación, está conformado por tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis, población, muestra y muestreo, método, técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos y la operacionalización de sus variables. Capítulo IV, presenta los resultados más relevantes y la discusión que se realiza en base a los hallazgos de la investigación y la confrontación con otras investigaciones. Capítulo V se muestran las conclusiones, que permite dar respuesta al problema de investigación, contrastar la hipótesis y lograr los objetivos del estudio. Capítulo VI. Se indica las recomendaciones donde se precisa las propuestas de mejora y de posible aplicación. Capítulo VII, se observa las referencias bibliográficas, que implica los autores referenciados mediante las citas. Capítulo VIII, se adjunta los anexos, que corresponde información de soporte a la investigación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

Existen muchas investigaciones relacionadas al tema; cuyos aportes han consideradas en la discusión.

A nivel internacional

Guzmán (2019), en su tesis:

“Análisis de los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, Ecuador”, como objetivo analiza los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta”. El desempeño laboral se ha transformado en una parte esencial para el logro de los objetivos de toda institución, en este sentido surge la problemática cómo influye en los empleados al momento de realizar su actividad laboral, el entorno físico, la remuneración, el nivel de supervisión, entre otros, son factores que están presentes y son los responsables de esa influencia. Descriptivo, no experimental, como instrumento conformado por 23 ítems y aplicada a los 63 empleados de la Dirección General de Aviación Civil - DGAC en Manta, se obtuvieron resultados importantes de factores como la formación y capacitación, la remuneración y las oportunidades de ascenso y/o promoción, los cuales están influyendo en el desempeño laboral al evidenciar insatisfacción en los empleados. Con estos resultados se desarrollaron las estrategias que proporcionen las mejoras a estos factores internos, para alcanzar la satisfacción del empleado; al momento de ejercer su trabajo, siendo así más eficiente mejorando su desempeño laboral, teniendo como resultado en favor para sí mismos y para la institución a la que pertenecen.

Hernández (2012), en su tesis:

“Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango” (para optar el título de licenciado en administrador de empresas), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala; tuvo como objetivo Identificar si las empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores. Su investigación fue de tipo correlacional, aplicando una encuesta a 35 operarios., obteniendo como resultado que el 60% encuestado ha sido sometido a pruebas para medir su nivel de satisfacción laboral, y el restante 40% dice nunca haber sido indagado sobre el tema. Se determinó que la mayoría de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores siendo las empresas con mayor recurso financiero las que invierten en este tipo de evaluaciones. Mientras que el resto de empresas no miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores, ya que esto representa gasto de recursos y los objetivos de estas empresas no coinciden con el manejo de estas herramientas.

Benalcázar (2014), en su investigación:

“La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador” (Tesis de título en psicología industrial) Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador; su objetivo fue determinar la satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la empresa productos paraíso del Ecuador. Su investigación fue de tipo correlacional, aplicando una encuesta a 33 colaboradores, obteniendo como resultado que el 69% encuentra que las oportunidades que se les otorga para poner en manifiesto y práctica sus habilidades personales son satisfactorias, y el 31%, se encuentra insatisfecho. Concluyó que factores como las oportunidades que se les otorgan a los empleados para demostrar sus habilidades, la responsabilidad, libertad que se le confía, el reconocimiento que obtiene por su trabajo, los compañeros, y otros elementos de orden intrínseco,

guardan una relación estrecha con el estado de satisfacción, sin embargo, aunque los análisis finales presentan una relación pareja entre los dos extremos, satisfacción e insatisfacción, el nivel más representativo se centra en un estado de ni satisfecho ni insatisfecho de los factores intrínsecos.

A nivel nacional.

Para Boada (2019), en su tesis:

“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú”, de acuerdo a las investigaciones de diversos autores, la satisfacción del personal influye positivamente en su desempeño laboral, así como en el desempeño global de la empresa. Sin embargo, numerosos estudios sobre diversos puestos de trabajo presentan conclusiones contrarias respecto a esta relación. El presente estudio tiene como finalidad verificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del puesto agente de seguridad en una empresa de servicios de vigilancia ubicada en la ciudad de Lima. Se realizó una investigación descriptiva correlacional, haciendo uso de un instrumento de elaboración propia para evaluar el desempeño, y un cuestionario de satisfacción laboral elaborado por la investigadora Palma S. (2005). Ambos cuestionarios se aplicaron en una muestra representativa de empleados del puesto agente de seguridad. Los resultados indican que la correlación entre satisfacción y desempeño laboral es significativa. Asimismo, sugieren que el único aspecto de satisfacción laboral que presenta una alta correlación con el desempeño es el de satisfacción con la significación de la tarea. Por otro lado, el aspecto de satisfacción que obtuvo la relación más débil con el desempeño fue el de satisfacción con el beneficio económico. Los resultados sugieren la necesidad de evaluar periódicamente la satisfacción percibida por los trabajadores, midiendo diferentes aspectos de satisfacción, incluyendo la significación de la tarea; e interponerse, en caso de insatisfacción laboral, para estimular al colaborador en este asunto. (Boada, 2019)

Flores (2016), en su trabajo titulado:

“Satisfacción laboral y nivel de productividad en colaboradores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016” (Tesis de Magister en Gestión Pública), Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Perú. Su objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y el nivel de productividad en colaboradores de la empresa. Su investigación fue de tipo correlacional aplicando una encuesta a 35 colaboradores obteniendo como resultado que el 57,2% de colaboradores de la empresa Granja Quispe están de acuerdo en que existe un buen nivel de satisfacción laboral; mientras que el 31,4% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Comprobó que la satisfacción laboral se relaciona con el nivel de productividad en la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016., en razón a que el P- Valor obtenido es (0,000) y es menor que al nivel de significancia (α : 0,05); la misma que determina que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna; el coeficiente de correlación es 0,904 que se ubica en el nivel de muy alta correlación, lo que significa que existe relación muy alta y significativa en el nivel 0,01 (2 colas) entre la variable satisfacción laboral y nivel de productividad, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tau B de Kendall: 0,904; $p < 0,05$).

A nivel regional.

Dioses (2012), en su trabajo de investigación: “Factores de la satisfacción laboral que tiene mayor impacto en el desempeño del talento humano” (Tesis de título de Licenciado en Administración), Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Tuvo como objetivo determinar los factores de la satisfacción laboral que tiene mayor impacto en el desempeño del talento humano. Su investigación es de tipo correlacional aplicando una encuesta a 30 colaboradores; obteniendo como resultado que el 80% de los encuestados concuerda que la remuneración es el factor que tiene mayor impacto en el desempeño del talento humano. Concluyó que la percepción sobre la empresa, trabajo en equipo, satisfacción, remuneración, condiciones de trabajo, compañerismo, son indicadores que

influyen en el desempeño del talento humano. Según la evaluación que se les realizó a los colaboradores de las entidades bancarias de la Ciudad de Tumbes. Concluyó que la buena percepción sobre la entidad es el factor de mayor impacto además del trabajo en equipo y el buen ambiente laboral que se ve reflejado en la calidad de trabajo que realizan, pero el factor de menor impacto es el de sentir que la remuneración no es justa y equitativa.

2.2. Bases teórico – científicas.

2.2.1. Satisfacción laboral.

Definiciones.

Ivancevich, Matteson y Konopaske (2006), manifiestan. “La satisfacción laboral es un comportamiento de los colaboradores hacia su empleo y se deriva de la percepción que tiene de sus funciones y el grado de bienestar entre el individuo y la organización”. Alles (2007), sostiene que. “Es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo”. Robbins y Judge (2009), lo conceptualizan. “Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características”. La satisfacción laboral determina. “Una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona”. Por lo tanto, se le puede considerar como un conjunto de sentimientos, emociones y comportamientos que tienen las personas en cuanto al entorno donde desempeñan sus funciones.

Satisfacción y desempeño en el trabajo.

Alles (2007), afirma. “La satisfacción laboral es apenas una de las cosas que proporcionan complacencias en la vida. La naturaleza del entorno de un empleado fuera del trabajo influye indirectamente en sus sensaciones dentro de la organización. Igualmente, como el trabajo es una parte importante de la vida, la satisfacción laboral influye en la satisfacción general de cada persona. El resultado es un efecto en cascada en ambas direcciones. Como puede apreciarse en el listado siguiente, los elementos que brindan satisfacción son de índole diversa, y, desde ya, no es fácil poder armonizar los diferentes intereses de una persona. Los

elementos son trabajo, familia, deportes/hobbies, tiempo libre, intereses profesionales, intereses comunitarios/política, intereses espirituales/religión. Las mediciones que se realicen con relación con la satisfacción de las personas deben ser adecuadamente interpretadas, ya que no se puede obviar las distorsiones, por diferentes motivos. Igualmente hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral es dinámica. Por lo tanto, una medición es una foto que se saca en un momento dado. Es por ello que los directivos deben estar siempre atentos a la satisfacción de los trabajadores, considerándolo como una política de gestión.

Ivancevich, Matteson y Konopaske (2006), expresaron:

Que al relacionar la satisfacción y el desempeño en el trabajo, es uno de los aspectos más debatidos y controvertidos en el estudio de la satisfacción en el trabajo es la relación que guarda con el desempeño y la efectividad en el trabajo. Se han formulado tres planteamientos generales sobre esta relación: la satisfacción genera desempeño en el trabajo, el desempeño genera satisfacción en el trabajo y la relación entre satisfacción y desempeño en el trabajo se modera con otras variables, como las recompensas. Los primeros dos puntos de vista tienen un sustento en investigaciones mixto, pero en general sin solidez. En la mayor parte de los estudios que tienen que ver con la relación entre desempeño y satisfacción se ha notado una asociación baja entre desempeño y satisfacción. Los esfuerzos directivos por hacer que todos se sientan satisfechos no por fuerza generarán niveles elevados de productividad. De igual modo, la premisa de que un empleado con un grado elevado de desempeño quizá se sienta satisfecho no está debidamente sustentada. El tercer punto de vista señala que la satisfacción y el desempeño sólo se relacionan en ciertas circunstancias. Se propone que muchos otros factores, como la participación del empleado, influyen en esta relación. Sin embargo, la mayor parte de la atención se concentra en la influencia que ejercen las recompensas en la relación. En general, según este punto de vista, las

recompensas como consecuencia de un buen desempeño y el grado de percepción propio en el sentido de que las recompensas son razonables o equitativas influyen tanto en la satisfacción resultante del desempeño como en el desempeño resultante de la satisfacción. Esto quiere decir que si a un empleado se le recompensa por un buen desempeño y si el empleado considera que la recompensa es justa, la satisfacción en el trabajo aumentará (o permanecerá elevada). Esto, a su vez, ejercerá un efecto positivo en el desempeño, lo que generará recompensas adicionales y niveles de satisfacción en el trabajo siempre elevados.

Según, Robbins y Judge (2013), señalan:

La satisfacción en el trabajo se relaciona con Involucramiento en el trabajo, aunque se ha estudiado mucho menos que la satisfacción en el trabajo, un concepto relacionado es el involucramiento en el trabajo. Éste mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. Un concepto que se relaciona de cerca con el anterior es el de otorgar facultad de decisión en forma psicológica, que consiste en la creencia de los empleados en el grado en que influyen en su ambiente de trabajo, competencia y significancia de su puesto, y la autonomía que perciben en su trabajo.

Por ejemplo, un estudio de los gerentes de enfermería en Singapur descubrió que los mejores líderes dan facultad de decisión a sus empleados por medio de involucrarlos en las decisiones significativas, hacerlos sentir que su trabajo es importante y concederles discrecionalidad para que “hagan sus propias cosas”. Los altos niveles de involucramiento en el trabajo y la facultad para la toma de decisiones en forma psicológica se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la organización y el desempeño en el trabajo. Además, se ha descubierto que

el involucramiento intenso en el trabajo se relaciona con menor ausentismo y tasas de renuncia. Asimismo, con el compromiso organizacional que se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. (Robbins y Judge, 2013)

Factores de la satisfacción laboral.

Ivancevich, Matteson y Konopaske (2006), afirman que existen seis factores que se asocian a la satisfacción en el trabajo, como se describe:

1. Sueldo. Cantidad de sueldo recibida y la justicia percibida en el sueldo.

Según Urquijo (1997), “La remuneración, son los pagos totales que recibe un colaborador por la prestación de sus servicios”. Diversos autores consideran a la remuneración como una contraprestación.

Para Milkovich (1996), “La palabra compensación significa deducir, equilibrar e implica intercambio. También lo define como todas las formas de retribuciones financieras, servicios tangibles y beneficios que el empleado reciba como parte de una relación de empleo”. Sin embargo para Juárez (2000), “La compensación significa la retribución, remuneración o la recompensa que la empresa otorga a sus empleados por su trabajo y se usa para denotar la cantidad mensual en efectivo que los empleados reciben sobre la base de un mes de trabajo”. Los beneficios ofrecidos a los empleados tratan de satisfacer varios objetivos individuales, económicos y sociales (Chiavenato 2000):

Individuales: tratan de atender las necesidades individuales de las personas, proporcionándole una vida personal, familiar y laboral más tranquila y productiva, para que cada persona se pueda desligar de las preocupaciones diarias y concentrarse en las actividades laborales.

Económicos: deben ser un elemento de atracción y mantenimiento de personal, lo que buscan es; reducir la fatiga física y psicológica, apoyar el

reclutamiento de personal y atraer candidatos, reducir la rotación del personal y fijar a las personas en la empresa, reducir el ausentismo y mejorar la calidad de vida de las personas.

Sociales: se refiere el atender al sistema educativo y de los demás servicios prestados por el gobierno o por la comunidad, como transporte, seguridad, etc.

2. Funciones. Grado de interés que se considera tienen las labores que se desempeñan en el trabajo, y si éstas ofrecen oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades. Se trata de describir las responsabilidades básicas del puesto, resumiéndolas en términos de los resultados se esperan alcanzar en el puesto. Un puesto de trabajo se suele desarrollar normalmente entre cinco y diez responsabilidades básicas o finalidades. La relación de las finalidades debe seguir un formato de frase similar al de la misión, iniciando por verbos de acción en infinitivo y dejando claro el resultado parcial que debe conseguirse. Una vez definidas las finalidades básicas, se pasará a desarrollar cada una de ellas, a través de las actividades. (Juárez y Carrillo, 2014)

Para Juárez y Carrillo (2014), “Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy pocos desafíos provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentara placer y satisfacción”.

3. Oportunidades de ascenso. “Disponibilidad de oportunidades de progreso. Una de las mayores motivaciones empresariales para los trabajadores es la posibilidad de crecer y rotar dentro de una misma compañía. De modo que una estrategia importante para retener sus

talentos es procurar que las vacantes y opciones de ascenso sean ocupadas con personal de la misma empresa. Para Ivancevich, Matteson y Konopaske (2006), cuando una persona pasa mucho tiempo realizando la misma labor en las mismas condiciones y en el mismo ambiente, se crea una sensación de rutina, haciendo que el entorno se torne en ocasiones desagradable. Todo ser humano tiene consigo innatos deseos y/o anhelos de superación. Dado que ese sentimiento de superación es un factor que afecta la autoestima de las personas, el tener oportunidades de ascensos en una organización le permite mantenerse a las expectativas para mejorar parte de su calidad de vida, sobre todo aquel que está intrínseca o directamente relacionada con su satisfacción y aceptación personal”.

“Con el desarrollo de las personas en una organización se trata de que el individuo crezca y se perfeccione de acuerdo con sus expectativas laborales. Brindándole al empleado la oportunidad de ejercer un cargo de mayor categoría que el actual, con mayores responsabilidades y mejor remunerado basado en su preparación, interés y capacidades, se busca que el empleado se mantenga activo, interesado, satisfecho y en constantes capacitaciones o mejoramiento de procedimientos o procesos que incurran en el alcance de esa meta fijada”.

4. Supervisión. Competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato. Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal. Para Chiavenato (2000), “El control es una función administrativa, es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador”. Es decir, la supervisión induce la idea de una visión global. Es un proceso mediante el cual una persona con amplios conocimientos y experiencias, es responsable de asumir la dirección de otras personas para obtener resultados deseados. Se requiere en las empresas personas pensantes,

con la capacidad de promover altos niveles de productividad en un ambiente altamente motivador hacia sus colaboradores.

“Supervisar requiere de planificación, organización, dirección y ejecución de retroalimentación constante. Requiere perseverancia y dedicación, siendo necesario poseer características individuales en la persona que cumple esta misión. Es una actividad técnica como finalidad primordial hacer uso racional de los factores que hacen posible la ejecución de los procesos de trabajo: el hombre, el dinero, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, entre otros elementos que intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa”.

5. Condiciones de trabajo. Grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral. El desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones, según Chiavenato (2000):

5.1 Condiciones ambientales: “que se refieren a las condiciones físicas en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo. Entre estas condiciones ambientales se tiene: **La iluminación**, que es fundamental para que cualquier persona pueda desarrollar sus actividades; sin embargo, esta condición no hace referencia sólo a la iluminación general sino a la cantidad de iluminación que existe en el lugar, ya que en caso de existir una iluminación deficiente esta podría provocar fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, así mismo se considera que es causante de una deficiente calidad de trabajo y es responsable de muchos accidentes. Por tanto, todo lugar de trabajo debe encontrarse un buen sistema de iluminación, cumpliendo los siguientes requisitos: Ser suficiente, estar constante y uniformemente distribuido para evitar la fatiga de los ojos y estar colocada de manera que no encandile ni produzca fatiga a la vista,

debida a las constantes acomodaciones. **El ruido**, que es considerado un sonido inarticulado, por lo general desagradable, en el medio ambiente se define como todo lo molesto para el oído. En investigaciones realizadas se ha podido evidenciar que el ruido no es indicador directo de un bajo desempeño laboral; sin embargo, la exposición constante a este provoca daños en la salud del trabajador y principalmente sobre su audición. Cuanto mayor sea la exposición al ruido, mayor será el grado de pérdida de la audición. Se conoce que el nivel máximo de intensidad de ruido permitido legalmente en el ambiente de trabajo es de 85 decibelios; por encima de esta cifra el ambiente se considera insalubre. Condiciones de tiempo, se refieren a la jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc. que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente. Se debe aclarar que jornada y horario de trabajo no son lo mismo; siendo la jornada el número de horas que el trabajador debe prestar servicio y horario de trabajo como la hora de entrada y salida”.

5.2 Condiciones sociales, “en las cuales intervienen la organización informal, las cuales surgen de las relaciones sociales e interacciones espontáneas entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización; estas se forman a partir de las relaciones de amistad o del surgimiento de grupos informales que no constan en el organigrama”.

5.3 Condiciones atmosféricas: Temperatura

“Existen cargos cuyo sitio de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, como en el caso de proximidad de hornos siderúrgicos, de cerámica y forjas. En el otro extremo, existen cargos cuyo sitio de trabajo exige temperaturas muy bajas, como en el caso de los frigoríficos. En estos casos extremos, la insalubridad constituye la característica principal de estos ambientes de trabajo”.

Según Hellriegel y Slocum (2010), refieren a estas dimensiones:

Satisfacción con el sueldo.

“Estructura de recompensas; las recompensas que son justas y que proporcionan retroalimentación exacta del desempeño producen satisfacción”. Así mismo, para Chiavenato (2000), afirma. “Toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo. La remuneración por una actividad productiva. Los empleados tienden a sentirse muy satisfechos con su salario y beneficios cuando también sienten que son reconocidos y recompensados con frecuencia”.

Satisfacción con la seguridad.

“Condiciones de trabajo físicas; la satisfacción depende de que las condiciones de trabajo encajen bien con los requerimientos físicos. Exigencias físicas; el trabajo que cansa no produce satisfacción. Un entorno agradable, limpio, aseado y cómodo, dentro de lo que se pueda y de acuerdo a las características del centro de trabajo, favorece una mejor disposición para el trabajo”

“Los tesisistas sostienen que es necesario recordar que no sólo es responsabilidad de la empresa conservar las buenas condiciones higiene, limpieza y salubridad, los trabajadores también se comprometen en participar y colaborar en esta materia”.

Satisfacción con lo social.

“El trabajo en sí; representa un reto mental para el individuo y la posibilidad de desempeñarlo con éxito le produce satisfacción. En la organización y administración; las personas se sentirán satisfechas en organizaciones que cuentan con políticas y procedimientos que han sido diseñadas para ayudarles a obtener recompensas. Se sentirán insatisfechas con las funciones contrapuestas y/o ambiguas que les impone la organización. Otros en la organización; las personas se sentirán satisfechas con sus supervisores,

compañeros de trabajo o subordinados que les ayuden a obtener recompensas”.

Satisfacción con el crecimiento

“Consecución de metas; las buenas condiciones de trabajo propician al colaborador la consecución de metas haciendo que éste se sienta satisfecho de su trabajo realizado. Interés personal; el trabajo que le resulta interesante a al trabajador, ya sea porque es un reto, tiene conocimientos sobre el mismo, tiene experiencia, entre otros, le produce satisfacción al ejercerla y conseguir lo propuesto por su superior inmediato”.

Las tesis sostienen; que una buena autoestima lleva a la satisfacción laboral. Según la clasificación de los diversos autores los denominan factores y dimensiones. De todas estas clasificaciones de factores de la satisfacción laboral; nuestra investigación aplicará los factores de Ivancevich, Matteson y Konopaske.

Consecuencias de la insatisfacción.

Dada una insatisfacción el empleado tiene un comportamiento y actitud desfavorable en su puesto de trabajo y al lograr la satisfacción apoya con su energía al buen desempeño. Al respecto Robbins y Judge (2009), sintetiza un modelo teórico:

- a. Salida. La respuesta de salida dirige el comportamiento hacia abandonar la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.
- b. Voz. La respuesta de voz implica tratar de mejorar las condiciones en forma activa y constructiva, incluyendo sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- c. Lealtad. La respuesta de lealtad implica esperar de manera pasiva pero optimista que las condiciones mejoren, incluso hablando a favor

de la organización frente a críticas externas, con la confianza de que la gerencia está “haciendo las cosas correctas”.

- d. Negligencia. La respuesta negligencia implica permitir pasivamente que las condiciones empeoren, demostrando ausentismo o impuntualidad crónicas, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Relaciones de la satisfacción laboral.

Robbins y Coulter (2010), las relaciones laborales se presentan de la siguiente manera:

Satisfacción y productividad, “Esto no ha sido fácil determinar si la satisfacción laboral desencadenó la productividad laboral o viceversa, podemos decir con cierta seguridad que la correlación entre satisfacción y productividad es bastante fuerte. También, las organizaciones con el mayor número de empleados satisfechos tienden a ser más efectivas que las organizaciones con el menor número de empleados satisfechos. **Satisfacción y ausentismo**. Las investigaciones muestran que los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de ausentismo que los empleados insatisfechos, la correlación es sólida. Si bien tiene sentido que es más probable que los empleados insatisfechos falten al trabajo. **Satisfacción y rotación**. Según las investigaciones los empleados satisfechos tienen niveles menores de rotación debido a la existencia de mostrar un buen desempeño, mientras que los empleados insatisfechos tienen niveles más elevados de rotación, al encontrarse con un trabajo disconforme”.

“En las organizaciones de servicio, la retención y deserción de clientes dependen por mucho de la manera en que los empleados de primera línea tratan a los clientes. Los empleados satisfechos tienden a ser más amigables, alegres y receptivos, cualidades que los clientes aprecian. Y dado que los empleados satisfechos normalmente no dejan sus empleos, es más factible que los clientes se encuentren con caras familiares y reciban un servicio experimentado”. (Robbins y Coulter, 2010)

Incentivos para vendedores.

Dessler y Varela (2011), afirman:

La mayoría de las organizaciones pagan a sus vendedores una combinación de salario y comisiones, por lo general, con un componente salarial considerable. Lo usual es una mezcla 70% de salario base 30% de incentivo. Esto minimiza el riesgo de disminuciones desde el punto de vista del vendedor, y también limita el riesgo de que las recompensas sean demasiado grandes desde el punto de vista de la compañía. Establecer cuotas efectivas es un arte.

Hacer efectivo el enriquecimiento del puesto

Koontz y Weihrich (2013), señalan:

Existen varios métodos para que el enriquecimiento del puesto incluya motivaciones de orden superior. En primer lugar, las organizaciones tienen que entender mejor qué quieren sus empleados. Como lo han señalado numerosos investigadores de la motivación, las necesidades varían con las personas y con las situaciones. En sus investigaciones; se ha mostrado; que los trabajadores con pocas habilidades quieren factores como seguridad en el trabajo, remuneración, prestaciones, reglas menos restrictivas y supervisores más amables y comprensivos. A medida que las personas ascienden por la escala organizacional de una empresa, aparecen otros factores que se vuelven cada vez más importantes. Sin embargo, se han realizado muy pocas investigaciones sobre el enriquecimiento del puesto de profesionales y administradores de alto nivel. En segundo lugar, si la meta principal del enriquecimiento es el incremento de la productividad, el programa debe mostrar los beneficios para los trabajadores. Por ejemplo, en una compañía con una flota de camiones de servicio, cada uno de ellos operados por

dos personas sin supervisión, un programa que consistía en dar a los empleados 25% de los ahorros en costos provenientes de un incremento en la productividad (incluso dejando en claro que la compañía se beneficiaría de sus esfuerzos), dio como resultado un sorprendente incremento en el rendimiento y un interés mucho mayor en estos trabajos. En tercer lugar, a las personas les gusta estar involucradas, que se les consulte y se les dé la oportunidad de dar sugerencias. Les gusta ser tratadas como personas. En una planta de proyectiles aeroespaciales, un incremento en la moral y en la productividad, así como una reducción notoria en la rotación y en el absentismo, fueron resultado de la simple técnica de poner placas con los nombres de los empleados en sus estaciones de trabajo y del hecho de hacer que cada grupo (de la producción de partes y armado a la inspección) trabajara en un área en la que las máquinas y los equipos se pintaron de un color diferente para cada grupo. En cuarto lugar, a los trabajadores les gusta sentir que su superior se interesa genuinamente en su bienestar; además, les gusta saber qué hacen y por qué, les gusta la realimentación sobre su desempeño y que se les valore y reconozca por su trabajo.

2.2.2. Desempeño laboral.

Definiciones.

Dessler (2009), precisa:

“Es el proceso que articula el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, su objetivo fundamental es asegurar que el desempeño de los colaboradores respalde las metas estratégicas institucionales. La particularidad distintiva de la administración del desempeño es que mide de manera explícita el aprendizaje del empleado, el establecimiento de estándares, la evaluación y la retroalimentación, respecto a cuál debe ser su desempeño y si el mismo contribuye al logro de las metas de la compañía. Mientras Chiavenato (2000), indica que el desempeño laboral “es el comportamiento de los colaboradores en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Importancia del desempeño laboral

Para Robbins y Judge (2013), existen 3 importantes comportamientos que constituyen el desempeño laboral:

Desempeño de la tarea: Esta referido a la ejecución de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo lo cual contribuirá a la producción de un bien o un servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la organización e individuales.

Civismo: Está dirigido al ámbito psicológico de cada colaborador, es decir el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre con tolerancia, sugerencias constructivas y decir cosas positivas del trabajo con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Falta de productividad: Está relacionado a aspectos que dañan la relación laboral entre empresa – colaborador. Son conductas que afectan el correcto funcionar de la empresa como los robos, hostilidad entre

compañeros de trabajo y ausentarse con frecuencia, son formas de incentivar una baja productividad en un puesto de trabajo.

Objetivo del desempeño laboral.

Para Robbins y Judge (2013), sostienen:

Que el principal objetivo es identificar las necesidades que la organización requiere para seguir creciendo. Por tal motivo, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los colaboradores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible

Dimensiones del desempeño laboral.

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

a. Capacidad laboral. La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el colaborador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo. Alles (2009), indica que es una característica subyacente en el individuo que esta casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o performance superior en un trabajo o situación. Alles, nos muestra como indicadores de la capacidad laboral los siguientes:

Conocimientos: Es el conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje.

Nivel de comunicación: La comunicación desempeña cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización control, motivación expresión emocional e información. Igualmente, actúa para controlar el comportamiento de los colaboradores en varias formas. Según Robbins y Judge (2013), las organizaciones tienen jerarquía de autoridad y

lineamientos formales que requieren el cumplimiento por parte de los colaboradores. Por lo tanto, la comunicación debe de incluir tanto la transmisión como la comprensión del significado.

Koontz (2012), refiere “Un sentido más amplio para el propósito de la comunicación dentro de una entidad es disponer de información para desenvolverse en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integra las funciones”.

Calidad de servicio: Es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que se consideren las expectativas y necesidades de clientes. La importancia del personal para dar respuesta a estas exigencias es determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan.

Destreza: Es la habilidad o el arte mediante el cual se realiza una determinada actividad y realizándolo de manera correcta, satisfactoria, esto implica hacerlo bien.

Chiavenato (2007), sostiene:

Que gracias a las diferentes capacidades laborales individuales cada colaborador tiene sus propias características personales, sus capacidades y limitaciones. Para que en conjunto puedan superar sus limitaciones y ampliar sus capacidades, las personas necesitan cooperar entre sí para alcanzar de mejor forma sus objetivos. Es por medio de la participación personal y de la cooperación entre los colaboradores se logran objetivos.

b. Desarrollo. Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un colaborador optimiza a través de la

comunicación directa y abierta; en la que los colaboradores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.

Robbins (2004), afirma:

Que al grado en el que un colaborador se identifica con una organización y sus metas, y desea mantener su membresía en la misma se desenvuelve con un alto involucramiento con el puesto. Chiavenato (2007), refiere a que. “Está asociado al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra al final el cual se puede relacionar con el beneficio”.

Robbins y Judge (2009), precisa:

Es el grado en que el colaborador requiere que se realicen actividades diferentes de modo que el colaborador utilice cierto número de aptitudes y talentos. Un trabajo con gran variedad de aptitudes y destrezas sería el de propietario - operador de un taller que hace reparaciones eléctricas, reconstruye motores, hace trabajos que requieren su fuerza física e interactúa con los clientes. Un trabajo con pocas dimensiones sería el de un trabajador manual que rocía pintura ocho horas al día. Las personas adaptables también son más cumplidas y respetuosas de las reglas. Así, los individuos adaptables son más aceptados que los desagradables, lo que explica por qué tienden a desempeñarse mejor en trabajos orientados a lo interpersonal como el servicio a clientes.

c. Eficacia. Se define. “De qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada colaborador”. Koontz (2012), precisa. “Es importante establecer que, para fines de este estudio, la eficacia se

medirá de acuerdo con el logro de los resultados, y las metas serán medidas acordes con los objetivos que deben alcanzarse a corto y mediano plazos”. “Los objetivos claros y verificables facilitan la medición, así como la efectividad, la eficiencia y, por tanto, la eficacia de las acciones gerenciales. Naturaleza de los objetivos Los objetivos establecen los resultados finales, y los generales deben apoyarse en los particulares”. Chiavenato (2000), indica “Es una medida normativa del logro de resultados, El alcance de los objetivos previstos no entra en la esfera de competencia de la eficiencia; es un asunto relacionado con la eficacia, el logro de los objetivos mediante los recursos disponibles”. Cuando utiliza instrumentos para evaluar el alcance de los resultados, es decir, para verificar si las cosas bien hechas son las que de verdad se deben hacer, se ocupa de la eficacia. Robbins & Judge (2009), precisa:

Ejecutar las actividades de trabajo requeridas por el puesto dan como resultado que el individuo obtenga información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño y como equipos eficaces tienen confianza en sí mismos, piensan que pueden triunfar”; los equipos que han triunfado elevan su convencimiento sobre el éxito futuro, lo que a su vez los motiva a trabajar más duro. Los éxitos pequeños hacen ganar confianza al equipo. Conforme un equipo desarrolla un historial de desempeño cada vez mejor, también aumenta el convencimiento colectivo de que los esfuerzos futuros llevarán al éxito. Para desempeñarse con eficacia, un equipo requiere tres tipos de aptitudes diferentes. La primera es que necesita personas con experiencia técnica. La segunda es que incluya gente con aptitud para resolver problemas y tomar decisiones a fin de que sea capaz de identificar problemas, generar y evaluar alternativas, y hacer elecciones competentes. Por último, los equipos necesitan personas que sepan escuchar, retroalimentar y resolver conflictos, entre otras aptitudes personales. Ningún equipo ve realizado su

potencial de desempeño si no desarrolla estos tres tipos de aptitudes.

d. Perfil del colaborador. “Determinado a través del comportamiento y características que presenta el colaborador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa”. Robbins & Judge (2009), afirma:

Que la personalidad tiene una influencia significativa en el comportamiento del colaborador individual, esto también se extiende al comportamiento del equipo. En específico, los equipos con calificación alta en extroversión, amabilidad, responsabilidad, apertura a la experiencia y estabilidad emocional, tienden a recibir una calificación más alta por su desempeño. Además, también importa el nivel mínimo de amabilidad que tenga un miembro: los equipos funcionan peor si tienen uno o varios integrantes desagradables. La satisfacción en el trabajo no sólo consiste en las condiciones en que se desenvuelve, la personalidad también juega un rol. A las personas que son menos positivas respecto de sí mismas es menos probable que les guste su trabajo. Chiavenato (2009), precisa que la evaluación del perfil del colaborador proporciona a la entidad medios para conocer a fondo la potencia de sus colaboradores de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo. Robbins y Judge (2009), indica que se debe considerar capacitar a los miembros para mejorar sus aptitudes técnicas e interpersonales.

La evaluación 360°.

Maristany (s.f), señala:

Que, en la confidencialidad, la intención del sistema 360° es que las personas se manifiesten con libertad y con honestidad. Nadie expresa sus más íntimos pensamientos o sentimientos a todo el mundo. Todos manifestamos algunas cosas, pero no otras. Y más aún con el jefe, de quien depende en gran medida nuestra permanencia en la empresa y nuestra remuneración. Por esto, para que las personas se expresen sin temor, la confidencialidad es fundamental. Si los evaluadores temen que sus opiniones sean conocidas, en esa medida modificarán sus comentarios y sus calificaciones. Cabe señalar que en los niveles jerárquicos de las empresas se tiende a desvalorizar que haya fallas de este tipo, a suponer que no existieron o que, si existieron, fueron producto de una tontería que alguien cometió. La percepción de los empleados, habitualmente, es diferente, y por lo general más cercana a la realidad. Y lo que aquí importa es cuál es la realidad que ellos perciben para poder partir de una base firme en el nuevo proceso, porque si no se cree en la confidencialidad, 360° no es posible. El sistema 360° requiere un consultor externo con la capacidad necesaria para desarrollarlo, además, porque es una garantía de confidencialidad.

Nuevas tendencias en la evaluación del desempeño.

Chiavenato (2000), indica:

La era de la información trajo dinamismo, cambio y competitividad. En ese contexto, la única alternativa de supervivencia que tienen las organizaciones es buscar la excelencia sustentada. Ésta es la base de la rentabilidad. Una de sus consecuencias fue la reducción de los niveles jerárquicos debido a las prácticas del adelgazamiento o downsizing, la cual disminuyó notablemente la distancia entre jefes y subordinados. Este acercamiento, debido a que se comprimió la jerarquía, trajo consigo,

inevitablemente, nuevas tendencias en la evaluación del desempeño humano, tanto en el ámbito del desempeño individual, como en el colectivo que se desprende del trabajo en equipo. Con esto, los complicados procesos estructurados y formalizados de la evaluación del desempeño están en desuso, actualmente prevalece el esfuerzo por una evaluación cualitativa de las personas realizada de forma directa y sin depender de informes sucesivos, hasta llegar al responsable del manejo de la información y la toma de decisiones. Por otra parte, las organizaciones buscan la excelencia por medio de inversiones en educación, capacitación y desarrollo de las personas, hoy consideradas talentos humanos que deben ser estimulados y desarrollados, y no sólo recursos humanos inercialmente disponibles. Sin embargo, de nada vale promover esos cambios conductuales sin la debida capacitación que oriente y motive a los principales agentes de esas transformaciones: las personas.

Desempeño del empleado.

Newstrom (2011), afirma que:

Algunos administradores se aferran a un viejo mito: que la alta satisfacción conduce siempre a un elevado desempeño del empleado; sin embargo, este supuesto no es correcto. En realidad, los colaboradores satisfechos pueden tener un alta, mediana o baja productividad, y tenderán a continuar con el nivel de desempeño que previamente les trajo satisfacción (de acuerdo con el modelo de modificación de conducta). La relación satisfacción-desempeño es más compleja que la simple ruta de “la satisfacción conduce al alto desempeño”. A menudo, los atletas profesionales en las áreas de béisbol, fútbol o basquetbol experimentan los efectos de sentirse demasiado satisfechos con su rendimiento, en especial después de firmar contratos lucrativos. Los éxitos anteriores pueden volverlos complacientes consigo mismos y hacer que jueguen con descuido, con el resultado de que su equipo sufra una derrota. Una función de los entrenadores es mantener a los jugadores insatisfechos con sus

propias aportaciones para infundirles un deseo renovado de victoria y motivarlos a obtener logros todavía mejores. En este caso, la insatisfacción produce un mejor desempeño. Una declaración más precisa de la relación causal es tanto contraria a la lógica, como exactamente lo contrario de la clásica falsa creencia de que, en la mayoría de las circunstancias, el alto desempeño contribuye en realidad a una alta satisfacción en el trabajo. Es que un mejor desempeño suele producir mayores recompensas económicas, sociológicas y psicológicas. Si éstas se consideran justas y equitativas, mejora el nivel de satisfacción porque los empleados sienten que reciben estímulos en proporción a su desempeño. Por otro lado, si los premios se consideran inadecuados para el nivel de desempeño, la insatisfacción tenderá a elevarse. En ambos casos, el nivel de satisfacción tiende a un mayor o menor compromiso, lo cual afecta el esfuerzo y, al final (quizá de manera indirecta), afecta de nueva cuenta el desempeño. El resultado es un ciclo desempeño-satisfacción-esfuerzo que opera en forma continua. La consecuencia para la administración es que debe dedicar sus esfuerzos a apoyar y facilitar el desempeño del empleado, lo que quizá genere satisfacción y compromiso. Por otra parte, surge un escenario diferente si el desempeño es bajo.

Sistema de trabajo de alto desempeño.

Dessler y Varela (2011), precisa:

Como parte de sus responsabilidades estratégicas, los administradores de recursos humanos de la actualidad suelen concentrarse en crear lo que denominan sistemas de trabajo de alto desempeño. Un sistema de trabajo de alto desempeño es un conjunto integrado de políticas y prácticas de administración de recursos humanos que, de manera conjunta, fomentan empleados con un mejor desempeño. En este caso, el objetivo principal consiste en establecer sistemas de recursos humanos (para reclutamiento, selección, capacitación, evaluación y remuneración, por ejemplo), de manera que la empresa genere un mayor número de aspirantes a los

puestos, elija a los candidatos eficazmente, brinde más y mejor capacitación, vincule el salario con el desempeño de manera más realista, y ofrezca un ambiente laboral con mayor seguridad. De esta manera, el equipo de recursos humanos es capaz de hacer una contribución medible para la empresa.

Métodos para la evaluación del desempeño laboral.

Robbins y Judge (2013), expresan “Los métodos de la evaluación de desempeño varían de una organización a otra porque cada una tiende a construir sus propias políticas y sistemas para evaluar el desempeño de las personas” se cuenta con los siguientes:

- a. Método de escalas gráficos. “Es el más común y divulgado por su sencillez. Este procedimiento mide el cumplimiento de las personas con factores ya definido y graduados; sin embargo, uno de los inconvenientes más importante es que este método está sujeto a errores ya que cada persona percibe e interpreta las situaciones de acuerdo a su “campo psicológico”, esta 16 interferencia subjetiva y personal, lleva a muchos evaluadores al efecto de los estereotipos, por los cuales los evaluadores consideran que un empleado sobresaliente es óptimo en todos los factores”.
- b. Método de elección forzada. “Se basa en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe escoger sólo una o dos de las que explican mejor el desempeño del evaluado, por eso se llama “elección forzada”.
- c. Método de investigación de campo.” El superior se encarga de hacer la evaluación de desempeño, pero con la asesoría de un experto en la rama. El experto acude a cada área para hablar con los jefes sobre el desempeño de sus colaboradores; esto explica el nombre de investigación de campo”.

- d. Método de incidentes críticos. “Es un método simple de evaluación; se apoya en que la actitud del ser humano tiene particularidades extremas, capaces de generar resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). Se adueña de características situadas dentro de las que son de extremo positivas o negativas; las positivas deben desarrollarse y emplearse y las negativas, reformarse o eliminarse”.
- e. Métodos de frases descriptivas. “Tal método sólo difiere del método de elección forzada en que no es obligatorio escoger las frases. El evaluador enfatiza las frases que caracterizan el desempeño del personal de manera positiva y las que muestran el desempeño contrario de manera negativa”.

Aptitud y oportunidad

Robbins y Judge (2009), refieren:

El éxito en un trabajo lo facilita u obstaculiza la existencia o falta de recursos de apoyo. Una forma de pensar común pero simplista sobre el desempeño de un empleado, es como función (f) de la interacción de sus aptitudes (A) y motivación (M); es decir, $\text{desempeño} = f(A \times M)$. Si cualquiera de ambas es inadecuado, el desempeño resultará afectado en forma negativa. Esto ayuda a explicar, por ejemplo, al atleta o estudiante que trabaja duro con aptitudes modestas y que de manera consistente supera a un rival más preparado pero perezoso. La inteligencia y aptitudes de un individuo (que se agrupan con la etiqueta de aptitud) deben considerarse por separado de la motivación si hemos de ser capaces de explicar y predecir con exactitud el desempeño de un individuo. Pero está perdida una pieza del rompecabezas. Se necesita agregar a la ecuación el término de la oportunidad para el desempeño (O): $\text{desempeño} = f(A \times M \times O)$. Aun cuando un individuo esté dispuesto y pueda, tal vez haya obstáculos que limiten su desempeño. Cuando se trata de evaluar por qué un empleado no se desempeña al nivel que usted cree que es capaz, mire el ambiente de trabajo para determinar si le brinda apoyo.

2.3. Definición de términos básicos.

a. Administración por objetivos (APO).

Proceso para establecer objetivos acordados mutuamente y para utilizar dichos objetivos para evaluar el desempeño de los empleados. (Robbins y Coulter, 2010)

b. Análisis del desempeño.

“Verificar que exista una deficiencia de desempeño y determinar si tal deficiencia debería rectificarse mediante capacitación o a través de algún otro medio (como transferir al colaborador)”. (Dessler, 2009)

c. Aptitudes.

Capacidad de un individuo para realizar las distintas tareas de un trabajo. (Robbins y Judge, 2009)

d. Autoeficacia personal.

“Creencia que tiene un individuo de que es capaz de hacer una tarea”. (Robbins y Judge, 2009)

e. Autoeficacia.

“Idea que tiene un individuo de que puede completar con éxito una tarea. Quienes tienen un grado elevado de autoeficacia creen con firmeza en sus capacidades de desempeño”. (Ivancevich, Matteson y Konopaske, 2006)

f. Capacidades.

Destrezas y habilidades de una organización para realizar las actividades necesarias para su negocio. (Robbins y Coulter, 2010)

g. Capacitación en el trabajo.

“Entrenar a un individuo para que aprenda cómo se desempeña un puesto mientras trabaja en él”. (Dessler, 2009)

h. Compromiso.

“Sensación de identificación, participación y lealtad que expresa el empleado hacia la compañía”. (Ivancevich, Matteson y Konopaske, 2006)

i. Destajo.

Sistema de pago de incentivos que liga el salario con el número de objetos procesados por cada colaborador individual. (Dessler, 2009)

- j. Eficacia.
Hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización. (Robbins y Coulter, 2010)
- k. Eficiencia.
Hacer bien las cosas o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. (Robbins y Coulter, 2010)
- l. Equipo.
Grupo formal compuesto por personas que interactúan muy estrechamente y que tienen el compromiso compartido de lograr objetivos acordados. (Ivancevich, Matteson y Konopaske, 2006)
- m. Equipo de trabajo.
Grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo. (Robbins y Judge, 2009)
- n. Factores compensables.
“Elementos compensables fundamentales de un puesto, como habilidades, esfuerzo, responsabilidad y condiciones laborales”. (Dessler, 2009)
- ñ. Grupo de trabajo.
“Son los colaboradores que interactúan sobre todo para compartir información y tomar decisiones que ayuden a cada uno de sus miembros a desempeñarse en su área de responsabilidad”. (Robbins y Judge, 2009)
- o. Motivación procesos.
Estímulos que toman en cuenta la intensidad, dirección y esfuerzo del individuo hacia el logro de una meta. (Robbins y Judge, 2009)
- p. Validez de criterio.
Tipo de validez basada en mostrar que las calificaciones en la prueba (predictores) se relacionan con el desempeño del puesto (criterio). (Dessler, 2009)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

a. Tipo del estudio.

El estudio fue descriptivo – correlacional, porque describió el comportamiento de las variables; satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores. Hernández, Baptista y Fernández (2014), refieren:

Al estudio de las características de las variables; es correlacional, porque tendrá como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Así también el estudio descriptivo, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En nuestro caso se estudia la relación de las variables satisfacción y desempeño de los colaboradores, para determinar su implicancia de satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.

b. Tipo de diseño.

Diseño no experimental.

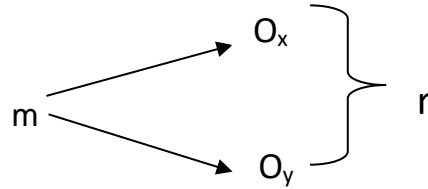
Los datos de las variables en estudio no serán manipulados, se estudiarán tal y como se muestran en la realidad. Según Hernández, Baptista y Fernández (2014), señalan que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Diseño transversal.

Porque los datos de las variables se recogieron en un solo momento. “Aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado”. (Bernal, 2010)

Diseño y contrastación de la hipótesis.

El diseño de contrastación fue correlacional, como se muestra:



Dónde:

m: muestra

O_x: información de observaciones de satisfacción laboral.

O_y: información de observaciones de desempeño de los colaboradores.

r: relación entre variables.

3.2 Población, muestra y muestreo.

a. Población.

La población estuvo constituida por la totalidad de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, cantidad que se aprecia en la Tabla 1.

Tabla 1: Colaboradores por tiendas comerciales.

Tiendas comerciales	N° de colaboradores
Curacao - Tumbes	18
Curacao - Costa Mar Plaza	12
Total	30

Fuente: Registros de la tienda. Año 2019

b. Muestra.

El tamaño de la muestra fue igual a la población, es decir, 30 colaboradores, empleándose una muestra no probabilística, al respecto Hernández et al. (2014), refieren que las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas,

suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. “Asimismo, se le denomina muestra por conveniencia porque las unidades que se toman son por su accesibilidad”. (Anderson, Sweeney, y Williams, 2008, p. 918)

c. Muestreo.

Siendo la muestra igual que la población, el muestreo es por conveniencia y no probabilístico. Anderson, Sweeney, y Williams, (2008), afirman “El muestreo de conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico. Los elementos se incluyen en la muestra sin que haya una probabilidad previamente especificada o conocida de que sean incluidos en la muestra”. (p. 290)

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

a. Métodos de investigación.

Descriptivo

Se utilizó para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar y generalizar los resultados de las observaciones de nuestro objeto de estudio. Lo que implicó la recopilación y presentación sistemática de los datos obtenidos con el fin de establecer una idea clara de una determinada situación en este caso la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores.

Método cuantitativo

Su propósito fue explicar y predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos, en la cual se recogieron y analizaron datos cuantitativos sobre las variables y sus dimensiones de la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores.

Método inductivo.

Método empleado tanto en la recolección de la información, así como en la elaboración del marco teórico al establecerse las categorías y dimensiones de la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores. Dándole un tratamiento a la información desde los conceptos básico hasta arribar a las conclusiones.

Método deductivo

Porque; se siguió un proceso sintético - analítico ya que se presentaron doctrinas y fundamentos teóricos, leyes o normas generales de las cuales se extrajeron conclusiones o consecuencias, aplicándose o examinándose casos particulares sobre la base de las afirmaciones generales presentadas, y así se pudo realizar las recomendaciones.

b. Técnicas de recolección de datos.

Técnica documental.

Se revisaron, se observaron y se analizaron la información contenida en la literatura de los textos y en registros e informes de las tiendas comerciales; información que se compilará mediante fichas bibliográficas.

Técnica de la encuesta.

Se diseñaron dos cuestionarios, el primero para variable satisfacción laboral y el segundo para la variable desempeño de los colaboradores; cada cuestionario se estructuró con 12 ítems, en base a las dimensiones de cada variable, empleando la escala de Likert, aplicándose tipo entrevista a una muestra de 30 colaboradores de las Tiendas Curacao. (Anexos 4, 6,7 y 8)

c. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Se estructuraron preguntas cerradas que contribuyan a definir cada uno de los indicadores de las variables en estudio. Este instrumento permitirá conocer estados de opinión, características o hechos específicos. (Anexo 4)

Fichas bibliográficas

Se emplearon estos instrumentos para registrar información de forma sintetizada sobre los autores consultados; recursos útiles para el estudio, permitiendo la descripción de las características generales y ubicaciones de los textos e informes que se consultan. Asimismo, de las anotaciones que obtuvimos de los elementos necesarios permitieron crear experiencias. (Anexo 5)

3.4. Procesamiento y análisis de datos.

Recolección de la información.

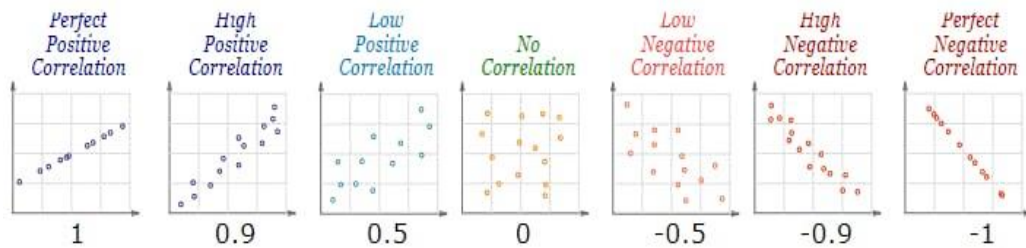
La información que se requirió en la investigación fue recogida en forma personal por los investigadores; respecto a la información documental y material bibliográfico fue compilada de los textos, artículos académicos, que obran en las bibliotecas de las universidades locales, publicaciones y otros documentos que se obtengan vía Internet, para este propósito se emplearon las fichas bibliográficas; donde se consignaron estos datos; la recolección de datos en las unidades de las muestras, se realizó aplicando la técnica de la encuesta.

Procesamiento de datos.

Una vez realizada la recopilación de datos a través de los cuestionarios descritos, se inició una fase esencial para toda investigación, referida a la clasificación o agrupación de los datos referentes a cada variable, objetivo de estudio y su presentación conjunta. Los investigadores siguieron un procedimiento de 4 pasos para el procesamiento de datos, como se indica:

1. Validación. Es el proceso de verificar que las entrevistas se hayan realizado de acuerdo a lo establecido. La edición, implica verificar los errores del entrevistador y del entrevistado.
2. Codificación. Se refiere al proceso de agrupar o asignar los códigos numéricos a las varias respuestas de unas preguntas determinadas.
3. Introducción de datos. Una vez que se ha validado, editado y codificado, el siguiente paso es la introducción de datos, es decir convertir la información a un formato electrónico en la computadora, a través de un medio de almacenamiento como lo es una cinta magnética, un disco duro o una USB.
4. Tabulación y análisis estadísticos. La tabulación más básica es la tabla de frecuencia de un solo sentido, que muestra el número de entrevistados que dieron una posible respuesta a cada pregunta.

Considerando el tipo de investigación, para su procesamiento se empleó el programa SPSS versión 22 (Statistical Package for the Social Sciences). La comprobación de la hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales. (Spearman, 1927), como se aprecia:



Coeficiente de Correlación						
1	0.9	0.5	0	-0.5	-0.9	-1
Existe una correlación perfecta positiva entre ambas variables	Existe una correlación positiva muy alta entre las variables	Existe una correlación positiva pobre entre las variables	No existe correlación entre ambas variables	Existe una correlación negativa pobre entre las variables	Existe una correlación negativa muy alta entre las variables	Existe una correlación perfecta negativa entre ambas variables

Análisis de datos.

La información se ha presentado en las tablas, figuras e indicadores, la misma que se analizaron y se discutieron fundamentándose en el marco de referencia del problema y los antecedentes, enfocándose en la solución al problema, en la contrastación de la hipótesis y determinar la implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.

Confiabilidad del instrumento

“La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach”. La medida de la fiabilidad “mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados”. (Welch & Comer, 1988)

“Cuanto más cerca a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación”. (Welch & Comer, 1988)

La determinación de la fiabilidad del instrumento se basó en una prueba piloto constituida por 10 usuarios de los colaboradores de las tiendas Curacao, cabe indicar que este tipo de instrumento es aplicado en la mayoría de las investigaciones realizadas de corte transversal, donde se obtuvo el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,763 para las 12 preguntas del instrumento de la satisfacción laboral y de 0,875 para el cuestionario de desempeño de los colaboradores.

Tabla 2: Alfa de Cronbach Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
.763	.778	12

Fuente: Encuestas

Tabla 3: Alfa de Cronbach desempeño de colaboradores.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.875	.871	12

Fuente: Encuestas

3.5. Variables y operacionalización.

Variable Independiente: Satisfacción laboral.

Definición conceptual.

Coulter (2014), refiere que la satisfacción laboral “Es la actitud general que tiene una persona respecto de su área de trabajo. Si un colaborador tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo”.

Definición operacional.

La variable satisfacción laboral se medirá a través de sus indicadores: sueldo, funciones, oportunidad de ascensos y condiciones de trabajo, teniendo en cuenta su contenido se estructuraran los ítems, dando lugar a la construcción de un cuestionario, 12 preguntas, empleándose la escala de Likert con las alternativas: De Acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2 y En Desacuerdo (ED) = 1, y se aplicará a una muestra de 30 colaboradores de la Tienda Curacao de la Provincia de Tumbes, en horario de trabajo.

Indicadores: Sueldo, funciones, oportunidad de ascenso y condiciones de trabajo.

Tabla 4: Indicadores e ítems de la variable Satisfacción laboral.

Variable	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	Sueldo	1, 2, 3,
	Funciones	4, 5, 6,
	Oportunidad de ascenso	7, 8, 9,
	Condiciones de trabajo	10, 11, 12

Fuente: Cuestionario

Variable dependiente: Desempeño de los colaboradores

Definición conceptual.

Mondy y Noé (2005), definen al desempeño de los colaboradores como un sistema formal de revisión individual del personal como de equipos de trabajo.

Definición operacional.

La variable desempeño de los colaboradores se medirá a través de sus indicadores, para lo cual se diseñará un cuestionario con 12 preguntas, empleando la escala de Likert con las alternativas: De Acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2 y En Desacuerdo (ED) = 1, aplicándose a una muestra de 30 colaboradores de la Tienda Curacao de la Provincia de Tumbes, en horario de trabajo.

Indicadores: Capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia, perfil del colaborador.

Tabla 5: Indicadores e ítems de la variable Desempeño de los colaboradores.

Variable	Indicadores	Ítems
Desempeño de los colaboradores	Capacidad laboral.	13, 14, 15,
	Desenvolvimiento.	16, 17, 18
	Eficacia.	19, 20, 21,
	Perfil del colaborador.	22, 23, 24,

Fuente: Cuestionario, Anexo 3.

La matriz de consistencia y la operacionalización de las variables se aprecian en el Anexo 1, 2 y 3.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar la implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.

Tabla 6: Implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores.

Nivel	Puntaje	Satisfacción Laboral		Desempeño Colaboradores	
		n	%	n	%
Alta	28 a 36	22	73.3	19	63.3
Media	20 a 27	5	16.7	7	23.3
Baja	12 a 19	3	10.0	4	13.3
Totales		30	100.0	30	100.0

Fuente: Encuestas

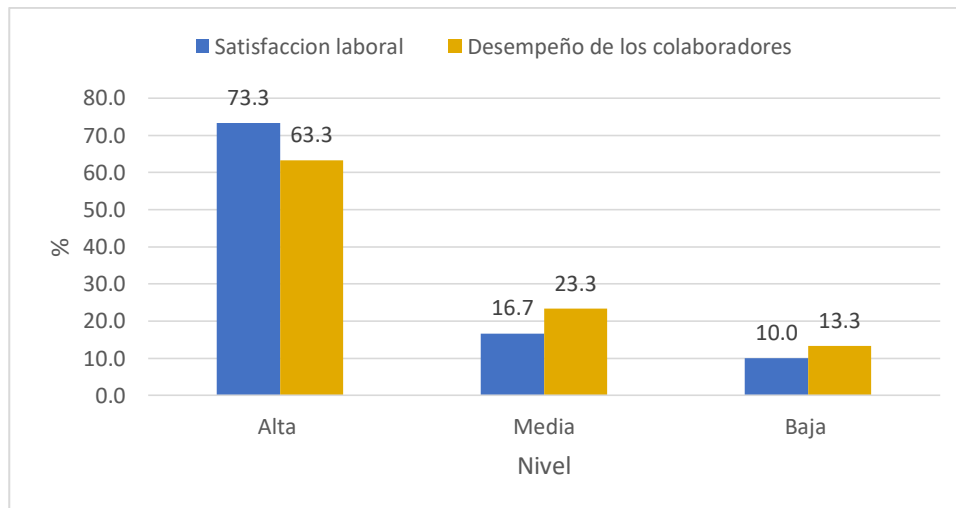


Figura 1: Indicadores porcentuales de satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores.

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

La satisfacción laboral presentó un nivel alto con el 73,3% de las respuestas, el nivel medio obtuvo un 16,7% y el nivel bajo lo hizo con el 10% resultados que tuvieron una implicancia en el desempeño de los colaboradores de nivel alto con 63,3% de las consultas, el nivel medio alcanzó el 23,3% y el nivel bajo con el 13,3% de las apreciaciones obtenidas de los colaboradores de las tiendas Curacao S.A.

Tabla 7: Correlación Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores

	Coefficiente Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Desempeño colaboradores
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación		,491**
	Sig. (bilateral)		.006
	N		30
Desempeño colaboradores	Coefficiente de correlación	,491**	
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuestas aplicadas.

Hipótesis para el objetivo general: La satisfacción laboral tiene implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.

Se acepta la hipótesis general con un nivel del 0,01 indicándonos que existe implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores con un coeficiente de correlación del 0,491 de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A. de Tumbes.

Para el objetivo específico 1: Describir la implicancia del sueldo y las funciones en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., provincia de Tumbes, 2020.

Tabla 8: Implicancia del sueldo y las funciones en el desempeño de los colaboradores.

Nivel	Sueldo + funciones			Desempeño colaboradores			
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%	
Alta	14 a 18	17	56.7	28 a 36	19	63.3	
Media	10 a 13	8	26.7	20 a 27	7	23.3	
Baja	6 a 9	5	16.7	12 a 19	4	13.3	
Totales		30	100.0			30	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas.

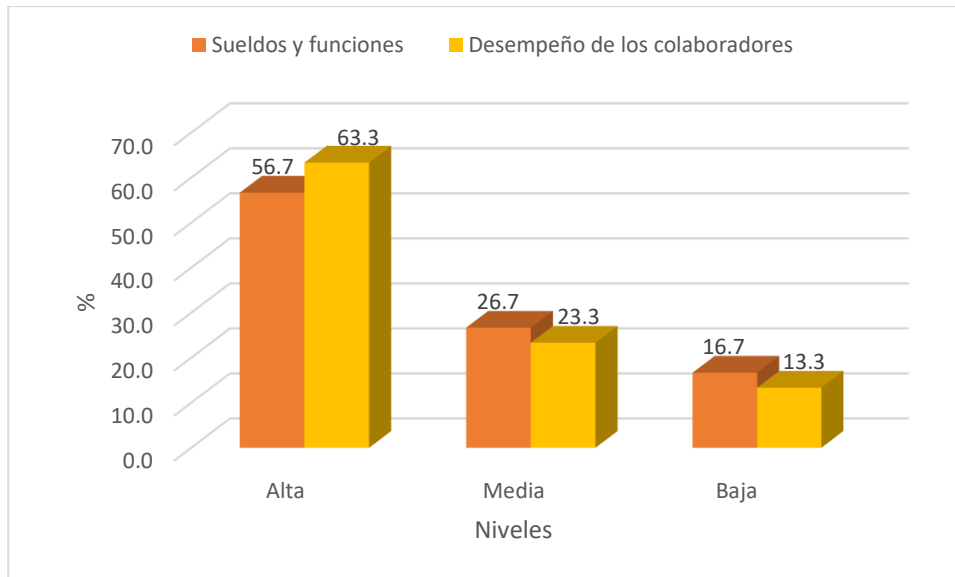


Figura 2: Indicadores porcentuales de la dimensión sueldos y funciones y variable desempeño laboral.

Fuente: Encuesta aplicadas.

Las dimensiones del sueldo y las funciones alcanzaron un nivel alto del 56,7% de las entrevistas, el nivel medio obtuvo un 26,7% y el nivel bajo con el 16,7% indicándonos que existió una implicancia en el desempeño de los colaboradores de nivel alto con 63,3% de las consultas, el nivel medio alcanzo el 23,3% y el nivel bajo con el 13,3% de las apreciaciones obtenidas de los colaboradores

Tabla 9: Correlación Sueldos y funciones y desempeño de los colaboradores

	Coefficiente Rho de Spearman	Sueldo y funciones	Desempeño Colaboradores
Sueldo s y funciones	Coefficiente de correlación		,209
	Sig. (bilateral)		.005
	N		30
Desempeño Colaboradores	Coefficiente de correlación	,209	
	Sig. (bilateral)	.005	
	N	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuestas aplicadas.

Hipótesis para el objetivo específico 1: El sueldo y las funciones tienen implicancia en el desempeño laboral en los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.

Se acepta la hipótesis para el objetivo específico 1, indicándonos que existió implicancia del sueldo y las funciones en el desempeño laboral, con un nivel de confianza del 0,01 para las pruebas y un coeficiente de correlación del 0,209 de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A. de Tumbes.

Para el objetivo específico 2: Explicar la implicancia de la oportunidad de ascensos y la condición de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., provincia de Tumbes, 2020.

Tabla 10: Implicancia de las oportunidades de ascensos y condiciones de trabajo en el desempeño de los colaboradores.

Nivel	Oportunidades + condiciones			Desempeño colaboradores			
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%	
Alta	14 a 18	20	66.7	28 a 36	19	63.3	
Media	10 a 13	6	20.0	20 a 27	7	23.3	
Baja	6 a 9	4	13.3	12 a 19	4	13.3	
Totales		30	100.0			30	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas.

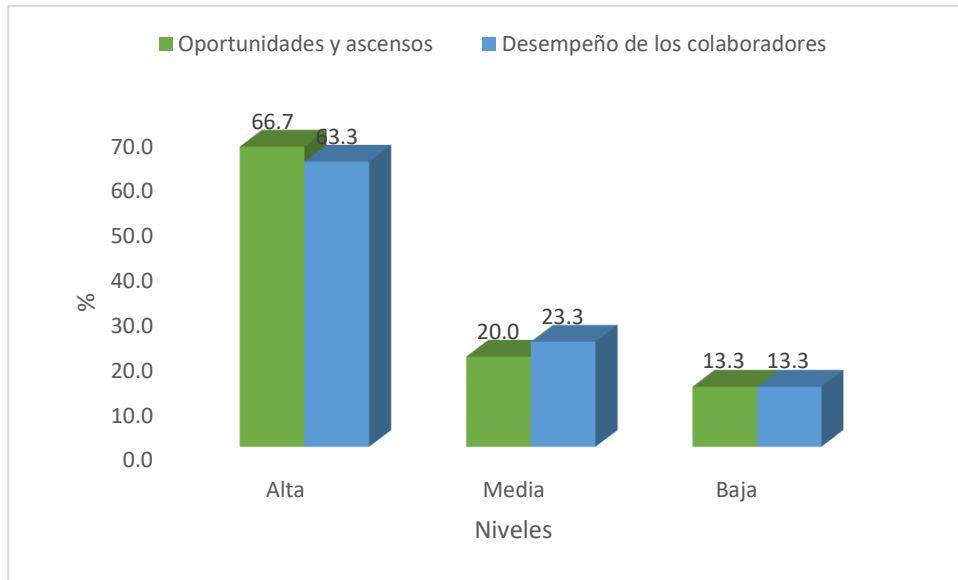


Figura 3: Indicadores porcentuales de la dimensión sueldos y funciones y variable desempeño laboral

Fuente: Encuestas aplicadas.

Las dimensiones de las oportunidades y condiciones en el desempeño alcanzaron un nivel alto del 66,7% de las entrevistas, el nivel medio obtuvo un 20,0% y el nivel bajo con el 13,3% indicándonos que existió una implicancia en el desempeño de los colaboradores de nivel alto con 63,3% de las consultas, el nivel medio alcanzó el 23,3% y el nivel bajo con el 13,3% de las apreciaciones obtenidas de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A.

Tabla 11: Correlación de las oportunidades y condiciones con el desempeño de los colaboradores.

	Coeficiente Rho de Spearman	Oportunidades y condiciones	Desempeño colaboradores
Oportunidades y condiciones	Coeficiente de correlación		,511
	Sig. (bilateral)		.004
	N		30
Desempeño colaboradores	Coeficiente de correlación	,511	
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	30	

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuestas aplicadas.

Hipótesis para el objetivo específico 2: La oportunidad de ascenso y las condiciones de trabajo tienen implicancia en el desempeño laboral de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.

Se acepta la hipótesis para el objetivo específico 2, indicándonos que existió implicancia de las oportunidades de ascenso y de las condiciones de trabajo en el desempeño laboral con un nivel de confianza del 0,01 para las pruebas y un coeficiente de correlación de 0,511 de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A. de Tumbes.

4.2. Discusión

El estudio de la satisfacción en el trabajo es un tema muy importante en la gestión empresarial puesto que al tener una actitud positiva el trabajador en su puesto de trabajo, las funciones y tareas asignadas se desarrollarán con efectividad y eficiencia que permitirán incrementar la productividad en las organizaciones. La satisfacción laboral estuvo representada en un nivel alto con el 73,3% de las respuestas que tuvieron una implicancia en el desempeño de los colaboradores de nivel alto con 63,3% de las consultas de las apreciaciones obtenidas de los colaboradores de las tiendas Curacao S.A. en la ciudad de Tumbes; estas cifras porcentuales se orientan a favorecer la gestión empresarial de la Tienda La Curacao S. A.; que se expresan en mejorar los niveles de niveles de venta. Con un el Rho de Spearman de 0,491 indica una asociación y/o correlación positiva moderada, que implica que la mejora en término medio la satisfacción en los colaboradores se obtuvo una incidencia en el desempeño en el mismo orden. Al respecto Boada (2019), con el trabajo titulado Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú, sus resultados indicaron que la correlación entre satisfacción y desempeño laboral es significativa. Existiendo coincidencias en el trabajo realizado en la ciudad de Tumbes en la Tienda La Curacao S.A. En este enfoque, Alles (2007), refiere igualmente que hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral es dinámica; por lo tanto, una medición es una foto que se obtiene en un momento dado. Es por ello que los directivos deben estar siempre atentos a la satisfacción de los trabajadores, considerándolo como una política de gestión.

El sueldo que significa una contraprestación por el trabajo realizado y las funciones que representa el trabajo organizacional, desarrollado por los colaboradores son dimensiones fundamentales de la satisfacción laboral, es decir si el trabajador alcanzara plena satisfacción cuando la paga es justa por el trabajo realizado precisando de sus competencias el rendimiento laboral será ventajoso. En la investigación el sueldo y las funciones alcanzaron un nivel alto del 56,7% de las

entrevistas, indicándonos que existió una implicancia en el desempeño de los colaboradores también de nivel alto con un 63,3% de las apreciaciones obtenidas de los colaboradores de las tiendas La Curacao S.A. Considerando las actividades de comercialización propias de la organización, los colaboradores conocen su trabajo y se esfuerzan hacerlo bien para mejorar su sueldo teniendo su efecto positivo en el desempeño en funciones de las ventas. El indicador de Spearman que mide la asociación y/o correlación entre sueldo y funciones con el desempeño fue de 0, 209, expresándose una asociación y/o correlación positiva baja, que explica que los sueldo y las funciones no satisfacen sus expectativas por la que ingresaron a trabajar. Estos resultados tienen diferencias respecto a las tareas descritos por Boada (2019), en su tesis la Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú, los resultados nos indicaron que el único aspecto de satisfacción laboral que presenta una alta correlación con el desempeño es el de satisfacción con la significación de la tarea. En tanto existieron coincidencias, referido al aspecto de satisfacción que obtuvo la relación más débil con el desempeño fue el de satisfacción con el beneficio económico.

Una de las mayores estrategias motivaciones empresariales para los trabajadores es la posibilidad de crecer profesionalmente, rotar a cargos de mayor responsabilidad dentro de una misma organización y laborar con toda comodidad en un entorno de tranquilidad y armonía, repercutirá en elevar el rendimiento laboral. Las dimensiones de las oportunidades de ascenso y las condiciones de trabajo en el desempeño alcanzaron un nivel alto del 66,7% de las entrevistas, indicándonos que existió una implicancia en el desempeño de los colaboradores de nivel alto con 63,3% de las apreciaciones obtenidas de los colaboradores de las tiendas Curacao S.A. El Rho de Spearman indicó que la asociación entre oportunidades de ascenso y las condiciones de trabajo con el desempeño fue de Spearman de 0, 511; reflejándose una asociación, una asociación y/o correlación positiva moderada, explicándose que existe un plan de carrera para mejorar su ubicación en la empresa y gestionar un entorno laboral que brinde las comodidad y holgura para el buen desenvolvimiento de sus tareas. Al respecto Guzmán (2019), con el trabajo titulado Análisis de los

factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, Ecuador, se obtuvieron resultados importantes de factores como la formación y capacitación, la remuneración y las oportunidades de ascenso y/o promoción, los cuales están influyendo en el desempeño laboral al evidenciar insatisfacción en los empleados. Existen coincidencias significativas entre la investigación realizada en la ciudad de Tumbes a los colaboradores de Tiendas Curacao S.A. y el trabajo desarrollado por Guzmán en Manta en las dimensiones de las oportunidades de ascenso y las condiciones de trabajo en el desempeño laboral. En este enfoque, Ivancevich, Matteson y Konopaske (2006), precisa. “Todo ser humano tiene consigo innatos deseos y/o anhelos de superación”.

V. CONCLUSIONES

1. La satisfacción laboral alcanzó el 73,3% ubicándose en un nivel alto, tuvo una implicancia en el desempeño de los colaboradores con 63,3%, situándose en el mismo nivel. Reafirmandose una correlación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.491. explicándose mediante la actitud favorable de los colaboradores en sus puestos de trabajo que se reflejan en el rendimiento laboral.
2. Las dimensiones del sueldo y las funciones que alcanzaron un nivel alto del 56,7% tuvieron una implicancia en el mismo nivel del 63.3% del desempeño según las apreciaciones obtenidas de los colaboradores de las tiendas Curacao S.A. Corroborándose una correlación positiva baja con un coeficiente de Rho de Spearman del 0,209; que explica que la paga por el trabajo realizado no satisface las expectativas de los colaboradores que dificultad el desempeño laboral.
3. Las dimensiones de las oportunidades y condiciones que lograron un nivel alto del 66,7%, tuvieron una implicancia del 63.3% en el desempeño de los colaboradores ubicándose en el mismo nivel; obteniéndose una correlación positiva moderada con un Rho de Spearman 0.511; estos resultados explicaron que los ascensos y planes de carrera ofrecidos y las condiciones de trabajo tuvieron un efecto favorable en el desempeño de sus funciones y en su rendimiento laboral.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los Directivos de Tiendas Curacao S.A., deben formular e implementar un plan de mejora de satisfacción laboral teniendo en cuenta sus factores, inducido a crear y sostener nuevas actitudes laborales; evaluándolo cada mes respecto al rendimiento laboral. Reflejándose en el aumento de los niveles de venta y la fidelización de los clientes.
2. Es necesario la implementación de planes de incentivos que incluyan bonos por alcanzar un nivel venta, mejorar las comisiones por ventas y promocionar un producto entre todos los compañeros. Asimismo, efectuar una redefinición de funciones orientadas a asesoramiento de la utilidad y confiabilidad del producto.
3. Los Directivos de Tiendas Curacao S.A., deben procurar brindar mejor presentación personal y acondicionar instalaciones donde permita intercambiar experiencias relacionadas con su trabajo. Asimismo, establecer un plan de carrera para lograr mejor desarrollo profesional y personal.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alles, M. (2007). Desarrollo del talento humano basado en competencias. México: Gránica.
- Alles, M. A. (2009). Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires: Ediciones Gránica s.a.
- Alva, J. L., y Juárez Morales, J. A. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo, 2014 . Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., y Williams, T. A. (2008). Estadística para administración y economía. México: CENGAGE Learning.
- Benalcázar, E. (2014). La satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la empresa productos paraíso del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson.
- Boada, L. N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. (USIL, Ed.) Journal of Economics Finance and International Business, 3(1). doi:<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos 5ta edición. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGRAW-HILL INTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson educación.
- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos 11° edición. México: Pearson education, Inc.
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación.

- Dioses Pérez, J. (2012). Factores de la satisfacción laboral que tienen mayor impacto en el desempeño del talento humano. Tumbes, Peru.
- Flores Huashuallo, L. (2016). Satisfacción laboral y nivel de productividad en los trabajadores de la empresa Granja Quispe, Ayacucho, 2016. Ayacucho, Peru.
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2017). Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones. México: Cengage Learning, Inc.
- Guzmán, Q. L. (2019). Análisis de los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta. ULEAM Manabí Ecuador, Manta. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1935/1/ULEAM-ADM-0044.pdf>
- Hellriegel, y Slocum. (2010). Comportamiento organizacional 12° edición. México: thomson.
- Hernandez, L. (2012). Satisfacción laboral de vendedores de Quetzaltenango. Quetzaltenango, Guatemala.
- Hernandez, R., Baptista, M., y Fernandez, C. (2010). Metodología de la investigacion 5° edicion. Mexico: McGRAW-HILL.
- Ivancevich, Matteson, & Konopaske. (2006). Comportamiento organizacional 7° edición. México: Mc. Graw hill.
- Juárez. (2000). Administración de la compensación. Mexico: Oxford.
- Juárez, O., y Carrillo Castro, E. (2014). Administración de la Compensación, Sueldos, Salarios, Incentivos y Prestaciones. Mexico: Patria.
- Koontz, H., y Wehrich, H. (2013). Elementos de Administración: Un enfoque internacional. México: Mc Graw Hill.
- Koontz,H. y Wehrich, H.. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial. México: McGraw-Hill Companies, Inc. .
- Maristany, J. (s.f.). Tratado de recursos humanos.
- Milkovich. (1996). Compensación (Sexta edicion). New York: Mc Graw-Hill.
- Mondy, R., y Noe. (2005). Administración de recursos humanos 9° edición. México: Pearson educación.
- Newstrom, J. W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc. Graw Hill.

- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). Administración 10° Edición. México: Pearson educacion.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional 13° edición. Mexico: Pearson educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional 15° edición. Mexico: Pearson educación.
- Spearman, C. (1927). The nature of intelligence and the principles of cognition (1923) y The abilities of man (1927). University College de Londrés, Londrés. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Charles_Spearman
- Urquijo, J. (1997). La Administración de sueldos y salarios. Venezuela: Consejo Superior de Investigaciones Científicas .
- Welch, S., y Comer, J. (1988). Quantitative methods for public administration:. USA: Books/Cole Publishing Co. doi:10:O534108881/ 13: 9780534108885

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020.”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Población y muestra
<p>Problema general.</p> <p>¿La satisfacción laboral tiene implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>1 ¿El sueldo y las funciones tienen implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020?</p> <p>2 ¿La oportunidad de ascensos y la condición de trabajo tienen implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes 2020?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1. Describir la implicancia del sueldo y las funciones en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.</p> <p>2. Explicar la implicancia de la oportunidad de ascensos y la condición de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>La satisfacción laboral tiene implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>1. El sueldo y las funciones tienen implicancia en el desempeño laboral en los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.</p> <p>2. La oportunidad de ascenso y las condiciones de trabajo tienen implicancia en el desempeño laboral de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño de los colaboradores laboral</p>	<p>Población</p> <p>Estará constituido por la totalidad de 30 colaboradores que laboran las tiendas Curacao S.A. provincia de Tumbes</p> <p>Muestra</p> <p>El tamaño de la muestra es igual a la población, es decir, 30 colaboradores.</p> <p>Muestreo</p> <p>De acuerdo al tipo de muestra convencional se empleará el muestreo no probabilístico.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: “Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020.”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Fuente
Variable independiente: Satisfacción laboral	Coulter (2014), refiere que la satisfacción laboral; “Es la actitud general que tiene una persona respecto de su área de trabajo. Si un colaborador tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo”.	La variable satisfacción laboral se medirá a través de sus indicadores: sueldo, funciones,, oportunidad de ascensos y condiciones de trabajo, teniendo en cuenta su contenido se estructuraran los ítems, dando lugar a la construcción de un cuestionario, 12 preguntas, empleándose la escala de Likert con las alternativas: De Acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2 y En Desacuerdo (ED) = 1, y se aplicará a una muestra de 30 colaboradores de la Tienda Curacao de la Provincia de Tumbes, en horario de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo y Funciones • Oportunidad de ascenso • Condiciones de trabajo 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,

Anexo 3: Matriz de operacionalización

Título: “Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020.”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Fuente
Variable dependiente: Desempeño de los colaboradores	Mondy y Noé (2005), definen al desempeño de los colaboradores como un sistema formal de revisión individual del personal como de equipos de trabajo.	La variable desempeño laboral se medirá a través de sus indicadores, para lo cual se diseñará un cuestionario con 12 preguntas, empleando la escala de Likert con las alternativas: De Acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2 y En Desacuerdo (ED) = 1, aplicándose a una muestra de 30 colaboradores de la Tienda Curacao de la Provincia de Tumbes, en horario de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad laboral • Desenvolvimiento • Eficacia • Perfil del colaborador 	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24,

03	Las recompensas y reconocimientos son los adecuados.			
	Funciones			
04	El trabajo que realiza satisface sus expectativas.			
05	Las funciones y/o tareas que realiza contribuyen al logro de los objetivos institucionales.			
06	Considera Ud., que tiene autonomía e independencia para el mejor cumplimiento de sus funciones.			
	Oportunidad de ascenso			
07	Siente que sus objetivos profesionales pueden ser alcanzados en esta entidad.			
08	Se siente satisfecho por la solidez empresarial que asegura y garantiza una estabilidad laboral.			
09	En la empresa se cuenta con un plan de carrera para mejores oportunidades laborales.			
	Condiciones de trabajo			
10	Se cuenta con los equipos, materiales y accesorios para el cabal cumplimiento de las funciones.			
11	Mi jefe inmediato brinda el apoyo necesario para mejorar el cumplimiento efectivo del trabajo asignado.			
12	El puesto de trabajo cuenta con las condiciones laborales y físicas apropiadas para el desempeño efectivo de las funciones asignadas.			

II. Test. Escala de desempeño de los colaboradores de Tiendas Curacao S.A. Provincia de Tumbes, 2020.

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al desempeño de los colaboradores.

N°	Ítems de Desempeño laboral	De acuerdo (3)	Indeciso (2)	En desacuerdo (1)
	Capacidad laboral			
13	Muestra una predisposición para ejecutar el trabajo.			
14	Realiza el trabajo demostrando iniciativa y compromiso institucional.			
15	Se cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar las tareas propias de su puesto.			
	Desenvolvimiento			
16	Se manifiesta la interacción laboral para ejecutar un trabajo complejo.			
17	Se comunica con empatía en el momento del encuentro con el cliente.			
18	Se tiene una actitud conciliadora ante cualquier mal entendido o reclamo, resultado del trabajo habitual.			
	Eficacia			
19	Realiza las actividades laborales encomendadas en el tiempo estipulado.			
20	Se logran los objetivos establecido con la realización de trabajo.			
21	Se cumplen indicadores de productividad que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos empresariales.			
	Perfil del colaborador			
22	El nombre de la empresa y su posición en el sector, es gratificante para mí.			
23	Se cuenta con la disposición o voluntad con relación a los intereses generales de la empresa.			
24	Se internaliza la filosofía de la calidad, en el trabajo que desempeña.			

Anexo 5: Ficha bibliográfica

Anderson, D. R., Sweeney, D. J., y Williams, T. A. (2008). Estadística para Administración y Economía. México: Cengage Learning. p. 290

Indica el autor que el muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para elegir una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Consiste que los individuos empleados en la investigación son seleccionados porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico.

Anexo 6: Consentimiento Informado.

En La Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, a las del
.....2020.

Yocon DNI N° Expreso mi
voluntad de participar como informante/entrevistado en la ejecución del Proyecto
de tesis de los egresados de la Escuela Profesional de Administración de la
Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes;
denominado: “Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los
colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020”. Declaro
conocer el objeto del estudio y que se me ha informado acerca de la confiabilidad
de la información que yo aporte en mi calidad de informante/entrevistado.

Nombre y firma

Anexo 7: Autorización para ejecución de Proyecto de tesis

“Año de la lucha contra la corrupción y de la impunidad”

Tumbes, 24 de junio de 2019.

Carta N° 06 – 2019/ CRMA- PMML.

Señor : Miguel Alberto Mendoza Guerrero
GERENTE DE TIENDAS CURACAO S.A. – LC TUMBES
CIUDAD.

Asunto : Autorización para ejecución de tesis


Tenemos el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que las suscritas, egresadas de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, , tienen como objetivo optar el título profesional de Licenciado en administración, para lo cual deben de cumplir con un requisito académico de presentar una tesis : **“Satisfacción laboral y su implicancia en el desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., provincia de Tumbes 2019”**. Siendo necesario para su ejecución de la tesis, aplicación de instrumentos de recolección de datos como; observación, encuestas y otros conexos, para cumplir este cometido. En tal sentido, solicitamos a usted la debida autorización para aplicar las técnicas de campo y recopilar otra información pertinente de su representada, considerando su confidencia; y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación y lograr nuestros objetivos profesionales.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Br. Cabrera Rodríguez, Maria Angélica
Tesisista



Br. Peña Miranda, María Lourdes
Tesisista

Rogus 2019
CONECTA RETAL S.A.
RUC: 201741183850

Anexo 8: Carta de aceptación de la Empresa

CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA

TUMBES, 26 DE JUNIO DE 2019.

CURACAO S.A – LC TUMBES

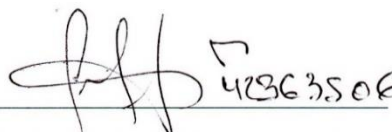
ASUNTO: CONSENTIMIENTO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

PRESENTA.

YO, MIGUEL ALBERTO MENDOZA GUERRERO IDENTIFICADO CON DNI N° 42366506, TENGO CONOCIMIENTO Y AUTORIZO A LAS SRTAS. CABRERA RODRIGUEZ, MARIA ANGELICA IDENTIFICADA CON DNI N° 7595158 Y PEÑA MIRANDA, MARIA LOURDES IDENTIFICADA CON DNI N° 48748833, AMBAS BACHILLERES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, SU ADMISION EN NUESTRA EMPRESA PARA APLICAR LAS TECNICAS DE CAMPO Y RECOPIRAR OTRA INFORMACION PERTINENTE A SU TESIS TITULADA "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LAS TIENDAS CURACAO S.A., PROVINCIA DE TUMBES, 2019" PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACION.

SE LE OTORGA LA PRESENTE CARTA PARA LOS FINES QUE LAS INTERESADAS CONSIDEREN CONVENIENTE.

ATENTAMENTE.



GERENTE DE TIENDA CURACAO S.A. – LC TUMBES
MIGUEL ALBERTO MENDOZA GUERRERO
DNI: 42364506