



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN ASESORES DE
VENTAS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bach. Urcia Orderique, Delky Fabricio

0000-0002-1433-084X

ASESOR:

Mg. Angulo Argomedo María Ysabel

0000-0002-7156-8192

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

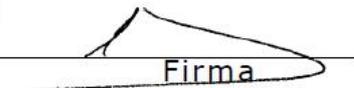
TESIS

RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ASESORES DE VENTAS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2019

Asesor (a): Mg. María Ysabel Angulo Argomedo
Nombre Completo Firma

Presidente(a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo 
Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko
Nombre Completo 
Firma

Miembro (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
Nombre Completo 
Firma

DEDICATORIA

La presente tesis se lo dedico en primer lugar a DIOS, pues es el que me inspira y me fortalece para lograr uno de mis deseos más preciados.

A mis padres Sofía y Delky, por su incondicional amor, su trabajo incansable y sacrificio en estos años de educación, pues por ustedes he logrado estar donde estoy y convertirme en lo que soy.

A mi esposa e hijo por estar siempre presente acompañándome en las buenas y malas, ellos se convirtieron en mi mayor motivación.

A mis amistades sinceras que me extendieron su apoyo y han aportado a la realización de mi investigación y a los docentes que con sus conocimientos

AGRADECIMIENTO

Mi más grande agradecimiento es a Dios por bendecirme tanto en la vida, por guiar mi camino y no desampararme en los momentos de adversidad.

Gracias a mi Esposa e Hijo: Sandra y Lucca, por ser el principal motor para seguir adelante y alcanzar mi sueño.

Gracias a mis padres: Sofía y Delky, por la buena educación y los valores tan valiosos que me han inculcado, confiando en mi desde el principio y alentándome a no rendirme.

RESUMEN

Es una realidad que el mercado laboral está siendo cada vez más competitivo, exigiendo cambios empresariales, de manera que el objetivo de esta investigación es medir y correlacionar del desempeño laboral y satisfacción laboral, el sector elegido como objeto de estudio es telecomunicaciones. El diseño fue transversal correlacional - causal, teniendo como población a 80 colaboradores y con una muestra de 70, con un criterio de selección de 1 año trabajando en dicha empresa. para la recolección de datos se utilizaron los cuestionarios de desempeño laboral y el cuestionario de satisfacción de Maslow, encontrando a las variables de estudio en un nivel medio, con un grado de significancia alto, además de una relación significativa en las dimensiones de motivación, eficacia, efectividad y eficiencia con las dimensiones fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento y autorrealización. el resultado pertinente permitirá a quienes gerencian la empresa tomar decisiones acorde al perfil del puesto de cada trabajador, de tal manera, que esto ayude a cubrir sus necesidades y evitar la insatisfacción, por lo que se recomienda fortalecer la motivación cubriendo las necesidades fisiológicas de los trabajadores de tal manera que mejore el ambiente de trabajo con adecuada iluminación y ventilación, así mismo, establecer horarios diarios que no excedan las 9 horas para que el personal pueda realizar actividades independientes fuera de su jornada laboral, asimismo, mantener y mejorar la seguridad laboral en contratos y seguros que den tranquilidad al trabajador y su familia, implementar talleres grupales con el personal de todas las áreas con la finalidad de fomentar la unión, comunicación y trabajo en equipo; finalmente ejecutar un plan de incentivos mensuales para reconocer y premiar los logros alcanzados de cada trabajador.

Palabras clave: Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral, Motivación, Satisfacción, Eficacia, Eficiencia, Asesores de Ventas.

ABSTRACT

It is a fact that the labor market is becoming increasingly competitive, demanding business changes, so that the objective of this research is to measure and correlate motivation and job performance, the sector chosen as the object of study is safety. The design was transversal correlational - causal, with a population of 80 employees and a sample of 70, with a selection criterion of 1 year working in the company. For data collection the points system and adapted questionnaires and the Maslow satisfaction questionnaire were used, finding the study variables at a medium level, with a high degree of significance, in addition to a significant relationship in the dimensions of motivation, effectiveness, effectiveness and efficiency with physiological dimensions, safety, social, recognition and self-realization. the relevant results allow those gerencian the company make decisions consistent job of every worker, in a way, this helps to meet your needs and avoid dissatisfaction, therefore, it is recommended to strengthen motivation by covering the physiological needs of workers in such a way that it improves the work environment with adequate lighting and ventilation, as well as establishing daily schedules that do not exceed 9 hours so that staff can perform independent activities outside their working day, also, maintain and improve work safety in contracts and insurance that give peace of mind to the worker and his family, implement group workshops with staff from all areas in order to promote union, communication and teamwork ; finally, execute a monthly incentive plan to recognize and reward the achievements of each worker.

Keywords: Job Satisfaction, Work Performance, Motivation, Satisfaction, Sales Advisors

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
I.INTRODUCCIÓN	11
1.1.Realidad problemática.	11
1.2.Antecedentes del estudio.....	12
1.3.Teorías relacionadas al tema.	26
1.4.Formulación del problema.....	34
1.5.Justificación e importancia del estudio	35
1.6.Hipótesis.	35
1.6.1.Hipótesis General.	35
1.6.2.Hipótesis Específicas.....	35
1.7.Objetivo.	36
1.7.1.Objetivo General.....	36
1.7.2.Objetivos Específicos.....	36
II.MATERIAL Y MÉTODOS.....	37
2.1.Tipo, método y diseño de la investigación.....	37
2.2.Población y Muestra	37
2.3.Variables.....	37
2.4.Operacionalización de Variables.....	37
2.5.Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	41
2.5.1.Técnica de recolección de datos.....	41
2.5.2.Instrumentos de la recolección de datos	41
2.6.Procedimiento para la recolección de datos.....	42
2.7.Criterios éticos y de rigor científico	42

III. RESULTADOS.....	44
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	44
3.2. Discusión de los resultados	52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
4.1. Conclusiones	56
4.2. Recomendaciones	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de las variables</i>	39
Tabla 2: <i>Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019</i>	44
Tabla 3: <i>Nivel del desempeño laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019</i>	44
Tabla 4: <i>Nivel satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019</i>	46
Tabla 5: <i>Relación entre la dimensión motivación del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019</i>	48
Tabla 6: <i>Relación entre la dimensión eficacia del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019</i>	49
Tabla 7: <i>Relación entre la dimensión efectividad del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019</i>	50
Tabla 8: <i>Relación entre la dimensión eficiencia del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019</i>	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Nivel del desempeño laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo</i>	46
Figura 2: <i>Nivel de satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo</i>	48

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas con el paso del tiempo toman más conciencia de que es de suma importancia que sus colaboradores se muestren satisfechos para lograr un mejor desempeño laboral, debido a ello, cada día emplean nuevos recursos para detectar el nivel de satisfacción y establecen mecanismos que los mantengan satisfechos, puesto que de esto depende el desempeño laboral de los mismos.

En las organizaciones que brindan servicios de telecomunicaciones, se presentan incomodidades por parte del personal, que definitivamente tienen influencia en su nivel de desempeño laboral, lo que perjudica la adecuada calidad del servicio ofrecido hacia el cliente.

En el CAPÍTULO I, de esta investigación, se describe problema de la investigación, los antecedentes de estudios previos en los niveles internacional, nacional y local que permitirán compararlo con los resultados del presente estudio, a su vez, se formulara el problema, los aspectos teóricos, justificación, objetivos (generales y específicos) e hipótesis.

En el CAPÍTULO II, se detallan el tipo y diseño de, la población y muestra, variables de estudio, operacionalización de las mismas y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el CAPÍTULO III, se especifican los resultados en tablas y gráficos.

En el CAPÍTULO IV, Se presenta la discusión de los resultados relacionando con las antecedentes de estudio y las bases teóricas.

Finalmente se detallan las conclusiones y recomendaciones, referencias y anexos de la investigación.

1.1. Realidad problemática.

En los inicios del siglo XXI, se caracterizaron por la mejora acentuada en el conocimiento, cultura, innovación por la gestión de la información, internacionalización de los mercados, dichos factores conllevaron a que el mercado laboral fuera cada vez más competitivo, exigiendo de esta manera cambios empresariales, ya que antiguamente hablábamos solo de la mano de obra y en la actualidad no solo hablamos de la gestión de personas y de los recursos humanos sino también del talento, conocimiento y creatividad Drucker (2002). Existiendo una necesidad de reclutar empleados con valores agregados Cuyper, Bernhard, Berntson & Witte (2008).

Desde esta perspectiva, la motivación y el desempeño laboral son elementos que conforman una organización, los cuales han originado una disposición en el estudio y análisis del trabajo, contextos sociales y el comportamiento de los empleados al momento de realizar sus labores diarias con seguridad y prosperidad Furhman (2000).

El desempeño laboral y la satisfacción laboral son partes fundamentales en la investigación de muchas organizaciones actualmente. Los nuevos progresos tecnológicos, económicos y sociales han sufrido cambios esenciales en los centros laborales, Edwards, Scully & Brtek (2000), en efecto a dicho cambio se ha originado una disposición en el estudio y análisis del significado del trabajo, los contextos sociales y relaciones humanas del ambiente laboral ponen en escena las características en el comportamiento de los trabajadores al momento de realizar sus labores diarias.

Agregado a lo anterior un estudio realizado a empresas ubicadas en la provincia de Lima, afirmó que casi todos los factores satisfactorios, así como los factores de autorrealización, reconocimiento, sociales, seguridad y fisiológicas, están destacadas en la percepción y valoración del personal peruano; donde la motivación, eficacia, efectividad y eficiencia presentan correlación positiva muy fuerte. (Arana, W. 2004).

El desempeño en las organizaciones no solo percibe las condiciones y la finalidad que producen y empiezan la acción, encontrando la causa de las

acciones, puesto que logrando sus objetivos adquieren mayores responsabilidades. (Ryan & Deci, 2000).

He observado en los asesores de ventas, factores que obstaculizan el desempeño laboral con relación a la Satisfacción que valen ser investigadas para evitar el detenimiento de la mejora de la calidad de trabajo lo que se traduce en que los asesores deben estar bien preparados para ejercer su labor adecuadamente.

Existen características negativas evidentes que afectan el desempeño laboral en los asesores de ventas como por ejemplo; limitarse a cumplir órdenes, no plantean propuestas cuando se les dictan charlas, no hacen observaciones, no expresar sus dudas, tienen actitud apática entre ellas, tergiversan información entre compañeros, quejas constantes, ausentismo en las festividades realizadas por la empresa, moral baja, falta de compromiso, simplemente van al trabajo para cumplir su turno, esperando que llegue la hora de salida; son menos productivos de lo que eran anteriormente. Sumado a ello encontramos asesores sin contrato o con una espera de hasta 8 meses para firmarlo, lo cual genera frustración en ellos, siendo la mayoría padres y madres de familia que anhelan un seguro médico. Muchos de los asesores no se sienten identificados con la empresa, no proporcionan soluciones efectivas para la resolución de los problemas prefiriendo observar y callar debido a los miedos a represalias o a que sus ideas no sean escuchadas, esto da a entender que posee un nivel inadecuado de Satisfacción Laboral.

Por todo lo anterior mencionado y para efectos de esta investigación, he creído útil investigar la relación del desempeño laboral y satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones en la ciudad de Chiclayo.

1.2. Antecedentes del estudio

A Nivel Internacional

Benalcázar (2020), en su tesis: “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources de la ciudad de Quito”. Presenta un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo publicada en la Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador; ésta tiene como propósito principal: determinar relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources de la ciudad de Quito, 2020, el instrumento utilizado fue un cuestionario para medir cada una de las variables, este se aplicó a una muestra de 48 empleados de esta empresa. Asimismo, se halló como resultado: que la correlación entre las dos variables es débil (-0.29 muestra que posee una correlación negativa baja). Finalmente, concluye: que, aunque existen muchas investigaciones ecuatorianas que comprueban la correlación entre estas variables, sin embargo, en el caso de Luminex, dicha premisa no se cumple.

Con respecto a este estudio se puede comprender como las variables de estudio, no siempre guardar una relación positiva entre ellas, ya que, eso depende muchas veces de las condiciones de trabajo, es decir, la forma en la que los colaboradores se desenvuelven en sus laborales y el clima laboral que reciben por parte de la empresa, influye en su nivel de desempeño para realizar sus funciones cotidianas, en el caso del presente estudio la empresa no se preocupa por brindar una agradable clima laboral que ayude a mejorar el desempeño de sus colaboradores, es por ello, que su relación es negativa.

Nolasco (2020), en su investigación: “La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área subdirección administrativa de la empresa EMASEO de la ciudad de Quito”, la cual es explicativa y correlacional, publicada en la Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Por otro lado, esta tiene como propósito principal: identificar la relación existente entre la variable de evaluación del desempeño y la variable de satisfacción laboral de los empleados del área de la subdirección administrativa. Así mismo, el instrumento de investigación aplicado fue un cuestionario para medir cada variable, en una muestra de 54 empleados de esta organización. También, se encontró como

resultado: una relación de 0,2408, lo que significa existe una correlación positiva baja. Por último, este estudio llegó a la conclusión que los factores de: nivel de responsabilidad, metas desafiantes, oportunidad de ascenso, son las dimensiones que presentan más alto índice de correlación, ya que estas se hallan en un rango entre 0,222 y 0,360, en relación a uno.

De acuerdo a esta investigación se puede comprender como las variables de estudio, a pesar de tener una relación positiva esta no es alta, sino por el contrario, es bastante baja, esto depende de las dimensiones con las que se trabaje cada uno de estas variables, es decir, el desempeño de los colaboradores algunas veces se ve relacionado con el grado de responsabilidad, la oportunidades de crecimiento que pueden tener dentro de la empresa y el reconocimiento de sus logros para que estos se sientan satisfechos laboralmente.

Cruz (2017), en su investigación: "Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa Laturi Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato". Presenta un estudio exploratorio, descriptiva y correlacional, publicado en la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Por otro lado, esta tiene como propósito principal: analizar la variable de satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la organización Laturi Cía. Ltda., 2020. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 25 colaboradores, correspondientes al personal administrativo y de planta de esta empresa. Asimismo, se encontró como resultado: que la productividad de los colaboradores se encuentra vinculada a la satisfacción laboral que ellos presentan puesto que se aprueban las hipótesis alternativas con un nivel alto de significancia. Por último, este estudio tiene como conclusión: los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Laturi son el salario que perciben por parte de la organización, las oportunidades de formación y capacitación que reciben por parte de la organización.

Con respecto a lo mencionado en este estudio, se puede ver que la satisfacción laboral es muy importante para que los colaboradores puedan tener un desempeño eficiente, ya que, si ellos sienten que la empresa los valora a través de incentivos económicos, asensos, reconocimientos verbales y no

verbales lograra que estos colaboradores desarrollen sus funciones de manera más productiva, lo que conlleva a que la empresa crezca en el mercado.

Chiang & Ojeda (2017) en su tesis titulada “Relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en las ferias libres de la ciudad de Guanajuato”. De tipo descriptiva y correlacional, la cual fue publicada en la Universidad Politécnica de Guanajuato. Chile. Por otro lado, esta tiene como propósito principal: identificar la relación entre la variable de satisfacción laboral y la variable de desempeño en los empleados en las ferias libres de la ciudad de Guanajuato, 2017. Además, como herramienta de recojo de datos se empleó una encuesta para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 158 personas. Asimismo, se encontró como resultado: que existe una relación significativa, muy alta entre la variable de satisfacción con el ambiente físico y horas laborales diarias. Por último, este estudio llego a la conclusión: que es fundamental tener en cuenta que las correlaciones obtenidas están en un nivel alto; esto es importante ya que en los antecedentes situados en el marco teórico presentan relaciones bajas; debido a que los colaboradores tienen una baja supervisión a pesar de la adecuada relación con sus superiores.

Con respecto a lo mencionado por este estudio, se entiende que la satisfacción laboral tiene una relación alta con el desempeño laboral, debido a que los personas que formaron parte de esta investigación se sienten cómodos con los horarios de trabajo, las condiciones físicas donde desarrollan sus actividades son las adecuadas para lograr que tengan un nivel de desempeño alto y por ello, también un grado de satisfacción alto.

Sánchez (2017), en su tesis titulada “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa PLYWOOD Ecuatoriana S.A.”. De tipo cuantitativa, no experimental y correlacional, la cual fue publicada en la Universidad Central del Ecuador. Quito. Por otro lado, esta tiene como propósito: evidenciar la influencia de los niveles de satisfacción laboral y la influencia en el desempeño de los empleados de la organización. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 46 empleados de esta organización. Asimismo, se encontró como resultado: el valor de 3,62 el cual se encuentra dentro del rango

aceptado y es menor al 12,6 lo que nos lleva a aceptar la hipótesis del estudio. Por último, este estudio llegó a la conclusión: que la alta producción, genera también altos niveles de estabilidad laboral, puesto que un trabajador que tiene una alta producción, se le puede considerar más comprometido con la empresa.

De acuerdo a lo mencionado por esta investigación se puede ver que la relación que existe entre estas variables, es directa, es decir, una influye directamente en la otra, pero no siempre sucede esta relación, ya que, en algunas empresas puede ser que estas variables no se relacionen o que su relación sea baja por lo que esto ocasione algunas deficiencias en el desarrollo de esta.

A Nivel Nacional

Escobedo & Quiñones (2020), en su tesis “Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Comdata Group del Callao”. Es de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional, fue publicada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Por otro lado, esta tiene como propósito principal: establecer la relación entre la variable satisfacción laboral y la variable de desempeño laboral en los empleados de la empresa Comdata Group del Callao, 2019. Asimismo, el instrumento de investigación que utilizaron fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 130 empleados de esta organización. También, se encontró como resultado: que existe una correlación positiva ($r = .916$), esto significa que si una variable aumenta la otra también aumenta de manera proporcional. Por último, este estudio llegó a la conclusión: respecto a la hipótesis general que hay o se muestra una correlación positiva y lineal entre ambas variables en los trabajadores de la empresa Comdata Group.

De acuerdo a esta investigación se puede entender que las variables de estudio guardan una relación directa, es decir, a mayor satisfacción, mayor desempeño, esto debe ser porque la empresa se preocupa por implementar planes de incentivos para que sus colaboradores, logrando así que estos estén más motivados y satisfechos al desarrollar sus funciones, para que de esa manera se consiga mejorar el progreso de la empresa.

Boada (2019), en su investigación: “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana”. Presenta un estudio descriptivo y correlacional, la cual fue publicada en la Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Por otro lado, la presente tesis tiene como principal objetivo: comprobar si la satisfacción laboral guarda relación con el desempeño de los agentes de seguridad de una Pyme del sector de servicios de vigilancia y seguridad en Lima, 2018. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 124 trabajadores. Asimismo, se encontró como resultado: que se encuentra un nivel medio de correlación positiva entre estas dos variables en los agentes de seguridad de la organización estudiada. Por último, este estudio llegó a la conclusión: que en los agentes de seguridad si se encuentran relacionadas entre las variables. Es por esto que podemos afirmar que, si incrementamos su satisfacción laboral, mejoraría radicalmente su desempeño laboral.

Con respecto a este estudio se puede ver que las variables, al tener una relación positiva, estas influyen una en la otra, en el caso de esta investigación, esta relación debe ser debido a que la empresa aplica evaluaciones de desempeño constantemente en todas las áreas para poder identificar las deficiencias y así lograr mejorar la eficiencia de las funciones de cada colaborador.

Gonzales & Montalban (2018), en su tesis titulada “El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Bellavista”. Presenta un estudio descriptivo, no experimental y correlacional, la cual fue publicada en la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, tiene como propósito principal: establecer la relación existente entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores en la organización Bellavista Tarapoto, 2017. Además, el instrumento de investigación aplicado fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a 45 trabajadores de esta empresa. Asimismo, se encontró: que, de acuerdo con prueba de Pearson, se encontró la relación entre las dos variables en mención, puesto que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) alcanzado es menor a 0.05. Por último, este estudio llegó a la

conclusión: referente al desempeño laboral observamos que el 44% de ellos consideraron como regular, el 22% consideraron como deficiente. Por último, el 20% indicaron que es muy deficiente, el 13% eficiente y el 0% muy eficiente.

De acuerdo a lo mencionado en esta investigación se puede ver que a pesar de establecer una relación directa entre las variables investigadas, se puede observar que la variable del desempeño no es tan eficiente ya que los colaboradores sienten que no desarrollan adecuadamente sus funciones, lo que ocasiona que la empresa tenga dificultades en su desarrollo, asimismo, esto afecta directamente en la satisfacción laboral provocando un bajo rendimiento.

Gonzales & Díaz (2017), en su investigación "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en la empresa Valtx". De tipo cuantitativa, no experimental y correlacional, la cual fue publicada en la Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Por otro lado, la presente posee como principal objetivo: establecer la relación existente entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores en la organización Valtx Tarapoto, 2017. Además, el instrumento de investigación aplicado fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de trabajadores. Asimismo, se encontró como resultado: que las relaciones entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral fue de $r=.733^{**}$ y $p=0.00$, es decir, cuanto más alto se encuentre la satisfacción laboral mayor desempeño laboral. Por último, este estudio llegó a la conclusión: respecto al objetivo general estas variables se relacionan significativamente.

Con respecto a lo mencionado en este estudio se puede entender que la variable satisfacción y desempeño se relacionan significativamente por lo que al incrementarse una de estas variables la otra se ve afectada de igual manera, esto se debe probablemente porque la empresa se preocupa por realizar capacitaciones constante y retroalimentaciones de manera periódica a sus colaboradores para que mejore el desempeño y la satisfacción.

Pizarro (2017), en su estudio "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados del colegio Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas". Presenta un estudio descriptivo, no experimental y correlacional, fue publicada en la Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Por otro lado, esta

tesis tiene como propósito principal: comprobar la relación entre la variable satisfacción laboral y la variable de desempeño laboral en los empleados. También, como herramienta de recojo de datos se empleó una encuesta para cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 42 trabajadores. Asimismo, se halló: una correlación positiva media con un valor de 0,444, lo que conlleva a impugna la hipótesis nula y reconocer a la hipótesis alterna. Por último, este estudio llegó a la conclusión: que hay una relación media de causa-efecto por lo que se plantea optimizar las circunstancias de evaluación, para lograr que la satisfacción laboral tenga un impacto en el desempeño laboral en cada trabajador.

De acuerdo a lo mencionado en esta investigación se puede ver cómo es que la variable satisfacción laboral interviene de forma positiva en la variable de desempeño laboral, ya que, el presente estudio considera importante las condiciones del trabajo para incrementar un nivel alto de satisfacción laboral y por ende este también se refleja en el desempeño de los colaboradores al momento de desarrollar sus funciones.

A Nivel Local

Rivera (2019), en su estudio "Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa comercializadora de repuestos Díaz, Jaén". Presenta un estudio descriptivo, no experimental y correlacional, la cual fue publicada en la Universidad Particular de Chiclayo. Por otro este estudio tiene como propósito: comprobar si existe relación entre la variable de clima organizacional y la variable de desempeño laboral en los empleados de dicha empresa. Además, el instrumento utilizado fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 32 trabajadores. Asimismo, se encontró como resultado: que existe una correlación entre estas dos variables, debido a que se encontró una correlación de 0,716, es decir, una correlación positiva alta. Por último, este estudio llegó a la conclusión: de acuerdo a la primera variable que los trabajadores consideran que esta es deficiente, en cuanto a los aspectos laborales. Asimismo, se identificó que el desempeño laboral es bajo, siendo uno de los aspectos más deficientes dentro de la entidad pertenecieron a las competencias de gestión y diseño de trabajo.

Con respecto a lo mencionado en este estudio se logra entender que las variables, tienen una relación positiva alta, es decir, se puede ver que los trabajadores toman en cuenta hoy en día la comunicación y la retroalimentación continua para mejorar el clima organizacional, sin embargo, estos aspectos no son considerados por esta empresa ya que el desempeño es relativamente bajo, debido a la falta de motivación lo que es parte de buen clima laboral.

Montenegro (2019), en su estudio: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Jaén". Presenta un estudio descriptivo y correlacional, publicado en la Universidad Particular de Chiclayo. Por otro lado, la presente tesis tiene como principal objetivo: determinar el tipo de relación existe entre la variable de clima organizacional y la variable de desempeño laboral de los trabajadores de dicha universidad. También, el instrumento de investigación que utilizaron fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 50 trabajadores. Asimismo, se encontró como resultado: que ambas variables presentan una relación directa, es decir, al mejorar el clima organizacional, mejorará el desempeño laboral de en los empleados. Por último, este estudio llego a la conclusión: que gran parte de los trabajadores piensan que el grado es regular con respecto a la variable desempeño laboral y sus dimensiones de puntualidad y asistencia, vocación, responsabilidad y compromiso.

De acuerdo a lo mencionado en esta investigación se puede entender que las variables, tienen una relación directa, o sea, que si mejora el clima organizacional, mejoraría el desempeño laboral, por ello la empresa toma en cuenta la puntualidad, asistencia, responsabilidad, compromiso y vocación por parte de los trabajadores, ya que estos aspectos son necesarios para que el talento humano trabaje con satisfacción y compromiso, lo que se ve manifestado en un nivel de desempeño eficiente y productivo.

Melgarejo (2017), en su tesis titulada "Desempeño laboral profesional y el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional PNP Chiclayo". De tipo explicativo y descriptiva, la cual fue publicada en la Universidad Particular de Chiclayo. Por otro lado, esta tesis tiene como objetivo: comprobar el desempeño laboral profesional y el grado de satisfacción de los

beneficiarios de consulta externa. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 95 usuarios externos y 15 trabajadores de la consulta externa. Asimismo, se encontró como resultado: que la hipótesis general se admite ya que se encontró un valor de $0,4005 <$, con un nivel de significancia de 0,05 mostrando que es mínimo el desempeño laboral. Por otro lado la satisfacción del usuario se obtiene un valor de $0,403 <$, con un nivel de significancia de 0,05 admitiendo que presentan insatisfacción del beneficiario en lo que respecta a la consulta externa. Por último, este estudio llegó a la conclusión: que el desempeño de los empleados de esta institución se encuentra en un nivel mínimo en el aspecto de productividad correspondiente a un 40% de los trabajadores, así mismo, en lo referente a las características personales que tienen, muestran un nivel medianamente satisfactorio de desempeño, correspondiente a un 46.7% de los trabajadores.

Con respecto a lo mencionado en este estudio se puede entender que las variables desempeño laboral y satisfacción tienen una relación significativa, sin embargo, el nivel de porcentaje en cuanto al desempeño es regular, por lo que se recomendaría que esta empresa mejore algunos aspectos tales como el la motivación y un clima laboral más agradable para que los niveles de desempeño sean mas eficientes.

Osorio (2019), en su investigación con el título de “Clima laboral y satisfacción laboral para la cadena de autoservicios COESTI en la ciudad de Chiclayo”. De tipo descriptiva y no experimental, la cual fue publicada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo; tiene como principal objetivo: comprobar la relación entre clima laboral y satisfacción. Además, el instrumento de investigación que utilizaron fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 42 colaboradores de atención al cliente. Asimismo, se encontró como resultado: que la variable confianza guarda una vinculación con la satisfacción y la supervisión, mientras que con las otras dos variables muestra un bajo nivel de relación. Por último, este estudio concluye: que hay una relación entre las variables investigadas, debido a que se encontró un coeficiente de Spearman de 0,879 habiendo una correlación positiva alta.

De acuerdo a lo mencionado por esta investigación se logra entender que las variables, tienen una relación positiva, o sea, existe un ambiente laboral agradable, productivo y con altos índices de motivación los cuales se ven reflejados en la satisfacción laboral y por ende desarrollan sus funciones de manera eficiente.

Larios (2019), en su tesis titulada “El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo”. Presenta un estudio descriptivo y no experimental, la cual fue publicada en la Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Por otro lado, esta tiene como propósito principal: comprobar la relación existente entre la variable de clima laboral y la variable de satisfacción laboral en los trabajadores. Además, el instrumento que utilizaron fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 13 trabajadores. Asimismo, se encontró como resultado: que las variables estudiadas se encuentran relacionadas, debido a que el valor obtenido fue de 0.687. Por último, este estudio concluye: que el nivel sobresaliente del clima laboral es la dimensión supervisión laboral con un 48.5%. Asimismo, los niveles sobresalientes de satisfacción laboral son la dimensión beneficios laborales y remunerativos con 57.7%.

Con respecto a lo mencionado en este estudio se da a entender que las variables investigadas, presentan una relación positiva, es decir, los colaboradores que trabajan en esta empresa se sienten que se les reconoce sus beneficios laborales y una remuneración acorde con el trabajo realizado, lo que se existe un buen clima laboral y por ende una alta satisfacción laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Definición de Desempeño

Milkovich (1994) conceptualiza al desempeño del empleado como el nivel en el cual los colaboradores cumplan con los requisitos del trabajo.

Whetten & Camerón (2005) manifestaron que el desempeño laboral viene a ser el producto de la motivación por las habilidades del individuo.

D´Vicente (1997 citado en Bohórquez, 2004) determino el desempeño laboral como “la categoría del cumplimiento alcanzado por el empleado, es el resultado de los objetivos dentro de la empresa en un determinado período. A este respecto, el desempeño está constituido por acciones perceptibles, visibles y ponderables, y otras que se pueden concluir”.

Campbell (1970) el desempeño es una conducta profesional que involucra un conjunto de objetivos dentro de la empresa. Del mismo modo también se ha considerado como la manera más adecuada para alcanzar los resultados útiles para la empresa.

Cummings (1994) manifiesta que para la gente que labora, el desempeño se verá relacionado con el factor del Medio Ambiente, que viene a ser las disposiciones del trabajo, las supervisiones que el empleado enfrente, el personal con el que se relaciones, las recompensas y reconocimientos que reciba por su desempeño, las capacitaciones y procesos de evaluación que la empresa brinde.

Robbins (2004) refiere que uno de los principios más importantes y esenciales de la psicología del desempeño, es la planificación de los objetivos, esto impulsa la conducta y favorece el desempeño, así como también motiva al sujeto a dirigir sus energías sobre metas más complejas, que cuando las metas son simples.

Evaluación del Desempeño

Idalberto Chiavenato (citado en Rodríguez, 2007) la define como un método de evaluación del desempeño del trabajador en el puesto de trabajo y de su capacidad del desarrollo.

Peters & O'Connor (1980) Indica en su investigación que el desempeño es una valoración, de la acción del personal en función de las actividades, los objetivos, los logros y las capacidades que brinda. Son pasos a seguir que sirven para calificar o determinar el valor, la excelencia y la contribución que hace al negocio de la organización. Esto varía considerablemente en una empresa a otra. Efectivamente, es un proceso dinámico que envuelve al trabajador, a su Jefe y las relaciones o vínculos entre ellos.

Dessler (2001) manifiesta que la evaluación del desempeño será medir al trabajador dependiendo a la labor realizada ahora y antes, con las normas establecidas por la organización.

El Desempeño y La Cultura Organizacional

Amorós (2007) en su libro comportamiento organizacional nos narra lo siguiente:

Un supuesto primordial de la mejora cultural testifica que el desempeño laboral y la cultura de una organización guardan una correlación. La razón para pretender un cambio cultural reside en fundar afectividad en la organización. El vocablo cultura fuerte se basa en que la mayoría los jefes y trabajadores cooperen un conjunto de valores y métodos para obtener óptimos negocios. Las culturas fuertes se relacionan con un desempeño valioso debido a las siguientes razones. En primer lugar, a menudeo la cultura fuerte relaciona estrategia y cultura. Esta correlación se cree primordial ya que aporta en el desarrollo en la práctica exitosamente la estrategia organizacional. Finalmente, la cultura fuerte nos encamina al compromiso y la motivación del empleado lo que nos corrobora que es definitiva para constituir el compromiso al buen desempeño que son cualidades de las empresas exitosas.

Desempeño y Gestión

Storey (2007) Definió a la gestión del personal como una aproximación diferente que intenta lograr competitividad mediante el manejo estratégico de sus empleados potencialmente calificados y comprometidos por medio de un conjunto de técnicas estructurales, culturales, y de gestión del trabajador. Según

indica Storey (2007), la diferencia entre gestión de recursos humanos y la administración del trabajador es que la administración del trabajador impone el acatamiento de las normas y los procedimientos de la compañía.

Teoría del desempeño laboral

Peters (1981) El desempeño se basa en la calidad de una organización, hay que tener pasión por lo que se hace, ser un vehemente del servicio excepcional con la idea de que logra obtener el perfeccionamiento de las cosas. Asimismo, estar continuamente alerta a todo aquello que nos pueda parecer común; pues es precisamente en lo cotidiano, donde usualmente encontramos la verdadera información que nos ayudará a establecer y mantener acciones principales a lo largo del tiempo. Este autor plantea las dimensiones siguientes para así lograr medir el desempeño laboral:

Motivación es el impulso que anima a una persona a realizar algo.

Eficacia, viene a ser una la capacidad de alcanzar los objetivos deseados.

Efectividad es la capacidad de conseguir el efecto deseado.

Eficiencia es la cualidad que tienen las personas para lograr un objetivo empleando los medios más adecuados.

Definición de Satisfacción Laboral

Werther y Keith (2000 citado por Elorreaga & Brigigite, 2007) indica que la Satisfacción y/o Insatisfacción Laboral es el nivel de aprobación e identificación o repercusión que el trabajador observa con relación a su puesto laboral.

Los autores manifiestan que “la satisfacción e insatisfacción está determinado por el grado de aceptación o rechazo que tenga el empleado para con su trabajo”.

Peters (citado por Chávez, Reyes & Ruiz (2007) la satisfacción laboral en una empresa se refiere a todas las distintas características del trabajo que los representantes encuentran gratificantes plenas y satisfactorias o que consideran Insatisfactorias, decepcionantes y frustrantes.

La satisfacción laboral es una cualidad general que contienen las actitudes de los trabajadores hacia varias áreas de su trabajo como: su labor cotidiana, alternativas de desarrollo, los compañeros de labor, remuneración puntual e incentivos justos de acuerdo los objetivos alcanzados, las condiciones del ambiente de trabajo, entre otras. Se conceptualiza como “la emoción positiva obtenida de la evaluación del trabajo o de las rutinas laborales del trabajador” Locke (1976) citado por Near y Miceli (1985).

Crites (1969) la conceptuó como una etapa sentimental, en el sentido de satisfacción o insatisfacción general, que el trabajador presenta hacia su trabajo.

Hullin y Smith, Kendall (1969) del mismo modo la conceptualizan como respuestas afectivas y sentimientos, concernientes a aspectos específicos del entorno laboral.

Price y Mueller (1986) define a la satisfacción laboral como una característica emocional positiva en el trabajo.

Muchinsky (1993) señala que la satisfacción laboral viene a ser una consecuencia afectiva en el empleo.

Newstron y Davis (1993) la conceptualizan como un grupo de emociones y sentimientos favorables o perjudiciales con la que los trabajadores definen su empleo.

Al parecer un sueldo adecuado influye a la satisfacción positivamente, sin embargo, no afecta a la productividad. El argumento de la satisfacción por parte del sueldo guarda relación con la apreciación de su nivel de igualdad. Muchas investigaciones plantean que el salario económico aporta más a la insatisfacción que a la satisfacción (coincidente con lo planteado por la teoría de Herzberg). Vroom (1964).

Palma (1999) conceptualiza a la satisfacción laboral como la característica del empleado hacia su propia función en la empresa, enfatizando en los aspectos asociados como oportunidades de reconocimiento tanto en la empresa como en la sociedad, beneficios salariales que recibe importancia, labor y circunstancia de trabajo que aporten al desempeño laboral.

Para la autora la satisfacción laboral “es una forma que adopta el empleado hacia su ambiente laboral, generando posibilidades de logro personal y social”.

Keith & Jhon (1999 citado por Alquizar & Ruiz, 2005) Puntualizan a la satisfacción laboral como un acumulado de emociones y sentimientos favorables o perjudiciales, por lo que los trabajadores consideran su centro de labores.

Los autores refieren que “la satisfacción laboral es una manifestación psicoefectiva hacia aspectos de la labor de los trabajadores”.

Robbins (1996) Delimita a la satisfacción como la cualidad del empleado ante a su propia labor, esa cualidad está establecida en las creencias y valores que el empleado desenvuelve en su lugar de labores.

El autor conceptualiza a la satisfacción laboral como “una condición que asume cada sujeto frente a su trabajo”.

Locke (1976 citado por Salinas, 2001) define a la satisfacción laboral como un período emocional satisfactorio o positivo de las experiencias laborales del trabajador.

El autor refiere que la “satisfacción es una emoción positiva o negativa, la cual depende de la percepción del trabajador frente a sus experiencias laborales”.

Herzberg (1959 citado por Elorreaga & Brigigite, 2007) conceptualiza este término como la forma más óptima de como las personas alcanzan el cumplimiento de sus expectativas las cuales son generadas por los componentes intrínsecos, por lo consiguiente, la insatisfacción laboral es ocasionada por los componentes extrínsecos.

El autor refiere que “todo comportamiento puesto de manifiesta refleja el grado de expectativas cumplidas o no en base a factores intrínsecos o extrínsecos”.

Así concluimos que la satisfacción laboral viene a ser la actitud que posee el empleado con respecto a su trabajo.

Teoría de Satisfacción Laboral

La satisfacción del ser humano está basada en 5 necesidades de acuerdo a Maslow ya que este plantea una pirámide que comienza con las necesidades básicas que son concernientes a la supervivencia; en el siguiente peldaño están las necesidades de protección y seguridad; seguido de las concernientes con el área social, conocidas también como necesidades de afiliación; asimismo, en el peldaño número cuatro se localizan las concernientes con la estima y aceptación hacia uno mismo, que también son conocidas como necesidades de reconocimiento y finalmente, en la cima, figuran las necesidades de autorrealización de cada persona. Maslow evidencia que la única manera para satisfacer las necesidades superiores es satisfaciendo primero la parte inferior de la pirámide, es decir, primero se satisfacen las anteriores para poder continuar con la siguiente. (Maslow, 2006).

Maslow plantea que cada ser humano posee cinco necesidades primordiales y las jerarquiza en una pirámide.

- **Necesidades Fisiológicas**

Involucran las necesidades físicas como por ejemplo la alimentación, consumo de líquidos, un refugio seguro, sexo entre otras.

- **Necesidades de seguridad**

Todo ser humano necesita seguridad psicológica como estabilidad emocional, así mismo, seguridad física, económica; seguridad y resguardo del daño emocional y física.

- **Necesidades sociales**

Implica tanto el brindar afecto como recibir con la misma intensidad muestras afectivas de los que nos rodean.

- **Necesidad de estima y reconocimiento**

Es el deseo de alcanzar una valoración adecuada de nosotros como personas respetándonos y respetando a los demás, fortaleciendo nuestra estima, estatus, logro entre otras.

- **Autorrealización**

Es predisposición a renovar y desenvolver nuestras cualidades positivas, para sentirnos realizados en diferentes ámbitos. El empuje de transformarse en lo que se anhela en cuanto al desarrollo, potencialización de uno mismo y sentirnos satisfechos.

Definición de los términos básicos

Desempeño laboral: “viene a ser el nivel de utilidad laboral y la aptitud y actitud que se presenta en el empleado al momento de realizar sus funciones y tareas” Morales (2017).

Eficacia:” radica en lograr las metas establecidas en la empresa” Cueva (2018).

Eficiencia: “hace referencia a conseguir las metas establecidas utilizando la mínima cantidad de recursos” Ramírez (2019).

Efectividad:” es la capacidad de obtener el resultado que se pretende”. Ramírez (2019).

Satisfacción laboral: “es el resultado de las diferentes actitudes que presenta un colaborador en su trabajo” Díaz (2018).

Motivación: “es la energía psíquica que nos motiva y empuja a comenzar o mantener las acciones o conductas frente a las actividades” García (2017).

Necesidades fisiológicas: “Involucran las necesidades físicas como por ejemplo la alimentación, consumo de líquidos, un refugio seguro, sexo entre otras. “(Maslow 1943 citado por Sevilla, 2017).

Necesidades de seguridad: “Todo ser humano necesita seguridad psicológica como estabilidad emocional, así mismo, seguridad física, económica; seguridad y resguardo del daño emocional y física.”. (Maslow 1943 citado por Sevilla, 2017).

Necesidades sociales:” Implica tanto el brindar afecto como recibir con la misma intensidad muestras afectivas de los que nos rodean.” (Maslow 1943 citado por Sevilla, 2017).

Necesidades de estima o reconocimiento: “Es el deseo de alcanzar una valoración adecuada de nosotros como personas respetándonos y respetando a los demás, fortaleciendo nuestra estima, estatus, logro entre otras.” (Maslow 1943 citado por Sevilla, 2017).

Necesidades de autorrealización: “Es predisposición a renovar y desenvolver nuestras cualidades positivas, para sentirnos realizados en diferentes ámbitos. El empuje de transformarse en lo que se anhela en cuanto al desarrollo, potencialización de uno mismo y sentirnos satisfechos.” (Maslow 1943 citado por Sevilla, 2017).

1.4. Formulación del problema.

¿Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La razón objetiva y científica de mi investigación fue examinar la relación entre la variable de Desempeño laboral y Satisfacción Laboral que poseen los colaboradores de una empresa privada de telecomunicaciones en la ciudad de Chiclayo, en un marco de mejora para la organización, ya que el capital humano es imprescindible para la formación de todo tipo de organización u empresa, inclusive también para las pertenecientes al sector de servicios y atención al cliente, donde los asesores son la primera conexión directa del cliente con la empresa, siendo ellos la imagen distintiva de la empresa.

Gracias a la presente investigación, logramos identificar y dar a conocer a profundidad la problemática y las variables intervinientes con el fin de beneficiar a la empresa Entel como referencia para una mejora en la toma de decisiones, así también como optimizar el diseño de planes estratégicos posteriores y brindar capacitaciones enfocadas en el déficit de acuerdo a las características,

capacidades, actitudes y aptitudes que manifiesta cada trabajador; con una perspectiva más definida que se enfoque en la mejora continua con la finalidad de obtener el éxito, reduciendo los niveles de rotación de empleados y sus tasas de absentismo.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis General.

Hi1. Existe relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019.

Hi. No existe relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019.

1.6.2. Hipótesis Específicas

Hi1. Existió relación entre desempeño laboral con el indicador de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales) que existe en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019.

1.7. Objetivo.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019 para conocer su significancia.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Identificar el nivel de desempeño laboral que existe en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019 para conocer su significancia.

Identificar el nivel de satisfacción laboral que existe en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019 para conocer su significancia.

Determinar la relación que existe entre la dimensión motivación de desempeño laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización).

Identificar la relación que existe entre la dimensión eficacia de desempeño laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización).

Encontrar la relación que existe entre la dimensión efectividad de desempeño laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización).

Determinar la relación que existe entre la dimensión eficiencia de desempeño laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización).

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo, método y diseño de la investigación

El presente estudio fue No experimental limitándose a observar y analizar la realidad problemática, con un diseño Transversal Correlacional - Causal según su ejecución porque está destinada a medir la relación funcional causa-efecto entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

Método de la investigación

Se utilizó el enfoque cuantitativo, con un proceso secuencial, puesto que se recolectaron datos y realizar pruebas de la hipótesis, con base en el cálculo numérico y el estudio estadístico descriptivo e inferencial, para constituir estándares de conducta y examinar teorías (Hernández; et al. 2010).

A su vez se utilizó el método hipotético – deductivo, porque partió de la observación del objetivo de estudio, así mismo con la elaboración de una hipótesis para dar a conocer dicho objetivo, presunción de efectos o propuestas más primordiales que la propia hipótesis, y comprobación o demostración de la veracidad de los enunciados concluidos contrastándolos con la práctica (Hernández et al, 2010).

2.2. Población y Muestra

La población u objeto a investigar, se constituyó por 80 asesores de una empresa privada de telecomunicaciones de Chiclayo.

Se trabajó con una muestra no probabilística de 70 asesores relacionados con las características de la investigación, elegidos por selección de juicio o criterio.

Criterios de selección:

Colaboradores de 1 año a más laborando como asesores de ventas. Debido al sentimiento de compromiso con dicha empresa.

Criterios de exclusión:

Colaboradores con menos de 1 año a más laborando como asesores de ventas, debido a ser prematuro recaudar la información a asesores con ese tiempo de trabajo, debido a no sentirse involucrados con dicha empresa Arias (2006).

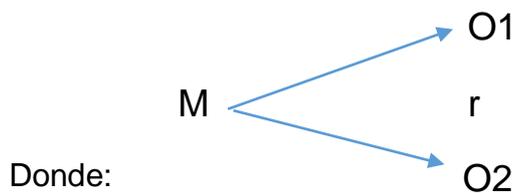
2.3. Variables

La presente investigación tomó cuenta con las siguientes variables e indicadores:

V1. Desempeño Laboral: Se asumen los indicadores de la escala de desempeño laboral de Segura (2009).

V2. Satisfacción Laboral: Se asumen los indicadores de la escala de satisfacción laboral de Palma (1999).

La representación del diseño de investigación es el siguiente modo:



M : Trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones.

O1 : Desempeño laboral

O2 : Satisfacción laboral

r : Correlación / Relación entre las variables

2.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1:

Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 01: Desempeño Laboral.	Según Whetten y Camerón (2005), el desempeño laboral es el producto de la motivación por las capacidades o habilidades del individuo.	El desempeño laboral se refiere al nivel en el cual un colaborador cumple con las todas las funciones asignadas de forma adecuada y eficiente, se define operativamente a través de las dimensiones: Motivación Eficacia Efectividad Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivación ➤ Eficacia ➤ Efectividad ➤ Eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocimiento ➤ Remuneración ➤ Clima organizacional ➤ Políticas Organizacionales ➤ Normas 	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 02. Satisfacción Laboral	Según Palma, S (1999), la satisfacción laboral es la cualidad del empleado hacia su propia labor en función de aspectos asociados a beneficios económicos reconocimiento personal o social y las condiciones de trabajo que faciliten su desempeño laboral.	La satisfacción laboral se refiere a la actitud que tiene el trabajador hacia el desarrollo de su función, se define operativamente a través de las dimensiones: Fisiológicas Seguridad Sociales Estima/Reconocimiento Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fisiológicas ➤ Seguridad ➤ Sociales ➤ Estima/Reconocimiento ➤ Autorrealización 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Condiciones laborales ➤ Flexibilidad de horarios ➤ Trabajo en equipo ➤ Incentivos ➤ Logros 	Cuestionario

Fuente: Elaborado propia.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

2.5.1. Técnica de recolección de datos

Encuesta, debido a que pretende averiguar la opinión que tiene la muestra de estudio con respecto al problema planteado. Asimismo, el método es psicométrico, ya que el instrumento compone substancialmente una medida objetiva y normalizada de una evidencia de comportamiento puesto que el resultado conseguido en el test es independiente del examinado y del evaluador que aplica la valoración. Tipificada debido a que se muestra a la uniformidad de los procedimientos en la aplicación y calificación de la prueba (Anastasia & Urbina, 1998).

2.5.2. Instrumentos de la recolección de datos

Instrumento N° 1: Cuestionario de desempeño

Cuestionario de desempeño fue creada por la autora Segura (2009) la cual mide el nivel de desempeño laboral de los empleados, su forma de administración es individual en un tiempo

aproximado de 15 minutos, el ámbito de aplicación para la prueba es en sujetos adultos. Cuenta con validez de contenido determinado por el criterio de jueces, posteriormente se estableció la validez del instrumento el cual fue realizado mediante los coeficientes de correlación producto momento de Pearson, entre los puntajes el cuestionario sobre desempeño laboral es válido ($r > 0,30$ y verificado con ANOVA altamente significativo $p < 0,01$) y confiable (consistencia interna $\alpha > 0,70$).

Instrumento N° 2: Escala de satisfacción laboral SL – SPC

El cuestionario de satisfacción laboral de Maslow la cual mide el nivel de satisfacción laboral del trabajador, la forma de aplicación puede ser individual y/o grupal en un tiempo aproximado de 20 minutos, el ámbito de aplicación para la prueba es en sujetos adultos. El cuestionario sobre desempeño laboral

es válido ($r > 0,30$ y verificado con ANOVA altamente significativo $p < 0,01$) y confiable (consistencia interna $\alpha > 0,70$).

2.6. Procedimiento para la recolección de datos

Se utilizó el enfoque cuantitativo, con un proceso secuencial, puesto que se aplicó la recolección de datos para probar hipótesis, con base en el cálculo numérico y el estudio estadístico descriptivo e inferencial, para constituir estándares de conducta y examinar teorías (Hernández; et al. 2010).

A su vez se utilizó el método hipotético – deductivo, porque partió de la observación del objetivo a estudiar, así mismo con la elaboración de una hipótesis para dar a conocer dicho objetivo, presunción de efectos o propuestas más primordiales que la propia hipótesis, y comprobación o demostración de la veracidad de los enunciados concluidos contrastándolos con la práctica (Hernández et al, 2010).

Plan de análisis estadístico de datos

En el presente proyecto de investigación se utilizó la estadística descriptiva: porcentaje, frecuencia, media y la desviación estándar típica.

Para extraer la correlación se usó el estadístico de correlación de Pearson, se ingresó las variables por factores niveles y totales, relacionando los factores de desempeño laboral con el puntaje total de la satisfacción, por consiguiente, para los cálculos estadísticos se harán a través del uso del método estadístico, empleando el programa Excel.

2.7. Criterios éticos y de rigor científico

El presente proyecto de investigación se desarrolla respetando los principios éticos y jurídicos, como los derechos de autor y la privacidad de la información obtenida.

Se solicitará a la escuela de psicología una autorización dirigida a la institución privada para poder realizar la investigación y coordinar las fechas y horas de aplicación de los instrumentos.

Se ejecutará en dos sesiones de manera colectiva en aproximadamente en 30 minutos. Asimismo, el uso del consentimiento informado y la hoja informativa.

Para la realización de este proyecto, se efectuó con la manifestación de datos confiables y validos los cuales estuvieron codificados y protegidos, así mismo la estabilidad y credibilidad de dichos datos serán mostradas al aplicar los instrumentos confiables y válidos. Estos resultados fueron aplicados por otras investigaciones cumpliendo así los criterios de transferibilidad.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Tabla 2:

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

Rho de Spearman		Desempeño	Satisfacción
		Laboral	Laboral
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,547**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,547**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2; se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto, existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

Tabla 3:

Nivel del desempeño laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

Desempeño Laboral y sus dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Motivación	Bajo	9	12.9%
	Medio	47	67.1%
	Alto	14	20.0%
Eficacia	Bajo	6	8.6%
	Medio	46	65.7%
	Alto	18	25.7%
Efectividad	Bajo	7	10.0%

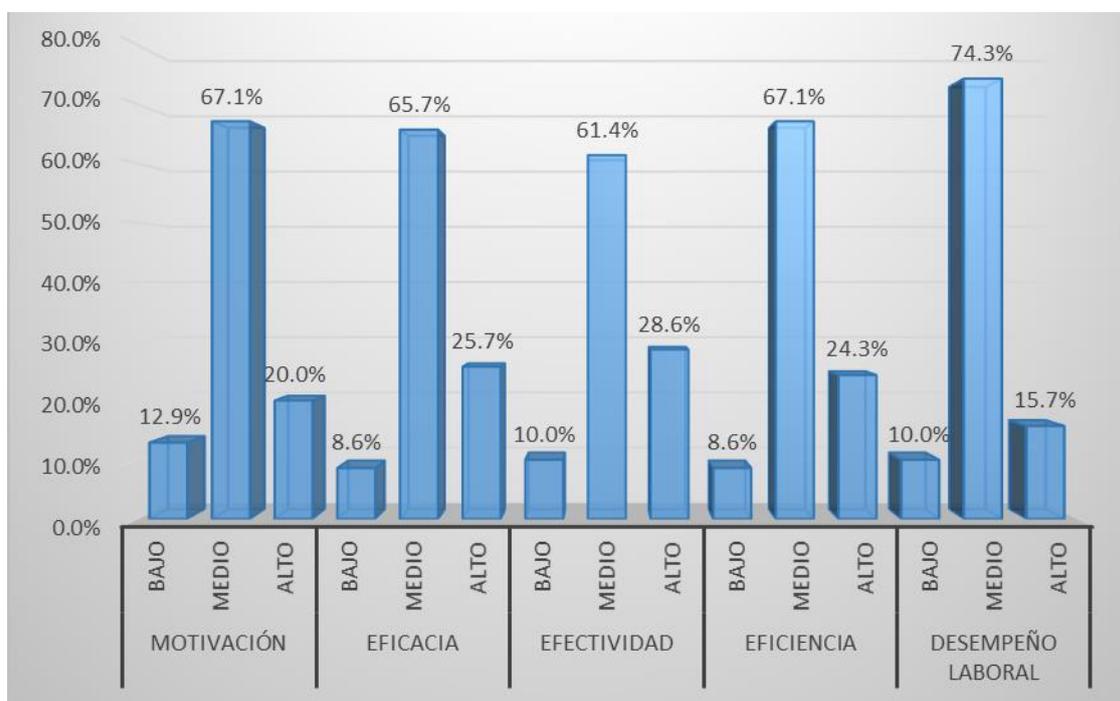
Eficiencia	Medio	43	61.4%
	Alto	20	28.6%
	Bajo	6	8.6%
Desempeño Laboral	Medio	47	67.1%
	Alto	17	24.3%
	Bajo	7	10.0%
	Medio	52	74.3%
	Alto	11	15.7%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3; se observa que, el nivel del desempeño laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo que más predomina en los trabajadores es el nivel medio, de manera general con el 74.3%, en la dimensión motivación con el 67.1%, en la dimensión eficacia con el 65.7%, en la dimensión efectividad con el 61.4% y en la dimensión eficiencia con el 67.1%.

Figura 1:

Nivel del desempeño laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo.



Fuente: Tabla 3

Tabla 4:

Nivel satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

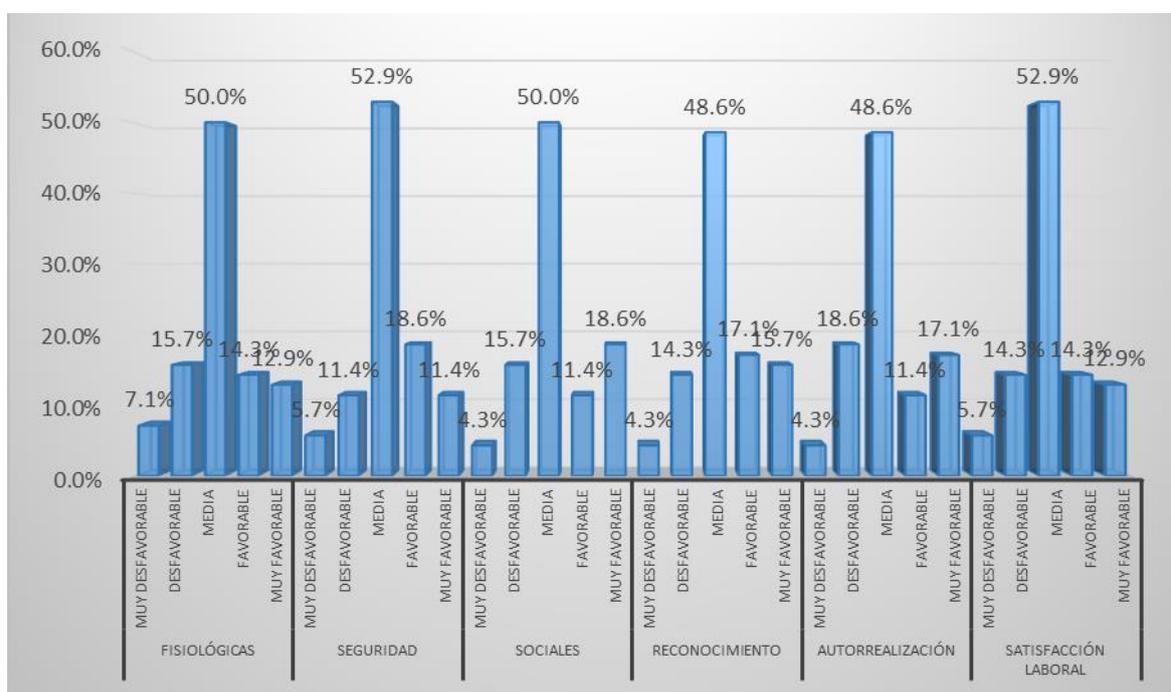
Satisfacción Laboral y sus dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Fisiológicas	Muy Desfavorable	5	7.1%
	Desfavorable	11	15.7%
	Media	35	50.0%
	Favorable	10	14.3%
	Muy Favorable	9	12.9%
Seguridad	Muy Desfavorable	4	5.7%
	Desfavorable	8	11.4%
	Media	37	52.9%
	Favorable	13	18.6%
	Muy Favorable	8	11.4%
Sociales	Muy Desfavorable	3	4.3%
	Desfavorable	11	15.7%
	Media	35	50.0%
	Favorable	8	11.4%
	Muy Favorable	13	18.6%
Reconocimiento	Muy Desfavorable	3	4.3%
	Desfavorable	10	14.3%
	Media	34	48.6%
	Favorable	12	17.1%
	Muy Favorable	11	15.7%
Autorrealización	Muy Desfavorable	3	4.3%
	Desfavorable	13	18.6%
	Media	34	48.6%
	Favorable	8	11.4%
	Muy Favorable	12	17.1%
Satisfacción Laboral	Muy Desfavorable	4	5.7%
	Desfavorable	10	14.3%
	Media	37	52.9%
	Favorable	10	14.3%
	Muy Favorable	9	12.9%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4; se observa que, el nivel satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, que más predomina en dicho personal es el nivel medio, de forma general con el 52.9%, de igual manera en la dimensión fisiológicas con el 50%, en la dimensión seguridad con el 52.9%, en la dimensión sociales con el 50%, en la dimensión reconocimiento con el 48.6% y en la dimensión autorrealización con el 48.6%.

Figura 2:

Nivel de satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo.



Fuente: Tabla 4

Tabla 5:

Relación entre la dimensión motivación del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral			Motivación del Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Fisiológicas	Coeficiente de correlación	,642**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,638**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Sociales	Coeficiente de correlación	,612**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,578**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
Autorrealización	Coeficiente de correlación	,581**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	

En la tabla 5; se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión motivación del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019

Tabla 6:

Relación entre la dimensión eficacia del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral			Eficacia del Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Fisiológicas	Coeficiente de correlación	,498**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,559**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Sociales	Coeficiente de correlación	,518**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,568**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
Autorrealización	Coeficiente de correlación	,502**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	

En la tabla 6; se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión eficacia del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019

Tabla 7:

Relación entre la dimensión efectividad del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral			Efectividad del Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Fisiológicas	Coeficiente de correlación	,457**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,465**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Sociales	Coeficiente de correlación	,422**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,369**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	70
Autorrealización	Coeficiente de correlación	,406**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	

En la tabla 7; se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión efectividad del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

Tabla 8:

Relación entre la dimensión eficiencia del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral			Eficiencia del Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Fisiológicas	Coefficiente de correlación	,481**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,543**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Sociales	Coefficiente de correlación	,503**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Reconocimiento	Coefficiente de correlación	,508**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
Autorrealización	Coefficiente de correlación	,451**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	

En la tabla 8; se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión eficiencia del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019.

3.2. Discusión de los resultados

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019, es así que dentro de los hallazgos principales se puede resaltar la relación entre las variables, estos resultados indican, de acuerdo a Delgado (1998), que las personas que realizan una actividad en específico; disponen desarrollar esfuerzos encaminados al logro de ciertas metas u objetivos con el propósito de satisfacer las expectativas de cualquier tipo, es por esto que la mayor o menor satisfacción dependerá del esfuerzo que cada trabajador decida aplicar en acciones futuras, tienen mayores probabilidades de desarrollar sus labores de manera adecuada, incluso según Chiavenato (2004) que orienten su comportamiento en la indagación de objetivos fijados, buscando tácticas particulares para conseguir los metas deseadas. Sin embargo, al contrastar el presente estudio con los resultados hallados por Nolasco (2020) en su investigación denominada “La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área subdirección administrativa de la empresa EMASEO de la ciudad de Quito” donde se encontró como resultado respecto a la correlación de variables que los factores de: nivel de responsabilidad, metas desafiantes, oportunidad de ascenso, son las dimensiones que presentan más alto índice de correlación, ya que estas se hallan en un rango entre 0,222 y 0,360, en relación a uno.

Existen algunas discrepancias ya que a pesar de encontrar una relación significativa entre estas variables esta tesis no considera el mismo enfoque. Asimismo, estos resultados no guardan relación con lo encontrado en las bases teóricas de esta investigación, concretamente en la teoría de Maslow (1943) donde refiere que existe un rango de las necesidades humanas que se satisfacen cubriendo las necesidades más básicas, nos manifiesta que las personas poseen un deseo innato para sus expectativas de vida y autorrealizarse; dentro de estas encontramos las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización, esto va de la mano con la teoría de la finalidad o de las metas de Locke (1968,1969) donde este autor refiere que las personas se trazan conscientemente metas y objetivos las

cuales se convierten en un elemento importante y central de la satisfacción laboral.

Así mismo al analizar los efectos entre las metas planteadas y el nivel de ejecución, los estudiosos de esta teoría concluyen que el mejor rendimiento lo poseen las metas concretas, esto es respaldado por Robbins (2004), refiere que uno de los principios más importantes y esenciales de la psicología del desempeño, es la planificación de objetivos, esto impulsa la conducta y favorece el desempeño, así como también motiva al sujeto a dirigir sus energías sobre metas más complejas, que cuando las metas son simples.

Por otro lado, en cuanto al análisis descriptivo de las variables de estudio, en la primera variable se encontró que predomina el nivel medio, luego alto y por último el nivel bajo de desempeño, denotando que cuentan con motivación que es el impulso que anima a una persona a realizar algo, eficacia viene a ser una la capacidad de alcanzar los objetivos deseados, efectividad es la capacidad de conseguir el efecto deseado y eficiencia es la cualidad que tienen las personas para lograr un objetivo empleando los medios más adecuados, esto coincide con la investigación realizada por Boada (2019) en su investigación "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana", pues en ella se encontró como resultado: que existe un nivel moderado de correlación positiva entre la variable satisfacción laboral y la variable de desempeño laboral de los agentes de seguridad de la organización estudiada. Además, es importante señalar que el desempeño de los trabajadores puede variar de acuerdo a varios factores, como por ejemplo la motivación laboral. Ya que es lo que incitará al trabajador a desempeñar con sus actividades con eficacia y eficiencia, sin motivación no evidenciaremos resultados positivos y esto afectará el desempeño de los empleados, esto es respaldado por Robbins (2004) refiere que uno de los principios más importantes y esenciales de la psicología del desempeño, es la planificación de objetivos, esto impulsa la conducta y favorece el desempeño, así como también motiva al sujeto a dirigir sus energías sobre metas más complejas, que cuando las metas son simples.

Por otro lado, la variable Satisfacción Laboral, los asesores de ventas se encuentra en un nivel medio, indicando que se ha cubierto sus necesidades fisiológicas, esto lo respalda la teoría de las necesidades de Maslow (2006) Involucran las necesidades físicas como por ejemplo la alimentación, consumo de líquidos, un refugio seguro, sexo entre otras; también tenemos las necesidades de seguridad que todo ser humano necesita seguridad psicológica como estabilidad emocional, así mismo seguridad física, económica; seguridad y resguardo del daño emocional y física; las necesidades sociales que implica tanto el brindar afecto como recibir con la misma intensidad muestras afectivas de los que nos rodean; las necesidad de estima que se relaciona con el deseo de alcanzar una valoración adecuada de nosotros como personas respetándonos y respetando a los demás, fortaleciendo nuestra estima, estatus, logro entre otras y de autorrealización, definida como la predisposición a renovar y desenvolver nuestras cualidades positivas, para sentirnos realizados en diferentes ámbitos.

El empuje de transformarse en lo que se anhela en cuanto al desarrollo, potencialización de uno mismo y sentirnos satisfechos, estos resultados guardan relación con lo encontrado en las bases teóricas de esta investigación, concretamente en la teoría de Hullin y Smith, Kendall (1969) conceptualizando a la satisfacción como respuestas afectivas y sentimientos, concernientes, a aspectos específicos de la contexto laboral, esto es respaldado por la investigación de Cruz (2017) en su investigación “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa Laturi Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”. Donde se encontró como resultado: que la satisfacción laboral de los empleados si influye de forma directa en la productividad de la empresa puesto que se aprueban las hipótesis alternativas con un nivel alto de significancia., por ende se concluye que al establecen algunas estrategias básicas se podrá garantizar la satisfacción laboral, tales como: son el salario que perciben por parte de la organización, las oportunidades de formación y capacitación que reciben por parte de la organización, el entorno físico de su lugar de trabajo, las relaciones interpersonales con sus jefes o superiores, el trato igualitario y la justicia.

En esa línea se encontró que existe relación significativa entre la dimensión motivación del desempeño laboral con las dimensiones de satisfacción laboral: fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento y autorrealización, estos resultados son respaldados por Escobedo & Quiñones (2020) en su investigación “Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de colaboradores de la empresa Comdata Group del Callao”, donde se encontró se concluyó las dimensiones de la satisfacción laboral tales como: reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y condiciones laborales muestran una relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, se halló relación significativa entre la dimensión eficacia, efectividad y eficiencia del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral: fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento y autorrealización.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En la presente investigación se logró dar a conocer la relación que existe entre desempeño laboral y satisfacción laboral a través de la prueba de correlación de ρ (rho) de spearman, donde se obtuvo que el coeficiente de correlación es altamente significativo ($p < 0.01$), lo que indica que la satisfacción laboral es un factor indispensable para llevar a cabo todas las actividades que se realizan en las empresas de telecomunicaciones, logrando así mejorar la eficiencia y eficacia de los colaboradores en el desarrollo de sus funciones para lograr un óptimo desempeño.

En el nivel de desempeño laboral se evidencia que el 74.3% de trabajadores se encuentran en un nivel medio y un 15.7% en un nivel alto, debido a que algunas deficiencias en la comunicación entre los trabajadores lo que ocasiona que una mala coordinación el desarrollo de su trabajo por consiguiente su desempeño no es el las adecuado.

En un nivel medio en la dimensión motivación con el 67.1%, en la dimensión eficacia con el 65.7%, en la dimensión efectividad con el 61.4% y en la dimensión eficiencia con el 74.3%, ya que se encontró que los colaboradores son eficaces más no eficientes pues existe un pequeño margen de ineficacia en el desarrollo de las actividades lo que afecta a su desempeño.

En el nivel de satisfacción laboral se observa que el 52.9% de los asesores de ventas se encuentran en un nivel medio y un 14.3% en el nivel favorable, porque los colaboradores sientes que la empresa de telecomunicaciones no reconoce el esfuerzo y logro que tienen al momento de desempeñar sus funciones.

En el nivel medio en la dimensión fisiológicas con el 50%, en la dimensión seguridad con el 52.9%, en la dimensión sociales con el 50%, en la dimensión reconocimiento con el 48.6% y en la dimensión autorrealización con el 48.6%. Asimismo, dentro de estas dimensiones la que mayor significancia presente es la dimensión de seguridad, debido a que el ambiente de trabajo no tiene las condiciones más adecuadas por lo que su desempeño no es el más eficiente.

Existe relación significativa ($p < 0.01$) entre la dimensión motivación del desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización), debido a que los asesores de venta de la empresa de telecomunicaciones procuran mantener una buena motivación en el trabajo, la cual se refleja en la satisfacción laboral que sienten al momento de realizar sus labores.

Existe relación significativa ($p < 0.01$) entre la dimensión Eficacia del Desempeño Laboral con las dimensiones de la Satisfacción Laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización), debido a que la eficacia con la que se desempeñan los asesores de venta de la empresa telecomunicaciones es adecuada para realizar sus funciones diarias.

Existe relación significativa ($p < 0.01$) entre la dimensión Efectividad del Desempeño Laboral con las dimensiones de la Satisfacción Laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización), debido a que la efectividad con la que se desempeñan los colaboradores es la más adecuada pues ellos trabajan teniendo en claro los fines y las metas que desea lograr la empresa de telecomunicaciones.

Existe relación significativa ($p < 0.01$) entre la dimensión Eficiencia del Desempeño Laboral con las dimensiones de la Satisfacción Laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización), debido a que la eficacia que se presenta en la empresa de telecomunicaciones es la más adecuada ya que los colaboradores logran las metas plantadas.

4.2. Recomendaciones

Fortalecer la motivación cubriendo las necesidades fisiológicas de los trabajadores de tal manera que mejore el lugar donde laboran considerando una adecuada iluminación y ventilación, asimismo, establecer horarios diarios que no excedan las 9 horas para que el personal pueda realizar actividades independientes fuera de su jornada laboral.

Mantener y mejorar la seguridad laboral en contratos y seguros que den tranquilidad al trabajador y su familia.

Implementar talleres grupales con el personal de todas las áreas con la finalidad de fomentar la unión, comunicación y trabajo en equipo.

Ejecutar un plan de incentivos mensuales para reconocer y premiar los logros alcanzados de cada trabajador.

Se recomienda a la empresa de telecomunicaciones realiza capacitaciones a los asesores de ventas en cuanto a atención al cliente con la finalidad de que esta se puede usar como una herramienta de mejora para el desempeño general de la organización. Ya que estas capacitaciones no solo contribuyen a que el cliente siente el impacto de un buen servicio por parte de la empresa, sino que también los empleados puedan desarrollan habilidades útiles que tiendan a mejorar todos los procesos internos.

Asimismo, se recomienda efectuar mecanismos de trabajo que fomenten vínculos firmes entre los trabajadores y la organización, como, por ejemplo: instaurar actividades grupales de distracción y entretenimiento fuera de la empresa, reconocer, valorar e incentivar el trabajo y la contribución de cada colaborador de la empresa, realizar entrevistas individuales con el propósito de conocer un poco más a fondo sobre sus intereses. Pues esto ayuda que los asesores de venta brinden una mejor atención ya que se siente más identificados con la empresa al saber que la empresa también los valora por ende su desempeño es eficiente.

Finalmente se recomienda implementar medios para conocer más a fondo las opiniones de los clientes, ya que las percepciones de ellos pueden influir directamente en otros clientes. Por ello se debe realizar encuestas, implementar un buzón de sugerencias, valorar con puntuación la calidad de atención en la tienda y esto permitirá conocer y medir la satisfacción del cliente para tomar mejores decisiones en el futuro.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2002). *Desempeño por competencia Evaluación de 360 grados (1ª ed.)*. Uruguay : Granicas, S. A.
- Alvarado , P. & Llanca, K. (2014). *Estilos de liderazgo y motivación laboral en los trabajadores de una universidad particular de Chiclayo*. . Chiclayo.
- Alvitez , F. & Ramirez, M. . (2013). *Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo ALMER*. Trujillo.
- Amador, C., & Perez, J. (2015). Desarrollo de una escala para medir la motivación laboral del empleado puertorriqueño. México: Interamerican Journal of Psychology.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas (1ª ed.)*. . Perú.
- Arana, W. (2004). *Diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores según la Teoría de Frederick Herzberg*. Chile.
- Bedodo, V., & Giglio, C. . (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. . Chile.
- Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources*. Quito.
- Boada, N. (2019). *satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana*. Lima.
- Bonilla, M. (2001). *El salario. Teorías económicas, normatividad y administración*. . Obtenido de Gestiopolis. : www.gestiopolis.com/el-salario-teorias-economicas-normatividad-y-administracion/
- Cameron , K., & Whetten, D. (2017). *Desarrollo de habilidades directivas (8ª ed.)* . Pearson Hill.

- Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. . *Redalyc*, 139-150.
- Certo, S. (1994). *Modern management : diversity, quality, ethics, and the global environment (6ª ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Chávez P.; Reyes C & Ruiz J. (2014). *Modelo de las determinantes del desempeño del vendedor*. . Obtenido de <https://prezi.com/o8xkvsd7h4k9/modelo-de-las-determinantes-del-desempeno-del-vendedor/>
- Chiang,M & Ojeda,J. (2017). *Relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres de la ciudad Guanajuato*. .
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de recursos humanos (5ª ed.)*. Bogota: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (1998). *Introducción a la teoría general de la administración. (7ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano : el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones (1ª ed.)*. Bogota: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. México: McGraw- Hill.
- Colquitt, J., Lepine, J., & Raymond , N. . (2000). Toward an integrative theory of training motivation: A meta-analytic path analysis of 20 years of research. 85(5), . *Journal of Applied Psychology*,, 678-707.
- Contreras, N. (2000). *Propuesta para la creación del área de evaluación del desempeño en el departamento de Recursos Humanos de la empresa Hierro Acero el Vigía*. . Mérida.
- Cruz, P. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi Cía. Ltda*. Ambato.
- Cueva, L. (07 de Octubre de 2018). *Eficiencia, Eficacia y Productividad en una Empresa*. Obtenido de Blog Emprendedor.:

<https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/>

Delgado, D. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*. Caracas.

Díaz, k. (2018). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 2-3.

Elsa, O. (2011). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *San Martín Emprendedor*, 90-106.

Escobedo, C & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao*. Lima.

Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. . *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 7-32.

Fernández, S. (2015). *Desempeño Laboral*. Obtenido de EcuRed.: http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral

Gallegos, T. (2012). *Estudio de la influencia que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal docente de cuatro escuelas del Valle de los Chillos del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito.

García, M. (2017). *Motivación*. Obtenido de Conceptos: <https://concepto.de/motivacion/>

Gherman, J. (2011). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*.

Gil Flores, J. (2007). *La Evaluación de las Competencias Laborales*. Sevilla, España: Facultad de Educación. UNED.

Giraldo, P. (2014). *Creación de un modelo de evaluación de desempeño bajo la teoría de las competencias*. . Medellín.

- Gómez, L. (1995). *Administración del recurso Humano*. Nueva York : Prentice Hall.
- Gonzales,J & Montalban,L. (2018). *El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Bellavista,2017*. Tarapoto.
- Gonzales,K & Díaz,M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Valtx*. Tarapoto.
- Grant, F. &. (2008). The dynamics of proactive at work. *Elsevier*, 3-34.
- Guest , D. (05 de Mayo de 1987). Human Resource Management . *Journal of Management Studies*, 24(5), 503–521.
- Harper , & Lynch . (1992). *Manuales de los Recursos Humanos*. Madrid, España: La Gaceta de los Negocios.
- Hernández, A. (2015). *Administración de sueldos y salarios*. . Obtenido de Gestipolis . : www.gestipolis.com/administracion-de-sueldos-y-salarios/
- Hernández, k. (2015). *Satisfacción y Motivación*. Obtenido de www.ecured.cu/index.php/Satisfacci%C3%B3n_y_Motivaci%C3%B3n
- Jaen, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Madrid.
- Jauregui, E. (2002). *Planes de beneficios sociales*. . Obtenido de Gestipolis.: www.gestipolis.com/planes-de-beneficios-sociales/
- Kast , F., & Rosenzweig, J. (1985). *Administración en las organizaciones, enfoque de sistemas y de contingencias*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Lahey, B. (2010). *Introducción a la psicología*. (9ª ed.). México: Mcgraw-Hill.
- Larios, S. (2019). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán – Chiclayo*. Chiclayo.

- Lee, C. (2009). *Desempeño en tiempos difíciles (Vol. 13)*. México: McGraw-Hill.
- Manene, M. (2012). *Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. .
Obtenido de www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/
- Maslow. (2006). *Recursos Humanos*.
- Mejía, L. (2009). *Relación entre la autopercepción del grado de motivación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral” en los colaboradores del servicio educacional hogar y salud de El salvador* . Montemorelos.
- Melenciano, R. (2001). *Evaluación del desempeño teoría y práctica*. Obtenido de Gestipolis. : www.gestipolis.com/evaluacion-del-desempeno-teoria-y-practica/
- Melgarejo, M. (2017). *Desempeño laboral profesional y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del hospital regional PNP Chiclayo*. Chiclayo.
- Milkovich, T., & Boudreau, W. . (1994). *Human resource management*. . New York .
- Montenegro, C. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud Jaén*. Chiclayo.
- Morales, F. (2017). *Desempeño Laboral*. Obtenido de EcuRed.: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Navarro, M. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. . España.
- Nolasco, D. (2020). *La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área subdirección administrativa de la empresa pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP*. Quito.
- Osorio, J. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral para la cadena de autoservicios Coesti en la ciudad de Chiclayo*. . Chiclayo. .

- Pérez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. . Obtenido de www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5384/50-51-2.pdf?sequence=2
- Pérez, J., & Amador , C. (2005). *Desarrollo de una Escala para Medir la Motivación Laboral del Empleado Puertorriqueño*. . Obtenido de Revista Interamericana de Psicología.: <http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP036a0/RIP03949.pdf>
- Peters, T., & Barletta, M. . (2005). *Tendencias: reconoce, analiza y capitaliza*. . Pearson Educacion.
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas*. Tarapoto.
- Quintero , N., Africano , N., & Faría, E. . (2008). *Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa de vigilantes asociados de la costa oriental de Lago – Venezuela*. Obtenido de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Ramírez, Y. (2019). *Qué es Eficiencia*. Obtenido de Significados.: <https://www.significados.com/eficiencia/>
- Ramos, M. (2018). *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery Cia.Ltda., Ambato*. Ambato.
- Rivera, D. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa comercializadora de repuestos Díaz, Jaén 2018*. Chiclayo.
- Robbins, S. (2005). *Administración (8ª ed.)*. . México: Pearson Prentice-Hall.
- Rubio, S., & Diaz , E. . (2008). Carga mental en vigilantes de seguridad diferencias por sexo y capacidad atencional. . *Revista de Psicología y Educación*, 213-230.
- Ruiz, J., Silva, G., & Vanga, G. . (2008). Etica empresarial y el desempeño laboral en organizaciones de alta tecnología. (U. d. Zulia, Ed.). *Revista Venezonala de Gerencia*, 417-441.

- Sánchez, J. (2017). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.* Quito.
- Santos, J. (1993). *Esfuézate y sé afirmativo, Programa de planeación y vida en el trabajo.* San Salvador: ACSION.C.A.
- Schwartz, D. (1994). *La Magia de Pensar en Grande* (43 ed.). México: Herrero Hnos. S.A.
- Segura, S. & Segura, J. (2009). *Diseño del sistema salarial en la empresa de hoy* (2^a ed.). Lima: Grupo Vía Lux SAC.
- Sevilla, P. (2017). *Pirámide de Maslow*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>
- Suarez, S. (1999). *Eficiencia de un programa de motivación laboral. Hospital de Santafé de Bogota.* Bogota.
- Werther , W. J., & Herth , D. (1982). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (Tercera ed.). (J. Mejia Gomez , Trad.) México: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo A:

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario es parte de la investigación titulada relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019 a continuación se presenta una serie de opiniones vinculados al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que toda son opiniones.

Totalmente de Acuerdo	5
De Acuerdo	4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

ITEMS	5	4	3	2	1
1. ¿Cuándo realiza usted sus labores correctamente se le reconoce dentro de la empresa?					
2. ¿Se siente motivado para cumplir con sus labores de trabajo que le demanda la empresa?					
3. ¿Te involucras en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta tu remuneración?					
4. ¿cumple sus metas de trabajo según lo planificado?					
5. ¿Usted crea un clima favorable durante el desarrollo de su trabajo?					
6. ¿prioriza su trabajo en función a las políticas de la empresa dónde labora?					
7. ¿Desarrolla su trabajo en función del tiempo programado?					
8. ¿Distribuyen adecuadamente los recursos que se le asignan a su área de trabajo?					
9. ¿Utiliza de manera racional los medios y materiales que le asignan su área de trabajo?					
10. ¿El desarrollo de su trabajo lo realiza en el tiempo programado?					

11. ¿Su trabajo desarrollado cumple con las normas establecidas en la empresa donde labora?					
12. ¿se esmera por alcanzar el desarrollo de sus tareas asignadas?					
13. ¿coordina el desarrollo de su trabajo con el resto de trabajadores?					
14. ¿identifica las situaciones problemáticas que se presentan y las soluciona a tiempo?					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL DE MASLOW

El presente cuestionario es parte de la investigación titulada relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019 a continuación se presenta una serie de opiniones vinculados al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que toda son opiniones.

Totalmente de Acuerdo	5
De Acuerdo	4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

ITEMS	5	4	3	2	1
1. El ambiente donde trabajo tiene adecuada iluminación y ventilación					
2. La jornada de trabajo diario me permite pasar tiempo con mi familia					
3. Los horarios permiten que al finalizar mi jornada laboral tengo energía para realizar otras actividades					
4. El ambiente de trabajo me da la seguridad para desarrollar mi labor eficientemente.					
5. El contrato que tengo me da la seguridad laboral necesaria					

6. El seguro cubre mis necesidades de salud y la de mi familia					
7. La empresa otorga momentos para departir con todos los compañeros					
8. Mi jefe es empático con sus colaboradores.					
9. La empresa promueve el compañerismo el apoyo entre los colaboradores.					
10. . La empresa reconoce el esfuerzo de los colaboradores					
11. La empresa reconoce todo logro de sus colaboradores					
12. La empresa tiene un plan de incentivos para sus colaboradores					
13. Logro mis objetivos					
14. Estoy en el puesto que deseaba					
15. Mi sueldo es proporcional al trabajo que desempeño					

Anexo B:

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad			
		Alfa de Cronbach	N de elementos
		,971	14

Correlación total de			
Dimensiones		elementos	Alfa de Cronbach
DL1		,335	,975
DL2	Motivación	,944	,966
DL3		,862	,968
DL4		,896	,967
DL5	Eficacia	,935	,966
DL6		,897	,968
DL7		,661	,972
DL8	Efectividad	,664	,971
DL9		,856	,968
DL10		,898	,967
DL11		,844	,968
DL12	Eficiencia	,923	,967
DL13		,927	,967
DL14		,885	,968

ANOVA					
		Suma de		Media	
		cuadrados	gl	cuadrática	F Sig
Inter sujetos		155,833	11	14,167	
Intra sujetos	Entre elementos	16,119	13	1,240	2,997 ,001
	Residuo	59,167	143	,414	
	Total	75,286	156	,483	
Total		231,119	167	1,384	

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario sobre desempeño laboral es válido ($r > 0,30$ y verificado con ANOVA altamente significativo $p < 0,01$) y confiable (consistencia interna $\alpha > 0,70$).

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL DE MASLOW

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	15

		Correlación total de	
Dimensiones	elementos	Alfa de Cronbach	
SL1		,793	,967
SL2	Fisiológicas	,771	,968
SL3		,866	,966
SL4		,951	,965
SL5	Seguridad	,897	,966
SL6		,740	,968
SL7		,804	,967
SL8	Sociales	,890	,966
SL9		,890	,966
SL10		,795	,967
SL11	Estima/ Reconocimiento	,720	,969
SL12		,972	,965
SL13		,884	,966
SL14	Autorrealización	,775	,968
SL15		,469	,972

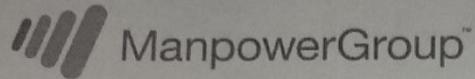
ANOVA

		Suma de			Media		
		cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig	
Inter sujetos		161,933	11	14,721			
Intra sujetos	Entre elementos	15,333	14	1,095	2,419	,004	
	Residuo	69,733	154	,453			
	Total	85,067	168	,506			
Total		247,000	179	1,380			

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario sobre desempeño laboral es válido ($r > 0,30$ y verificado con ANOVA altamente significativo $p < 0,01$) y confiable (consistencia interna $\alpha > 0,70$)

Anexo 3: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



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

Dra. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO

Decana

Facultad de Ciencias Empresariales

Asunto: Autorización para realizar trabajo de investigación.

De acuerdo a lo antes expuesto por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipan, se concede el permiso respectivo para realizar dicho trabajo de investigación, la cual ayudara a obtener el grado de licenciado. Se menciona a la persona autorizada para realizar investigación.

❖ Delky Fabricio Urcia Orderique – DNI 45750521

Sin otro en particular agradezco su atención.



SHOT ON MI 9T
AI TRIPLE CAMERA

Anexo D: Matriz de consistencia

“RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ASESORES DE VENTAS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2019”.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General					
¿Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019?	Determinar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019 para conocer su significancia.	<p>Hi1.Existe relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019.</p> <p>Hi. No existe relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019.</p>	Variable 01: Desempeño Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivación ➤ Eficacia ➤ Efectividad Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Condiciones de trabajo ➤ Toma de decisiones ➤ Competencias ➤ Actitudes ➤ Motivación ➤ Productividad 	<p>Población: 80 asesores de ventas de una Empresa Privada de Telecomunicaciones de Chiclayo 2019</p> <p>Muestra: 70 asesores de ventas de una Empresa Privada de Telecomunicaciones de Chiclayo 2019.</p> <p>Tipo de investigación: La presente investigación es no experimental.</p> <p>Diseño de investigación: Transversal Correlacional - Causal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 02: Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fisiológicas ➤ Seguridad ➤ Sociales ➤ Estima/Reconocimiento ➤ Autorrealización 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Condiciones laborales ➤ Flexibilidad de horarios ➤ Trabajo en equipo ➤ Incentivos ➤ Logros 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de desempeño laboral que existe en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019 para conocer su significancia. - Identificar el nivel de satisfacción laboral que existe en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019 para conocer su significancia. - Determinar la relación que existe entre la dimensión motivación de desempeño laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización). - Identificar la relación que existe entre la dimensión eficacia de desempeño laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización). - Encontrar la relación que existe entre la dimensión efectividad de desempeño laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización). - Determinar la relación que existe entre la dimensión eficiencia de desempeño laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento, autorrealización). 	<p>Hi1. Existió relación entre desempeño laboral con el indicador de satisfacción laboral (Condiciones físicas y/o materiales) que existe en los asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019</p>				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo E:

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Pruebas de normalidad			Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,350	70	,000	,742	70	,000
Eficacia	,362	70	,000	,733	70	,000
Efectividad	,336	70	,000	,757	70	,000
Eficiencia	,369	70	,000	,726	70	,000
Desempeño Laboral	,388	70	,000	,682	70	,000
Fisiológicas	,266	70	,000	,883	70	,000
Seguridad	,266	70	,000	,883	70	,000
Sociales	,290	70	,000	,864	70	,000
Reconocimiento	,270	70	,000	,882	70	,000
Autorrealización	,283	70	,000	,871	70	,000
Satisfacción Laboral	,285	70	,000	,870	70	,000

En la tabla se observa que, el valor de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk es altamente significativo ($p < 0.01$). Lo que indica que los puntajes de las variables no tienden a una distribución normal y por ende se trabajó las correlaciones con el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla de baremación de la Satisfacción Laboral

	Fisiológicas	Seguridad	Sociales	Estima	Autorrealiza ción	Satisfacción Laboral
Muy Desfavorable	3 – 5	3 – 5	3 – 5	3 – 5	3 – 5	5 – 19
Desfavorable	6 – 8	6 – 8	6 – 8	6 – 8	6 – 8	19 – 32
Media	9 – 11	9 – 11	9 – 11	9 – 11	9 – 11	33 – 46
Favorable	12 – 13	12 – 13	12 – 13	12 – 13	12 – 13	47 – 61
Muy Favorable	14 – 15	14 – 15	14 – 15	14 – 15	14 – 15	62 – 75

Fuente: Elaboración propia

Tabla de baremación del Desempeño Laboral

	Motivación	Eficacia	Efectividad	Eficiencia	Desempeño Laboral
Bajo	5 – 8	5 – 8	5 – 9	5 – 9	14 – 32
Medio	8 – 11	8 – 11	10 – 14	10 – 14	33 – 51
alto	12 – 15	12 – 15	15 – 20	15 – 20	52 – 70

Fuente: Elaboración propia

EVALUACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD: **ESCUELA:**
ESTUDIANTE:
TEMA:
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
DOCENTE: **FECHA:**

INDICADORES	NIVEL MÁXIMO POSIBLE A LOGRAR	NIVEL EFECTIVO LOGRADO POR EL INDICADOR	
		ESTUDIANTES	
		1	2
Respetar la estructura del producto observable propuesto.	1.0		
El título es claro y refleja el contenido esencial del tema de estudio.	1.0		
El resumen contiene el tema de investigación, metodología, resultados y conclusiones.	1.0		
La introducción incluye los antecedentes del tema, el propósito de la investigación, y los aportes que se brindarán a través de ella.	2.5		
En material y métodos realiza la descripción del tipo y/o diseño adecuado de la investigación, así como del método utilizado para llevar a cabo la investigación. También contiene la población y la muestra de estudio.	2.0		
Los Resultados se presentan siguiendo una secuencia lógica en el texto, tablas e ilustraciones (si fueran necesarias), destacando en primer lugar los hallazgos más importantes.	2.0		
La Discusión destaca los aspectos más novedosos e importantes, así como la interpretación y análisis de las implicancias de los resultados, estableciendo la articulación y/o la distancia con las investigaciones similares que se han realizado y han sido citadas como antecedentes.	2.0		
Elabora correctamente las conclusiones del trabajo,	1.5		

teniendo en cuenta los			
Las referencias bibliográficas se consignan de acuerdo a las normas internacionales.	1.0		
Presenta puntualmente el producto observable.	1.0		
Exposición del informe de investigación			
Demuestra dominio temático.	1.5		
Explica en forma clara y coherente.	1.0		
Utiliza los medios y materiales adecuadamente.	1.0		
Responde asertivamente las preguntas formuladas.	1.5		
Total	20		

Anexo F:

- Resolución de Proyecto



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0959-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 24 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0644-2019/FACEM-DA-USS, de fecha 24/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, sobre emisión de la resolución de Asesor (a) Metodólogo (a), y ;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Metodólogo, es el docente que imparte el curso de investigación propuesto por la Escuela Académico Profesional, el cual acompaña al estudiante en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los estudiantes y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor (a) Metodólogo (a) que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, a (l) (la) docente **Mg. ANGULO ARGOMEDO MARÍA YSABEL**, como Asesor (a) Metodólogo (a) de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo de la sección "B", del semestre académico 2019-I, de la EAP de Administración, modalidad distancia, según se detalla en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Ir a Configuración de PC para activar Windows

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Carmen Ely Arguedas Prado
Dra. Carmen Ely Arguedas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Sandra Mory Ugarnizo
Mg. Sandra Mory Ugarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0959-FACEM-USS-2019**

N° orden	Apellidos y nombres	Nombre del docente de la experiencia curricular	Título de Proyecto de Investigación	Línea de Investigación
16	MARTINEZ TORRES CARMEN SUHGEY	María Ysabel Angulo Argomedo	EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FOX CAR S.A.C. LIMA - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	MEDINA HUAMANI MIGUEL ANGEL	María Ysabel Angulo Argomedo	APLICACIÓN DEL MÉTODO KAIZEN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA UNIMAQ - LIMA 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	MEL AMAYA YAJAIRA TAYANA	María Ysabel Angulo Argomedo	MARKETING EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA CLÍNICA CHICLAYO DENTAL E.I.R.L., CHICLAYO - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	ORMEÑO PACHECO LORENA MERCEDES	María Ysabel Angulo Argomedo	INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE PACIFICO SEGUROS LIMA - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	PINTO MOSCOSO ZOLA GRACIELA	María Ysabel Angulo Argomedo	INFLUENCIA DE LA EQUIDAD DE GÉNERO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	RODRIGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS	María Ysabel Angulo Argomedo	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ENFERMERO SERLIMS EQUIVALENTE 2018 - I, EN LAS INSTITUCIONES DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	SILVA SOTILLO ANDRÉS FRANCISCO	María Ysabel Angulo Argomedo	INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LA CREACIÓN DE VENTAJAS COMPETITIVAS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EXPORTADORAS DE CURCUMA, SATIPO - JUNIN, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	TABOADA COVEÑAS JOHANA ROSMERY	María Ysabel Angulo Argomedo	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE ILLIMO, LAMBAYEQUE 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	TARRILLO DELGADO ROSELI NOEMÍ	María Ysabel Angulo Argomedo	DIAGNÓSTICO DE LA PRODUCTIVIDAD Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	TERRONES DELGADO YELINA GUIBBELA	María Ysabel Angulo Argomedo	INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN CREDICRUP E.I.R.L., CHICLAYO - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	URCIA ORDERIQUE DELKY FABRICIO	María Ysabel Angulo Argomedo	RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ASESORES DE VENTAS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	VALVERDE CARBONEL NATALJO WALTER MA	María Ysabel Angulo Argomedo	PROPUESTA DE UN PLAN VIAL PARA MITIGAR EL CONGESTIONAMIENTO VEHICULAR A LOS ALREDEDORES DEL MERCADO MODELO DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	ZULOETA DIAZ BRYAN RAUL	María Ysabel Angulo Argomedo	LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS SANTA ANA, CHICLAYO - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Win

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimente
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

Anexo G:



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 07 de Septiembre del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Urcia Orderique Delky Fabricio con DNI 45750521

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ASESORES DE VENTAS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2019, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

- APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Urcia Orderique Delky Fabricio	45750521	

Anexo H:



Anexo I:

- Reporte TURNITIN

RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ASESORES DE VENTAS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

20 %

FUENTES DE INTERNET

3 %

PUBLICACIONES

13 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

5 %

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3 %

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

3 %

4

1library.co

Fuente de Internet

1 %

5

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1 %

6

Submitted to Universidad Senor de Sipan

Trabajo del estudiante

1 %

7

www.colegiodepsicologoscdrca.com

Fuente de Internet

1 %

8

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

<1 %

Anexo J:

- Acta de originalidad.

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0959-FACEM-USS-2019, presentado por el Bachiller, Urcia Orderique Delky Fabricio, con su tesis Titulada RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ASESORES DE VENTAS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 25 de Octubre de 2021



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Activar Windows
Ir a Configuración de PC