

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los
trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L de
Tarapoto, 2017**

Por:

Francesca Jajaira Navarro García
Naysha Lesley Yajahuanca Samaniego

Asesor:

Lic. Miguel Ángel Salazar Hidalgo

Tarapoto, octubre de 2017

Área temática: Ciencias Sociales

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

TCP Navarro García, Francesca Jajaira
2 Satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa
N29 suministros del oriente S.R.L de Tarapoto, 2017/ Autores: Francesca Jajaira Navarro
2017 García, Naysha Lesley Yajahuanca Samaniego; Asesor: Lic. Miguel Ángel Salazar Hidalgo. -- Tarapoto, 2017.
76 hojas: anexos, tablas, figuras

Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración CP. Administración con mención en Gestión empresarial, 2017.
Incluye referencias y resumen.
Campo del conocimiento: Administración

1. Satisfacción laboral. 2. Desempeño laboral

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

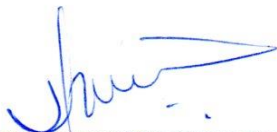
LIC. Miguel Angel Salazar Hidalgo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SUMINISTROS DEL ORIENTE S.R.L DE TARAPOTO, 2017" constituye la memoria que presenta la Bachiller Francesca Jajaira Navarro Garcia y la Bachiller Naysha Lesley Yajahuanca Samaniego para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración con mención en Gestión Empresarial ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 31 de Octubre del 2017.



LIC. Miguel Angel Salazar Hidalgo

Satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores
de la empresa suministros del oriente S.R.L. de Tarapoto, 2017.

TESIS

Presentada para optar el título Profesional de Licenciado en Administración
con Mención en Gestión Empresarial

JURADO CALIFICADOR



Lic. David Troya Palomino
Presidente



Lic. Robin Alexander Díaz Saavedra
Secretario



Lic. Amado Arce Cobeñas
Vocal



Lic. Miguel Angel Salazar Hidalgo
Asesor

Tarapoto, 26 de octubre del 2017

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar por concedernos vida, salud, sabiduría e inteligencia, a nuestros padres y hermanos por su apoyo incondicional a cada instante.

A mi alma máter, la Universidad Peruana Unión, por recibirnos durante estos cinco años y prepararnos académicamente para la actividad laboral.

Al personal administrativo de la empresa de Suministros SORSA, que nos permitió el ingreso para ejecutar esta investigación, en especial al Gerente Ángel del Águila, por su apoyo y brindarnos las facilidades del caso. Así mismo, al personal de seguridad por su colaboración. A los colaboradores por su participación, responsabilidad y compromiso.

A nuestros docentes que estuvieron guiándonos en este camino ya sea de manera directa o indirecta, por brindarnos la asesoría necesaria en esta investigación.

A nuestros amigos por su apoyo constante y darnos la motivación para continuar.

DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño a nuestros amados padres, por su sacrificio y esfuerzo, para darnos una carrera para nuestro futuro y por creer en nuestra capacidad.

A nuestros compañeros, amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, que durante estos 5 años estuvieron a nuestro lado apoyándonos para lograr este sueño que sea realidad.

Tabla de Contenido

AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA	VI
Índice de figuras	xi
Índice de Tablas	xii
Índice de anexos	xiii
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
CAPITULO I.....	16
El problema.....	16
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema principal.....	17
1.2.2 Problemas secundarios.....	17
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo general.	17
1.3.2 Objetivos específicos.	17
1.4 Justificación	18
CAPITULO II.....	20
Fundamento teórico de la investigación	20
2.1 Antecedentes de la investigación.	20
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	21
2.2 Marco histórico.	23
2.2.1 Satisfacción laboral.	23
2.2.1 Desempeño laboral.	24
2.4.1 Satisfacción laboral.	25

2.3 Marco Filosófico.	26
2.4 Marco teórico.	25
2.4.1.1 <i>Causas de la satisfacción laboral.</i>	26
2.4.1.2 <i>Consecuencias de la satisfacción laboral.</i>	26
2.4.1.3 <i>Dimensiones de la Satisfacción Laboral.</i>	26
2.4.1.3.1 <i>Condiciones físicas y/o materiales.</i>	27
2.4.1.3.2 <i>Beneficios laborales y/o remunerativos.</i>	27
2.4.1.3.3 <i>Políticas administrativas.</i>	27
2.4.1.3.4 <i>Relaciones sociales.</i>	27
2.4.1.3.5 <i>Desarrollo personal</i>	27
2.4.1.3.6 <i>Desempeño de tareas.</i>	27
2.4.1.3.7 <i>Relación con la autoridad.</i>	27
2.4.2 Desempeño Laboral.	27
2.4.2.1 <i>Factores que influyen el desempeño laboral.</i>	28
2.4.2.2 <i>Dimensiones del Desempeño Laboral.</i>	30
2.4.2.2.1 <i>Iniciativa Laboral.</i>	30
2.4.2.2.2 <i>Trabajo en Equipo.</i>	31
2.4.2.2.3 <i>Cooperacion de los Colaboradores.</i>	31
2.4.3 Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores31	
2.5 Marco conceptual o Términos.....	32
2.5.1 Definición de la Satisfacción laboral.	32
2.5.1.1 <i>Dimensiones de la Satisfacción laboral</i>	32
2.5.1.1.1 <i>Factores Higiénicos.</i>	32
2.5.1.1.2 <i>Factores motivadores.</i>	32
2.5.1.1.3 <i>Condiciones físicas y/ materiales.</i>	32
2.5.1.1.4. <i>Beneficios laborales y/o remunerativos.</i>	32
2.5.1.1.5 <i>Políticas administrativas.</i>	32

2.5.1.1.6 Relaciones sociales.....	32
2.5.1.1.7 Desarrollo personal.....	32
2.5.1.1.8 Desempeño de tareas.....	32
2.5.1.1.9 Relación con la autoridad.....	33
2.5.2 Desempeño laboral.....	33
2.5.2.1 Dimensiones del desempeño laboral.....	32
2.5.2.1.1 Iniciativa laboral.....	33
2.5.2.1.2 Trabajo en equipo.....	33
2.5.2.1.3 Cooperación con los colaboradores.....	33
CAPÍTULO III.....	36
Metodología.....	36
3.1 Tipo de investigación.....	36
3.2 Diseño de investigación.....	36
3.3 Hipótesis.....	36
3.3.1 Identificación de variable.....	36
3.3.1.1 Variable predictora.....	36
3.3.1.2 Variable de criterio.....	37
3.3.2 Hipótesis general.....	37
3.3.4 Hipótesis específicos.....	37
3.4 Operacionalización de variables.....	38
3.5 Población y técnicas de investigación.....	41
3.5.1 Delimitación de la población.....	41
3.5.2 Delimitación de la muestra.....	41
3.5.3 Técnicas de recolección de datos.....	41
3.5.4 Descripción de la aplicación de instrumentos.....	41
3.5.5 Procedimiento de comparación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	41
3.5.6 Técnicas para el procedimiento de la información.....	42

CAPÍTULO IV	43
Resultados y discusiones.....	43
4.1 Organización de los resultados.....	43
4.2 Confiabilidad de los instrumentos.	43
4.3 Prueba de hipótesis.....	45
4.3.1 Resultado de los datos generales.....	45
4.3.2 Resultados de la hipótesis general	51
4.3.3 Resultado de la hipótesis específica 1	52
4.3.4 Resultado de la hipótesis específica 2.....	53
4.3.5 Resultado de la hipótesis específica 3.....	54
4.4 Discusión de resultados	56
CAPÍTULO V	58
Conclusiones y recomendaciones	58
5.1 Conclusiones	58
5.2 Recomendaciones.....	59
Referencias.....	60
Anexos	64

Índice de figuras

Figura 1 Dimensiones del desempeño laboral	29
--	----

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	38
Tabla 2 <i>Resultados demográficos</i>	451
Tabla 3 <i>Puntuación promedio sobre las dimensiones de la variable satisfacción laboral</i>	461
Tabla 4 <i>Puntuación promedio sobre las dimensiones de la variable desempeño laboral</i>	47
Tabla 5 <i>Niveles de encontrados en la satisfacción laboral y sus dimensiones</i>	48
Tabla 6 <i>Niveles de encontrados en el desempeño laboral y sus dimensiones</i>	50
Tabla 7 Prueba de Normalidad	51
Tabla 8 <i>Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017.</i>	52
Tabla 9 <i>Relación entre la satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017.</i>	53
Tabla 10 <i>Relación entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017.</i>	54
Tabla 11 <i>Relación entre la satisfacción laboral y la cooperación de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017.</i>	55

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.	64
Anexo 2 Matriz instrumental.....	65
Anexo 3 Instrumentos de satisfacción laboral y desempeño laboral.	68
Anexo 4 Validación por expertos de los instrumento.	74
Anexo 5 Confiabilidad de los instrumentos.....	75
Anexo 6 Carta de autorización.....	76

RESUMEN

La presente investigación, es producto de la iniciativa de dar solución a la problemática que se presente en la mayoría de las empresas. que es saber si los colaboradores desarrollan su actividades con desempeños optimos, el estudio tiene por objetivo analizar la satisfacción y su relación con el desempeño de los trabajadores, para obtener información relevante que ayudará a la empresa a fortalecer actividades favorables a la satisfacción laboral o de lo contrario de aplicar medidas correctivas. El tipo de investigación fue correlacional de corte transversal, la empresa objeto de estudio fue Suministros Del Oriente E.I.R.L la muestra poblacional fueron 30 colaboradores y el resultado de la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.417$, $p < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la satisfacción laboral mejorará, el desempeño laboral también mejorará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos. Con los resultados descritos en la investigación, se hicieron las recomendaciones.

Palabras clave: *Satisfacción laboral, desempeño laboral*

ABSTRACT

The present research is a product of the initiative to solve the problem that is present in most of the companies that is to know if the collaborators develop their activities with optimum performances, the study aims to analyze the satisfaction and its relation with the performance of workers to obtain relevant information that will help the company to strengthen activities favorable to job satisfaction or otherwise to apply corrective measures. The type of research was correlational cross-sectional, the company under study was Suministros Del Oriente EIRL the population sample was 30 employees and the result of the relationship between satisfaction and work performance, is positive, direct and significant ($\rho = 0.417$, $p < 0.05$), which translates as a direct relationship in the sense that, if job satisfaction improves, job performance will also improve, however, the opposite may happen and decrease in both. With the results described in the research, recommendations were made.

Key words: *Job satisfaction, job performance.*

CAPITULO I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad de toda empresa es ser exitosas, competitivas y cumplir con las metas establecidas por la misma y son las personas las encargadas de llevar al éxito y cumplir las metas esperadas, es así que radica la importancia del talento humano, si tenemos por filosofía la motivación laboral el resultado será satisfacción, los colaboradores se sentirán valorados y reconocidos por el trabajo realizado dentro de la organización.

La satisfacción laboral es el resultado de elementos, tales como el diseño del trabajo, las oportunidades de desarrollo y promoción y el reconocimiento con la organización y el desarrollo profesional del personal; es así que radica la importancia de velar por la satisfacción de los colaboradores.

Es por ello la necesidad mostrada de parte de los administradores por conocer si están contando con colaboradores que muestran satisfacción laboral y que a su vez se ve reflejado en el desempeño de los mismos; de conocer esta información ayudaría a tomar medidas que fortalezcan los niveles de satisfacción de los colaboradores.

La empresa de Suministros del Oriente no es ajena a esta realidad, en indagaciones visuales realizadas se pudo constatar que los ambientes en los que se realizan las tareas y los espacios con los que cuenta, no son los más adecuados para el desarrollo de las actividades, conocida esta realidad se hizo una entrevista al administrador quien muestra deseos de conocer en qué medida los colaboradores muestran satisfacción laboral y en base a estos resultados tomar medidas correctivas o fortalecer las acciones que se están haciendo bien. De aquí se determina que es importante conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de esta empresa.

1.2 Formulación del problema

El presente trabajo de investigación nos lleva a formular el siguiente problema principal y problemas secundarios:

1.2.1 Problema principal.

¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S? R. ¿L, Tarapoto, 2017?

1.2.2 Problemas específicos.

- a) ¿Existe relación significativa satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S? R. ¿L, Tarapoto, San Martin, 2017?
- b) ¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S? R. ¿L, Tarapoto, San Martin, 2017?
- c) ¿Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la cooperación de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S? R. ¿L, Tarapoto, San Martin, 2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017.
- b) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017.
- c) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la cooperación de los trabajadores de la empresa de Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin 2017.

1.4 Justificación

Los diferentes estudios realizados en recursos humanos muestran la habitualidad con la que se estudia la satisfacción laboral y su influencia en los resultados que se quiere obtener como organización. Es ahí donde se plantea la importancia del estudio realizado sobre el personal cuya participación es trascendental para el cumplimiento de los objetivos. La satisfacción laboral se ve reflejada en muchos aspectos y su participación ha ido tomando campo en el marco científico dado que es un factor que, al afectar al trabajador, por añadidura afectara a la organización ya sea en resultados favorables o desfavorables.

En tiempos actuales el estudio de la satisfacción va más allá de simplemente encontrar el problema. Se busca encontrar soluciones y también establecer planes que controlen la satisfacción ya sea por programas de incentivos, planes de trabajos o incluso supliendo las necesidades básicas y profesionales del trabajador. Esto a criterio de la organización.

Es ahí donde se resalta cuan indispensable es el estudio la satisfacción laboral dentro de la organización siendo que esta influye en varios aspectos, pero uno de los más relevantes es el desempeño. Diferentes tesis e incluso escritores muestran que el grado de satisfacción laboral del trabajador va influir en como este desempeñe su trabajo. Siendo así que al hablar de desempeño se relaciona directamente con los objetivos de la organización es por ello que se estudia la satisfacción como pilar fundamental debido a su influencia en la satisfacción.

Es así que la presente investigación busca mostrar si existe una relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L empresa ubicada en Tarapoto. Podemos notar que el estudio lo realizaremos en una empresa perteneciente al sector privado uno de los más investigados hoy en día por su constante desarrollo siendo este un primer factor que llevo a realizar el estudio. Así mismo podemos resaltar que cuenta con 30 trabajadores cantidad considerable para aplicar el estudio. Entre los factores que influyeron a realizar el estudio se muestran

actitudes como disconformidades con el ambiente de trabajo, realización disconforme del trabajo y resultados no acorde con los objetivos.

Es por esta razón que se quiere realizar el presente estudio para poder identificar la satisfacción y el desempeño laboral de la empresa suministro del oriente S.R.L. Esto para poder tomar medidas de mejoras y así tomar decisiones que ayuden en el desarrollo empresarial de esta entidad privada. Para una mejor organización y elaboración de planes de trabajo tomando en cuenta las necesidades básicas o factores necesarios del trabajador que ayude a implantar una mejor satisfacción y por ende un mejor desempeño laboral.

CAPITULO II

Fundamento teórico de la investigación

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.2 Antecedentes Internacionales.

Ramírez (2014) en su investigación “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”, su objetivo fue proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus empleados, y de esta manera incrementar su desempeño laboral. La investigación efectuada es de carácter descriptiva, causal. La interpretación de los resultados se basó en el estudio de nueve (9) dimensiones, se dará a conocer la situación actual en la que se ha de fortalecer aquellos factores que presenten deficiencias y reforzar los que han contribuido al buen desenvolvimiento de la empresa para ejercer un cambio proyectado que maximice la eficiencia y eficacia del personal de la empresa, su resultado fue una propuesta de mejora para una mejor percepción de satisfacción en el trabajo.

Montero (2016) en su investigación “Satisfacción y desempeño de los graduados de la carrera de Administración y gestión administrativa según la metodología SERVQUAL”. Su objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los graduados de la carrera de Administración y gestión administrativa a través de la metodología de SERVQUAL. El trabajo fue de tipo no experimental, correlacional, También se enmarca en un diseño de investigación transversal de tipo descriptivo dado que describe la satisfacción y las necesidades tanto del graduado como del empleado, los resultados se observó la falta de una base de datos actualizada de los graduados; según la escala de Likert los graduados se encontraban satisfechos en un 67%, mientras que los empleadores estaban muy satisfechos en un 84%. Se evidenció la necesidad de implementar servicios de postventa que permita fidelizar al graduado de la PUCESE.

Villavicencio (2015) realizó una investigación titulada “Efectos de una intervención ad hoc sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México” .su objetivo fue determinar la satisfacción laboral luego de haber intervenido. Tipo de investigación experimental. En este sentido, la información para la elaboración del cuestionario y los datos obtenidos en la medición del clima organizacional provienen de los empleados en situaciones que le son naturales. Las conclusiones fueron que por medio de la intervención se allaron incrementos en la satisfacción y lo mismo pasó con el desempeño.

Marroquín y Pérez (2013) en su tesis intitulada: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, Guatemala. Su objetivo fue identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa, para esto utilizó un tipo de estudio descriptivo correlacional, con una población comprendida por todos los trabajadores de la cadena de restaurantes de comida rápida Burger King y con una muestra de 125 trabajadores, por lo que se obtuvo como resultado que el 55% de los trabajadores de Burger King respondieron que el clima organizacional es favorable para la organización y en las actividades sus funciones son positivas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Lozano (2014) “Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central ” Esta investigación se desarrolló auxiliada por objeto: determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral en el desempeño Laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central, la investigación fue de tipo correlacional, se determinó que los docentes manifiestan su satisfacción en su desarrollo profesional personal, expresado en el quehacer educativo y académico.

Salluca (2012) en su investigación “Relación entre niveles de satisfacción laboral y

desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao”, Tiene como objetivo principal describir los campos las dimensiones de nivel de satisfacción y desempeño laboral, del mismo modo El diseño de investigación es descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 87 maestros y 598 alumnos de las diferentes instituciones públicas del cercado Callao. Los resultados Indican que existe relación entre las variables estudiadas según los alumnos, mientras que los profesores según su auto percepción indican que son totalmente independientes, por lo que se ha tenido que optar por realizar tablas de contingencia entre las dimensiones de ambas variables obteniendo como resultado un nivel medio en casi todas las dimensiones a excepción de la dimensión de “condición del trabajo” que resultó alto, por lo que se concluye que en ambas variables son regulares.

Tueres (2012) en su investigación “Relación entre la satisfacción y desempeño laboral en una empresa constructora de Lima”, tiene como objetivo, brindar un aporte innovador al debate de la satisfacción y desempeño laboral. Se busca identificar la satisfacción y su relación con el desempeño laboral dentro de una muestra de colaboradores de una empresa constructora. Se empleó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 211 empleados, quienes fueron sometidos a dos instrumentos de evaluación: el Cuestionario de satisfacción laboral de Acero y el Cuestionario de Desempeño laboral de Obando. Quedan evidenciados o relaciones significativas y positivas entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en esta muestra de empleados ($r = 0,86$). Los análisis estadísticos efectuados concluyen que se ha evidenciado la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral.

Muñoz (2012) en su investigación “Relación entre la satisfacción institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la Red N° 1 Pachacútec – Ventanilla”, tuvo como propósito establecer la relación existente entre las variables. La muestra de tipo disponible, estuvo conformada por 100 docentes de las instituciones educativas de la Red 1.

El tipo de estudio es correlacional y el diseño descriptivo correlacional..Se encontró correlación media entre el clima institucional y desempeño docente, encontrándose además correlación media en todas las dimensiones del clima institucional con el desempeño docente. El estudio concluye en que existe correlación positiva entre el clima institucional y el desempeño docente en las instituciones educativas de la red 1 de Ventanilla.

2.2 Marco histórico.

2.2.1 Satisfacción laboral.

Dando inicio a la Teoría de Relaciones Humanas en los avances del pensamiento administrativo con los experimentos de Hawthorne. Estos estudios (1924 – 1933), primeramente, acreditados a Elton Mayo de la Escuela de Negocios de Harvard, buscó encontrar los efectos de varias condiciones (la más notable era la iluminación) en la productividad de los empleados. Estos estudios últimamente mostraron que cambios nuevos en las condiciones laborales temporalmente incrementa la productividad (lo que se conoce como el Efecto Hawthorne).

Luego se encontró que el incremento resultaba, no de las nuevas condiciones, si no del hecho de que los trabajadores eran observados. Estos descubrimientos proveyeron una fuerte evidencia de que la gente trabaja por otros propósitos aparte de la paga, lo que pavimentó el camino para los investigadores a encontrar otros factores que influyeran en la satisfacción laboral.

La administración científica (o Taylorismo) también ha tenido un impacto significativo en la satisfacción laboral. El libro de Frederick Winslow Taylor, publicado en 1911 (“Principios de la Administración Científica”), argumentaba que había una sola mejor manera de desempeñar cualquier tarea encomendada. Este libro contribuye al cambio de las filosofías de la producción industrial, causando un cambio desde la mano de obra calificada y el trabajo a destajo hasta las modernas líneas de ensamblaje y el pago por horas de labor.

El uso inicial de la administración científica por las industrias incrementó grandemente la productividad por que los empleados fueron forzados a trabajar en un ritmo mucho más rápido. Sin embargo, los trabajadores llegaron a sentirse exhaustos e insatisfechos, dejando a los investigadores con muchas nuevas interrogantes a responder en cuanto a la satisfacción laboral.

Algunos argumentan que en la teoría de las necesidades de Maslow se encuentra el fundamento de la teoría de la satisfacción laboral. Esta teoría explica que las personas buscan satisfacer cinco necesidades en la vida – fisiológicas, de seguridad, sociales, autoestima y auto-actualización. Este modelo sirve como una buena base desde la cual los investigadores deberían desarrollar teorías sobre la satisfacción laboral.

2.2.1 Desempeño laboral.

Aproximadamente en 1800 Robert Owens de Escocia diseñó el primer sistema individual de evaluación, en el sector público del Siglo XIX, aparecieron otros sistemas de evaluación para administradores en Estados Unidos.

En el sector privado, los orígenes se atribuyen a Frederick Taylor y a su “Programa de Medición del Trabajo” - El crecimiento industrial de la década de 1920 condujo a una mayor formalización del proceso de evaluación: De los primeros sistemas formales que empleaban formas abiertas de evaluación o listas de verificación, se pasó a la elaboración de escalas gráficas de calificación.

En este sentido, la psicometría favoreció la mejora de la objetividad y la precisión. Para la elaboración de estas escalas se empleaba una lista de atributos personales: además, era necesario que el evaluador indicara con un punto en la escala gráfica la cantidad que la persona evaluada tenía de ese atributo.

En los años treinta y cuarenta se dio más importancia a la clasificación de las características de personalidad y de la conducta de los empleados; en los años cincuenta la

mayor atención puesta en las características más relacionadas con el trabajo acompañó a la introducción de la administración por objetivos. En los sesenta el proceso de evaluación de desempeño se utilizó cada vez más para las necesidades de capacitación y desarrollo.

Con los años, la búsqueda continua de métodos de evaluación más precisos y prácticos ha conducido a la elaboración de una gran variedad de técnicas.

2.3 Marco teórico.

2.3.1 Satisfacción laboral.

La satisfacción es un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general; es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial. Otro aspecto que ha sido fuente de debates científicos, en relación con la satisfacción laboral, lo ha sido el de las teorías o enfoques que pretenden explicar este fenómeno psicosocial.

Pérez (2011) destaca que la satisfacción laboral refiere a un sentimiento o estado mental individual relacionado con la naturaleza del trabajo individual, para este autor la satisfacción laboral puede ser influenciada por distintas dimensiones, como la calidad del trabajo, oportunidades de desarrollo y promoción y reconocimiento donde que el ambiente en que el individuo se desenvuelve se refleja de manera eficaz.

Se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, el cual las personas o los colaboradores se sienten en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo.

Robbins (1998) la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es

habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

2.3.1.1 Causas de la satisfacción laboral.

Fuentes (2012) La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

Fuentes (2012) La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo.

Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

Bisen (2010) los tres mayores factores que causan la satisfacción laboral son:

2.4.1.2 Consecuencias de la satisfacción laboral.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral.

2.4.1.3 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Para el desarrollo de esta investigación para la variable satisfacción laboral se utilizará las dimensiones propuestas por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999) en su Escala de

Satisfacción Laboral SL – SPC.

2.3.1.3.1 Condiciones físicas y/o materiales.

Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

2.3.1.3.2 Beneficios laborales y/o remunerativos.

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

2.3.1.3.3 Políticas administrativas.

Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

2.3.1.3.4 Relaciones sociales.

Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

2.3.1.3.5 Desarrollo personal

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

2.3.1.3.6 Desempeño de tareas.

Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora

2.3.1.3.7 Relación con la autoridad.

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.3.2 Desempeño Laboral.

Es la mixtura de su comportamiento con sus resultados, y tiene como la fijación de metas,

actividades, de esta manera, el comportamiento y mejora del desempeño laboral.

Robbins y Jugde (2009) mencionan que es el grado por el cual el empleado cumple con los requisitos que lleva el trabajo. Es decir, se basa en las principales funciones del puesto y su correcta ejecución. El desempeño laboral está referido a la realización de las funciones por parte de los colaboradores de una organización de manera eficaz y eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas por la empresa.

Reyes cita a Chiavenato (2009) afirma que actualmente no se está interesado en el desempeño general, sino en el desempeño del puesto y en el comportamiento de la persona que lo ocupa. El desempeño laboral es situacional, ya que varía de persona a otra; el valor de las recompensas y la percepción de estas dependen de la dedicación personal, determinan la capacidad del esfuerzo individual que el trabajador está dispuesto a realizar en su puesto de trabajo.

Asimismo, las definiciones de los autores coinciden con el logro de metas concretas de una organización, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de esta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

2.3.2.1 Factores que influyen el desempeño laboral.

Entre los factores del desempeño laboral uno de los autores más resaltantes encontramos a Payne, (citado por Mayuri, 2006) quien comparte los siguientes seis puntos más importantes que se demuestran para obtener un buen desempeño laboral de los empleados:

1. La motivación, por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y debe tenerse muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.

2. Adecuación y ambiente de trabajo, es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar el trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo

concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

3. Establecimientos de objetivos, es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un periodo de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables.

4. Reconocimiento del trabajo, es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores, decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción.

5. La participación del empleado, si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

6. La formación y desarrollo profesional, los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorece la formación y para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto y la promoción.

Uno de los factores más importantes que influyen en el desempeño laboral es la motivación porque está presente en todos los aspectos de nuestra vida y necesitamos ser motivados en el ambiente de trabajo para sí cumplir con las actividades encomendadas y los esfuerzos sean reconocidos.

2.3.2.2 Dimensiones del Desempeño Laboral.

Para el desarrollo de esta investigación se tomo como referencia las dimensiones propuestas por Guerrero (2014) el cual indica que son 3 las dimensiones del desempeño laboral:

Figura 01: Dimensiones del desempeño laboral



Figura 01: Dimensiones del desempeño laboral. Fuente: Guerrero (2014)

2.3.2.2.1 Iniciativa Laboral.

Guerrero (2014) menciona que la iniciativa es una de las cualidades más buscadas por las empresas a la hora de seleccionar a las futuras incorporaciones que van a cubrir los diferentes puesto vacantes en las mismas.

Así mismo, la iniciativa se define como la cualidad personal para anticiparse a los demás dialogando, actuando, resolviendo o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

Hoy en día todas las personas alardean de tener iniciativa; si probamos a preguntar a 10 personas que si tienen iniciativa van a contestar afirmativamente sin dudarlos. Eso sí, al preguntarles porqué se consideran con iniciativa la cosa cambia y suelen contestar con respuestas muy correctas y generales, que sinceramente a mí me dejan igual que antes de formular esta pregunta a los candidatos.

2.3.2.2.2 Trabajo en Equipo.

Lopez (2006) menciona que es importante tomar en cuenta que labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios . dentro de esta estructura se producen fenomenos y se desarrollan ciertos proceso.

Se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del equipo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del mismo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás.

Entonces el trabajo en equipo son patrones de fenomenos que se relacionan con el trabajador con el proposito de tener r confianza mutua y en colectividad del cual logran sus metas propuestas.

2.3.2.2.3 Cooperacion de los Colaboradores.

Es la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de una misma organización para el logro de un objetivo común.

2.3.3 Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores

Los autores señalan que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño es clara y directa, siendo la satisfacción un importante predictor del desempeño (Griffith, 2006). Se ha encontrado una relación positiva con el rendimiento y la productividad, de modo que quienes están satisfechos con su trabajo presentan un mejor rendimiento y son más productivos (Saari&Judge, 2004). Así, Patterson, Warr& West (2004), señalan que la satisfacción laboral se ha relacionado más con el desempeño, cuando éste es medido a través de aspectos económicos más bien relacionados con la productividad. Salinas, Laguna & Mendoza (1994), señalan que los modelos de satisfacción como, por ejemplo, el modelo de

Vroom, enfatizan en que los individuos están satisfechos con su trabajo hasta el grado en que les permita obtener lo que desean, y su desempeño será eficiente cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades.

2.4 Marco conceptual o Términos.

Definición de la Satisfacción laboral: Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional, es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo.

Factores Higiénicos: Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción.

Factores motivadores: Hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados.

Condiciones físicas y/ materiales. Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Beneficios laborales y/o remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por labor que se realiza.

Políticas administrativas. Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral.

Relaciones sociales: Es el grado de complacencia frente a la interrelación

Desarrollo personal: Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar sus actividades

Desempeño de tareas: Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas

cotidianas en la entidad en que labora

Relación con la autoridad: Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas

Desempeño laboral: Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, por consiguiente, podemos afirmar que, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Iniciativa laboral: Es un acto que el trabajador suele realizar sin que sea mandado por otras personas, es decir, es aquel trabajador que realiza actividades dentro de la organización sin que este haya sido mandado por terceros o por la persona encargada del área.

Trabajo en equipo: Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, entre otros.

Cooperación con los colaboradores: Es la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de una misma organización para el logro de un objetivo común.

2.5. Cosmovisión Bíblica Filosófica

La presente investigación tiene como base la filosofía de la educación cristiana. Tomando como fundamento los postulados y doctrinas de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, consideramos el modelo a seguir el de la educación integral, la que enseña la Biblia.

2.5.1 Cosmovisión bíblica

En la Biblia en Segunda de Corintios capítulo nueve versículos seis y siete hace mención “Pero esto digo: El que siembre escasamente, también segará escasamente; y el que siembra generosamente, generosamente también segará. Cada uno dé como propuso en su corazón:

no con tristeza, ni por necesidad, porque Dios ama al dador alegre”. En otras palabras, el colaborador debe desempeñarse de la mejor manera dentro de su lugar de trabajo para luego más tarde pueda disfrutar de los beneficios que tiene trabajar de acorde a los objetivos que tiene la organización. (De Reina y De Valera, 1960, p. 1073).

En la Biblia en Primera de Pedro capítulo cuatro versículos diez hace mención “Cada uno según el don que ha recibido, minístrelo a los otros, como buenos administradores de la multiforme gracia de Dios”. Es decir que cada persona con el talento que posea debe desempeñarse correctamente, tanto como en su vida profesional, familiar y social. (De Reina y De Valera, 1960, p.1129)

En la Biblia en Primera de Corintios capítulo cuatro versículos uno y dos hace mención “Así, pues, ténganos los hombres por servidores de Cristo, y administradores de los misterios de Dios. Ahora bien, se requiere de los administradores, que cada uno sea hallado fiel”. En este sentido se comprende para que un colaborador se desempeñe de la mejor manera dentro de una organización debe de actuar con principios, valores y respeto a sus compañeros como a su lugar de trabajo. (De Reina y De Valera, 1960, p. 1055)

2.5.2 Cosmovisión filosófica

De White (1998) Señala que el ser humano es capaz de adaptarse en el terreno laboral en las actividades que le competen, su inteligencia es adaptable a dichos asuntos, quizás de manera inmediata, pero sí de forma progresiva.

De White (1998) dice que el cristiano tiene que esforzarse más que otros en sus actividades de manera humilde, es cierto que no todos cuentan con la mismas facultadas, ni ocupan los mismos puestos y responsabilidades, pero el desempeño siempre debe ser con fidelidad y celo, como para Dios y no para los hombres.

De White (1940) aporta “Dios ha confiado a los hombres talentosos: un intelecto donde se originan las ideas, un corazón para que sea el asiento de su trono, los afectos para que se

fluyan como bendiciones para otros, una conciencia para que convenza el pecado.

De White (1993) la mayor necesidad del mundo es la del hombre que no se vende ni se compra: hombres que sean sinceros y honrados en lo más íntimo de sus almas; hombres que no teman dar el pecado el hombre que le corresponde: hombres cuya conciencia sea leal al deber como la brújula al polo; hombres que se mantengan de parte de la justicia, aunque se desplomen los cielos.

El verdadero maestro no se satisface con un trabajo de calidad inferior. No se conforma con dirigir a sus alumnos hacia un ideal más bajo que el más elevado que les sea posible alcanzar. No puede contentarse con transmitirles únicamente conocimientos técnicos, con hacer de ellos meramente contadores expertos, artesanos hábiles o comerciantes de éxito. Su ambición es inculcarles principios de verdad, obediencia, honor, integridad y pureza, principios que los conviertan en una fuerza positiva para la estabilidad y la elevación de la sociedad. Desea, sobre todo, que aprendan la gran lección de la vida, la del servicio abnegado. (De White, 1975, p. 09).

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Tipo de investigación.

El tipo de la investigación toma como referencia su propuesta de (Hernandez, Fernandez y Baptista 2014) define a la investigación correlacional como un propósito de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos o variables en una muestra o contexto.

La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

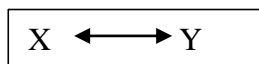
3.2 Diseño de investigación.

La investigación corresponde básicamente a un diseño de tipo no experimental y de carácter transaccional o transversal, por que no hubo manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado. (Hernandez, Fernandez y Baptista 2014).

Notación funcional:

X = Satisfacción Laboral

Y = Desempeño Laboral



3.3 Hipótesis

3.3.1 Identificación de variable

3.3.1.1 Variable predictora.

Variable 1 = Satisfacción laboral

Dimensiones:

- a. Condiciones físicas y/o materiales
- b. Beneficios laborales y /o remuneraciones
- c. Políticas administrativas
- d. Relaciones sociales

- e. Desarrollo personal
- f. Desempeño de tareas
- g. Relación con la autoridad

3.3.1.2 Variable de criterio.

Variable 2 = Desempeño laboral

Dimensiones:

- a. Iniciativa Laboral
- b. Trabajo en Equipo
- c. Cooperación con los colaboradores

3.3.2 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017.

3.3.4 Hipótesis específicos

- a) Existe relación significativa satisfacción y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017
- b) Existe relación significativa entre la satisfacción y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, , 2017
- c) Existe relación significativa entre la satisfacción y la cooperación de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017

3.4 Operacionalización de variables.

Tabla 1 Operacionalización de variables

TÍTULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES PROPUESTOS	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
"SATISFACCIÓN Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SUMINISTROS DEL ORIENTE S.R.L - TARAPOTO, SAN MARTIN 2017"	SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	La distribución del ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
			Ambiente confortable	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)
		Comodidad	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
			La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	
		Ambiente físico	Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.	
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo	Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.
			Me siento mal con lo que gano.	
		Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.		
		Expectativas económicas	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	
		Políticas administrativas	Lo que se recibe de la empresa	Siento que doy más de lo que recibo de la empresa.
			Desarrollo del trabajo	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
		Horario	Me gusta mi horario.	
		Esfuerzo	El horario de trabajo me resulta incómodo.	
		Relaciones sociales	Compañerismo	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas
El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.				
Me agrada trabajar con mis compañeros.				

	Compañeros de trabajo	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.
	Solidaridad	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
Desarrollo personal	Manera de ser	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
	Desarrollo	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.
	Labor	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.
	Resultados	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
	Realización	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente.
	Autoestima	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).
Desempeño de tareas	Tareas	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
		Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
		Me gusta el trabajo que realizo.
	Trabajo	Mi trabajo me aburre.
	Utilidad	Me siento realmente útil con la actividad que realizo.
	Actividades	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.
Relación con la autoridad	Comprensibilidad	Mi jefe es comprensivo(a).
	Disposición	Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.
	Bienestar con el jefe	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.

		Relación	La relación que tengo con mis superiores es cordial.
		Relación con mi jefe	No me siento a gusto con mi jefe(a). Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.
DESEMPEÑO	Iniciativa	Iniciativa de crecimiento laboral	Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la empresa.
LABORAL	laboral	Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe	Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia de los administradores.
		Iniciativa en el proceso de atención	Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en las tareas asignadas
		Iniciativa en el proceso de post-servicio	Se tiene iniciativas de atención a los clientes fuera del horario establecido.
		Iniciativa en mi imagen personal	Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal.
		Iniciativa de entrenamiento profesional	Se tiene iniciativa en participar en entrenamiento laboral.
	Trabajo en equipo	Fomenta trabajo en equipo	Se fomenta el trabajo en equipo con compañeros de trabajo.
		Realización de tareas eficientes en equipo	Se apoya a los jefes en la solución de problemas.
		Apoyo del jefe en la decisiones en grupo	Se apoya a los jefes en la toma de decisiones de la empresa.
	Cooperación con los colaboradores	Cordialidad y amabilidad con los compañeros	Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo.
		Cooperación con los compañeros	Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.
		Comunicación eficaz con los compañeros de trabajo	Hay buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo.
		Compartimiento de información útil	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.
		Facilitación de logro de resultados	Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la empresa.

3.5 Población y técnicas de investigación

3.5.1 Delimitación de la población.

La unidad de observación serán los colaboradores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto. Población que está compuesta por hombres y mujeres que laboran en dicha organización de las diferentes edades, grado de instrucción, experiencia profesional entre otros. Siendo un total de 30 personas

3.5.2 Delimitación de la muestra.

La muestra será el 100%, de la población al cual aplicaremos la encuesta, siendo un total de 30 personas

3.5.3 Técnicas de recolección de datos

Para recolectar la información se va a dividir la cantidad de la muestra entre la cantidad de investigadores: investigador 1 aplicará el instrumento a 15 trabajadores, el investigador 2 aplicará el instrumento a 15 trabajadores; se realizará este trabajo en un día en un horario que no interrumpa las actividades de los mismos.

3.5.4 Descripción de la aplicación de instrumentos.

El instrumento de escala de Satisfacción Laboral SL – SPC creado y validado por la Psicóloga Palma (1999), dicho instrumento esta estructurado por 7 dimensiones que fue diseñado con la tecnica de likert con un total de 36 items. Por otra parte el instrumento del desempeño laboral fue creado por Guerrero (2014), es un instrumento estructurado por 3 dimensiones y 14 items, y su variable se califica del 1 al 5, siendo 1 (Nunca) y el numero 5 (Siempre). dicho cuestionario facilitara la interpretacion de la informacion.

3.5.5 Procedimiento de comparacion de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Para validar el instrumento en el presente caso el cuestionario debe ser confiable, se pondrá a disposición de juicio de expertos en el tema los mismos que evaluarán el instrumento de manera detallada.

3.5.6 Técnicas para el procedimiento de la información

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procederá a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados tanto para clima organizacional como también para desempeño laboral. Seguidamente se ingresará los datos al programa SPSS versión 20 con el objetivo de obtener datos estadísticos, los cuales nos permitirá hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.

CAPÍTULO IV

Resultados y discusiones.

4.1 Organización de los resultados.

En este capítulo se muestra los resultados y el análisis de las respectivas variables de estudio, esto luego de la organización de los datos

Toda la información es el resultado de los datos extraídos de los instrumentos de medición de satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las empresas de suministros, recalcar que cada el primer instrumento de medición constaba de 36 ítems y el segundo instrumento de medición con 14 ítems. Estos instrumentos fueron organizados por cada dimensión donde estaban las variables de estudio.

Este análisis de datos tiene por objetivo verificar si estos dan veracidad o no la hipótesis de investigación, para ello fue aplicada la encuesta asimismo ingresado los datos al software estadístico.

El análisis de los datos dará veracidad a la prueba de hipótesis a través del análisis de correlación que en seguida mostraremos.

4.2 Confiabilidad de los instrumentos.

Alfa de Crombach se utiliza para comprobar la fiabilidad del cuestionario. Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Alfa es un coeficiente que mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre los ítems para ver que efectivamente se aproximan. La ecuación de Alfa de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{np}{1+p(n-1)}$$

Donde

n = el número de ítems

p = el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems

Con el propósito de determinar la confiabilidad del instrumento: satisfacción laboral se aplicó la encuesta arrojando un coeficiente alfa de Cronbach de **0.945**, por lo tanto, podemos decir que el instrumento tiene un nivel alto de confiabilidad para ser aplicado. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento presentado en el anexo A

Por lo tanto, se determinó la validez estadística de cada ítem por el procedimiento de Alpha de Cronbach aplicando el comando “si se elimina el elemento” tal como se presenta en el anexo

Con el propósito de determinar la confiabilidad del instrumento: desempeño de los trabajadores se aplicó la encuesta arrojando un coeficiente alfa de **0.924**, por lo tanto, podemos decir que el instrumento tiene un nivel alto de confiabilidad para ser aplicado.

Por lo tanto, se determinó la validez estadística de cada ítem por el procedimiento de Alpha de Cronbach aplicando el comando “si se elimina el elemento” tal como se presenta en el anexo B

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Resultado de los datos generales

Tabla 2

Resultados demográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	20	66.7%
	Femenino	10	33.3%
	Total	30	100.0%
Edad	Menos de 22 años	1	3.3%
	22-27 años	7	23.3%
	28-33 años	5	16.7%
	34-39 años	8	26.7%
	40-45 años	7	23.3%
	46-51 años	0	0.0%
	52-57 años	2	6.7%
	Más de 58 años	0	0.0%
	Total	30	100.0%
	Estado civil	Casado	4
Soltero		8	26.7%
Divorciado		2	6.7%
Conviviente		16	53.3%
Total		30	100.0%
Religión	Católico	29	96.7%
	Protestante	1	3.3%

	Total	30	100.0%
Proceden	Costa	0	0.0%
	Sierra	3	10.0%
	Selva	27	90.0%
	Total	30	100.0%

En la Tabla 2, se observa que de los 30 colaboradores entrevistados el 66.7% son varones y el 33.3% son mujeres, con respecto a la edad el 26.7% tienen entre 34 a 39 años, el 23.3% tienen entre 22 a 27 años y también entre 40 a 45 años, el 16.7% tienen entre 28 a 33 años, el 6.7% tienen entre 52 a 57 años y solo el 3.3% tiene menos de 22 años. Así también se describe el estado civil, el 26.7% son solteros, el 13.3% son casados, el 53.3% son convivientes y el 6.7% son divorciados; dentro de los 30 colaboradores de la empresa, el 96.7% son católicos y solo el 3.3% son protestantes; finalmente el lugar de donde proceden el 90% son de la selva y el 10% son de la sierra.

Tabla 3

Puntuación promedio sobre las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Condiciones físicas y/o materiales	3.72	.62	1.40	5.00
Beneficios laborales y/o remunerativos	3.05	.72	1.00	4.25
Políticas administrativas	3.24	.50	2.20	4.40
Relaciones sociales	3.94	.45	2.75	4.50
Desarrollo personal	4.21	.34	2.67	4.67

Desempeño de tareas	3.63	.34	2.67	4.17
Relación con la autoridad	3.78	.47	2.50	4.50

En la Tabla 3, se observa las puntuaciones promedio que se obtuvieron de acuerdo a cada dimensión en las categorías de respuesta Likert que se consideró en el instrumento de satisfacción laboral. El desarrollo personas obtuvo un promedio de 4.21 siendo el más alto, seguido de las Relaciones sociales con un 3.94 y así también la Relación con la autoridad con un promedio de 3.78, lo cual demuestra que la empresa se cuida bastante de las relaciones personales entre los compañeros y con supervisor, y se espera que las personas se desarrollen, sin embargo, la puntuación más bajo fue sobre los Beneficios laborales y/o remunerativos.

Tabla 4

Puntuación promedio sobre las dimensiones de la variable desempeño laboral

Desempeño laboral	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Iniciativa laboral	4.12	.38	3.00	4.67
Trabajo en equipo	4.09	.43	2.67	4.67
Cooperación con los colaboradores	4.23	.36	3.00	4.80

En la Tabla 4, de igual manera se tiene una puntuación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral, donde la más alta es la Cooperación con los colaboradores con un promedio de 4.23, seguido de la Iniciativa labora con un promedio de 4.12 y finalmente el Trabajo en equipo con un promedio de 4.09, las cuales salen cerca de 5 que es la puntuación más alta, por lo tanto, se puede mencionar que el desempeño laboral está en

un nivel positivo.

Tabla 5

Niveles de encontrados en la satisfacción laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral	Bajo	7	23.3%
	Medio	16	53.4%
	Alto	7	23.3%
	Total	30	100.0%
Condiciones físicas y/o materiales	Bajo	4	13.3%
	Medio	26	86.7%
	Alto	0	0.0%
	Total	30	100.0%
Beneficios laborales y/o remunerativos	Bajo	3	10.0%
	Medio	22	73.3%
	Alto	5	16.7%
	Total	30	100.0%
Políticas administrativas	Bajo	6	20.0%
	Medio	18	60.0%
	Alto	6	20.0%
	Total	30	100.0%
Relaciones sociales	Bajo	2	6.7%
	Medio	22	73.3%
	Alto	6	20.0%

	Total	30	100.0%
Desarrollo personal	Bajo	1	3.3%
	Medio	0	0.0%
	Alto	29	96.7%
	Total	30	100.0%
Desempeño de tareas	Bajo	6	20.0%
	Medio	19	63.3%
	Alto	5	16.7%
	Total	30	100.0%
Relación con la autoridad	Bajo	6	20.0%
	Medio	20	66.7%
	Alto	4	13.3%
	Total	30	100.0%

En la Tabla 5, se obtuvo los niveles a través de los percentiles 25 y 75, al tener estos dos cortes, se pudieron tener tres niveles, los cuales son Bajo, Medio y Alto. Los resultados con respecto a la variable Satisfacción laboral, los resultados se distribuyeron de la siguiente manera, el 53.4% cree que la satisfacción está en un nivel medio, mientras que el 23.3% están en un nivel Bajo y Alto, mientras que para las condiciones físicas y/o materiales el 86.7% están en un nivel medio y el 13.3% cree es que bajo, para la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, el 73.3% está en un nivel medio el 16.7% está en un nivel alto, sobre las políticas administrativas el 60% opina que está en un nivel medio el 20% bajo y alto, con la dimensiones relaciones sociales, el 73.3% está en un nivel medio el 20% en un nivel alto, en el desarrollo personal el 96.7% piensa que es alto, en cambio en el desempeño de tareas el 63.3% está en un nivel medio el 20% en un nivel bajo, y finalmente con la

relación la autoridad, el 66.7% opina que está en un nivel medio y el 20% en un nivel bajo y el 13.3% en un nivel alto.

Tabla 6

Niveles de encontrados en el desempeño laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	6	20.0%
	Medio	19	63.3%
	Alto	5	16.7%
	Total	30	100.0%
Iniciativa laboral	Bajo	5	16.7%
	Medio	21	70.0%
	Alto	4	13.3%
	Total	30	100.0%
Trabajo en equipo	Bajo	2	6.7%
	Medio	23	76.7%
	Alto	5	16.7%
	Total	30	100.0%
Cooperación con los colaboradores	Bajo	3	10.0%
	Medio	26	86.7%
	Alto	1	3.3%
	Total	30	100.0%

En la Tabla 6, se observa los niveles de percepción sobre el desempeño laboral, el resultado es el siguiente, el 63.3% opina que está en un nivel medio, el 20% en un nivel bajo y el 16.7% está en un nivel alto, con respecto a la iniciativa laboral el 70% está en un nivel

medio, 16.7% en un nivel bajo y el 13.3 % está en un nivel alto, en la dimensión trabajo en equipo, el 76.7% está en un nivel medio el 16.7% en un nivel alto y solo el 6.7 en un nivel bajo; y finalmente la cooperación con los colaboradores el 86.7% opina que está en un nivel medio el 10% en un nivel bajo y el 3.3% en un nivel alto.

Antes de contrastar las hipótesis se realizó la prueba de normalidad para conocer que estadístico de correlación utilizar, en la Tabla 7, se describe la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual es para muestras pequeñas ($n \leq 30$), el resultado del p valor es menor al 5% ($p < 0.05$), por lo tanto, se concluye que la distribución de la información no es normal y lo adecuado será utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 7

Prueba de Normalidad

Contrastación de hipótesis	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p valor
Satisfacción laboral	.920	30	.026
Iniciativa laboral	.820	30	.000
Trabajo en equipo	.736	30	.000
Cooperación con los colaboradores	.880	30	.003
Desempeño laboral	.831	30	.000

4.3.2 Resultados de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017.

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna.

Tabla 8

Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017.

	Desempeño laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Satisfacción laboral	,417*	.022	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 8, se observa la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, el cual es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.417$, $p=0.022 < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la satisfacción laboral mejoró, el desempeño laboral también mejorará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos.

4.3.3 Resultado de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martín, 2017

Ha: Existe relación significativa satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martín, 2017

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 9

Relación entre la satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017.

	Iniciativa laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Satisfacción laboral	.362*	.048	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 9, se observa la relación entre la satisfacción laboral y la iniciativa laboral, el cual es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.362$, $p = 0.048 < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la satisfacción laboral mejoró, la iniciativa laboral también mejorará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos.

4.3.4 Resultado de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 10

Relación entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017.

	Trabajo en equipo		
	Rho de Spearman	p valor	N
Satisfacción laboral	.316	.089	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La Tabla 10, se observa la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, lo cual es ($\rho = 0.316$, $p=0.089 >0.05$), Si existe relación directa, positiva pero no significativa entre el trabajo en equipo y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L.

4.3.5 Resultado de la hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la cooperación de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la cooperación de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017

Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ($p>0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ($p<0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 11

Relación entre la satisfacción laboral y la cooperación de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, San Martín, 2017.

	Cooperación los colaboradores		
	Rho de Spearman	p valor	N
Satisfacción laboral	0.364*	.046	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la Tabla 11, se observa la relación entre la satisfacción laboral y la cooperación de los colaboradores, el cual es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.364$, $p=0.046 < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la satisfacción laboral mejoré, la cooperación de los colaboradores también mejorará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos.

4.4 Discusión de resultados

Con base a los resultados obtenidos de los cuestionarios de satisfacción y desempeño laboral aplicados a los colaboradores, es pertinente analizar las similitudes y diferencias entre las investigaciones y marco teórico.

El objetivo general de la presente investigación se basa en la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017. En base a los respondido por los encuestados se mostró que dentro del escenario aplicado la relación es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.417$, $p=0,22 <0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la satisfacción laboral mejoré, el desempeño laboral también mejorará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos los mismo que se mostró en un diferente escenario como muestra tueres (2012) en su estudio donde muestra que se ha evidenciado la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral. Así mismo se confirma lo que menciona Payne, (citado por Mayuri, 2006) donde enfatiza que la motivación, adecuación y ambiente de trabajo, establecimiento de objetivos, participación del empleado y formación y desarrollo profesional factores de la satisfacción influyen en el desempeño siendo así que se relacionan directamente.

Se observa las puntuaciones promedio que se obtuvieron de acuerdo a cada dimensión en las categorías de respuesta Likert que se consideró en el instrumento de satisfacción laboral. El desarrollo personal obtuvo un promedio de 4.21 siendo el más alto donde enfatiza que el trabajador desarrolla actividades significativas a su autorrealización. Dentro de la empresa suministros del oriente SRL este aspecto es el mayor y debemos resaltar que la empresa le está dando al trabajador la oportunidad de desarrollarse personalmente dentro de la organización., seguido de las Relaciones sociales con un 3.94 que muestra el grado de complacencia frente a las interrelaciones con los miembros de trabajo con quienes se comparten labores cotidianas palma (1999) es decir que los trabajadores se relacionan bien

entre ellos y así también la Relación con la autoridad con un promedio de 3.78 esta dimensión está basada en el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador., lo cual demuestra que la empresa se cuida bastante de las relaciones personales entre los compañeros y con supervisor, y se espera que las personas se desarrollen, sin embargo, la puntuación más bajo fue sobre los Beneficios laborales y/o remunerativos donde la empresa debe trabajar y desarrollar planes que alimenten y hagan crecer esta dimensión para obtener mejores resultados.

De igual manera se tiene una puntuación promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral, donde la más alta es la Cooperación con los colaboradores con un promedio de 4.23 donde se enfoca en la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de la organización para el logro de un objetivo común es por ello que la empresa suministros del oriente SRL muestra unidad entre ellos, seguido de la Iniciativa laboral con un promedio de 4.12 donde Guerrero (2014) menciona que la iniciativa es una de las cualidades más buscadas por las empresas a la hora de seleccionar a las futuras incorporaciones que van a cubrir los diferentes puesto vacantes en las mismas y en la empresa es relevante este aspecto y finalmente el Trabajo en equipo con un promedio de 4.09 donde López (2006) menciona que es importante tomar en cuenta que labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios . Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos., las cuales salen cerca de 5 que es la puntuación más alta, por lo tanto, se puede mencionar que el desempeño laboral está en un nivel positivo.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas en base a los resultados de la investigación realizada:

1. Los colaboradores de suministros del oriente SRL, manifestaron que existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, se mostró que dentro del escenario aplicado la relación es positivo, directo y significativo ($\rho = 0.417$, $p < 0.05$), lo cual se traduce como una relación directa en el sentido de que, si la satisfacción laboral mejoré, el desempeño laboral también mejorará.
2. El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como el desarrollo personal, relaciones sociales, relación con la autoridad como predictores de la satisfacción en la empresa.
3. La empresa debe trabajar en enfatizar los beneficios laborales o incentivos ofrecidos a sus trabajadores.
4. El nivel de relación de género en cuanto al desempeño laboral en los trabajadores es alto, por lo que sin importar si es hombre o mujer poseen características notables del mismo como productividad, trabajo en equipo y motivación.
5. Las dimensiones que más enfatizan el desempeño laboral se muestran en su mayoría en la cooperación laboral, iniciativa laboral y trabajo en equipo de los cuales trabajo en equipo es el que se debe reforzar.

5.2 Recomendaciones

Durante el desarrollo de esta investigación se determinó la existencia de ciertos puntos elementales, los cuales recomendamos ser implementados por la gerencia de la empresa Suministros del Oriente SRL:

- ✓ Desarrollar un plan de reconocimiento la productividad, esto producirá satisfacción y mejoras en el desempeño.
- ✓ Identificar a los colaboradores que necesiten capacitación o talleres de trabajo en equipo donde todos no están en el mismo nivel, de esta manera lograremos un equipo más homogéneo y una buena iniciativa laboral.
- ✓ Para fomentar la cooperación con los colaboradores se recomienda implementar estrategias que ayuden a elevar ese indicador, tales como actividades que fomenten el compañerismo, talleres de cooperación, tener en cuenta que los colaboradores valoran la calidad de relaciones interpersonales con los líderes, fomentar la comunicación en los diferentes niveles.
- ✓ A otros investigadores, tener en cuenta la variable cooperación en futuras investigaciones ya que es fundamental para que los gerentes logren el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Referencias.

- Arteta, (2011). *Relación entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral del personal de la Misión Peruana del Sur de la IASD, agosto- diciembre*. Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*.
- Bergé, M. E. N. (2011). *Cuando se quema el profesorado de secundaria*. Ediciones Díaz de Santos.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Universidad Autonomía de Barcelona, 7(3), 570. Retrieved from <http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1>.
- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. *Theoria*, 19(2), 21–36.
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres* Proyecto de investigación No072116 4/R de la Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile. 22 Las ferias libres, cuya existencia data desde la época de. *Contaduría Y Administración*, 58(2), 39–60. [http://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](http://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. 6ta ed. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta ed. Bogotá: McGraw Hill, 699 p. *Introducción a la teoría general de la administración*, 5ta ed. Bogotá: McGraw, 562 p.
- Dawis, R. V. & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis. University of Minnesota Press.

- De White, E. (1998). *Testimonios para la iglesia -T7*. Florida : Gema Editores .
- De White, E. (1940). *Consejos sobre mayordomía cristiana* .Florida :Asociacion Casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (193). *Administración eficaz*. Florida: Asociación casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1975). *Consejos sobre mayordomía cristiana* .Florida :Asociacion Casa Editora Sudamericana.
- Fuentes. (2012). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: UNED.
- Granados, J. D. T., Sotter, M. C. S., & Rangel, J. G. (2011). *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. ClioAmerica, 5(10), 204–227.
- Guerrero, A. J. (2014). *Gestión del Talento Humano basado en competencias*. Universidad Autónoma de Querétaro. México
- Hackman, J. R. y Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Hernández Sánchez, T. M. (2002). *Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana*.
- Herzberg, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley&Sons.
- Herzberg, F. (1966). *Work and thenature of man*. New York: Weley, International Edition.
- King, N. (1970). *Clarification and evaluation of thetwo-factor theory of jobsatisfaction*, in Psychological Bulletin, 74, pp. 18-31.
- Korman, A. K. (1978). *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Madrid: Marova.
- Lozano, F. (2014). *Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central*.
- Marroquín y Pérez (2013). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*, Guatemala

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2009). *Boletín de economía laboral*.
Ministerio Del Trabajo Y Promoción Del Empleo, 2 – 82.
Retrieved from http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf
- Montero, R. (2016). *Satisfacción y desempeño de los graduados de la carrera de Administración y gestión administrativa según la metodología SERVQUAL*.
- Muñoz, U. (2012). *Relación entre la satisfacción institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la Red N° 1 Pachacútec – Ventanilla*.
- Palma, S. (2001). *Factores para evaluar la Satisfacción Laboral*. Recuperado el 08 de mayo de 2016, vol. 6
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Peiró, J. M. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Vol. I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis.
- Peiró, J. M. (2001). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: UNED.
- Perez, J. M. (2011). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: UNED.
- Quintero, N., africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. *Negotium*, 3(9), 33–51.
- Ramírez, F. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American*. *Revista Electronica de Humanidade, Educacion Y Comunicacion Social*, 66–79.
- Robbins, F. (1998). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas job*. *Revista Electronica de Humanidade, Educacion Y*

Comunicacion Social, 66–79

Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas job*. Revista Electronica de Humanidade, Educacion Y Comunicacion Social, 66–79.

Reina Valera (1960). Santa Biblia.

Salluca, D. (2012). *Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao*.

Tueres, T. (2012). *Relación entre la satisfacción y desempeño laboral en una empresa constructora de Lima*.

Vásquez, S. M. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacciones laborales del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*.

Villavicencio, (2015). *Efectos de una intervención ad hoc sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral*. Universidad Nacional Autónoma de México”

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Diseño de investigación
	¿Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción de laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017	Existe una relación significativa entre la satisfacción de laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, 2017.	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
“SATISFACCIÓN Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SUMINISTROS DEL ORIENTE S.R.L - TARAPOTO, SAN MARTIN 2017”	a) ¿Existe una relación significativa satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017?	a) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017.	a) Existe una relación significativa satisfacción laboral y la iniciativa laboral de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017	
	b) ¿Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, , 2017?	b) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, , 2017.	b) Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Suministros del Oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, , 2017	
	c) ¿Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la cooperación de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017?	c) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la cooperación de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017.	c) Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la cooperación de los trabajadores de la empresa suministros del oriente S.R.L, Tarapoto, San Martin, 2017	

Anexo 2 Matriz instrumental.

TÍTULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES PROPUESTOS	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
"SATISFACCIÓN Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LABORAL SUMINISTROS DEL ORIENTE S.R.L - TARAPOTO, SAN MARTIN 2017"	físicas y/o materiales	Condiciones	La distribución del ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
			Ambiente confortable	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)
			Comodidad	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
			Ambiente físico	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.
	Beneficios laborales y/o remunerativos	SATISFACCIÓN LABORAL	Sueldo	Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.
			Sueldo	Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.
			Expectativas económicas	Me siento mal con lo que gano.
			Expectativas económicas	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.
			Expectativas económicas	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas
			Lo que se recibe de la empresa	Siento que doy más de lo que recibo de la empresa.
			Desarrollo del trabajo	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
			Horario	Me gusta mi horario.
Relaciones sociales	Políticas administrativas	Horario	El horario de trabajo me resulta incómodo.	
		Esfuerzo	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas	
			Compañerismo	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.
			Compañerismo	Me agrada trabajar con mis compañeros.

	Compañeros de trabajo	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.
	Solidaridad	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
	Manera de ser	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
	Desarrollo	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.
Desarrollo personal	Labor	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.
	Resultados	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
	Realización	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente.
	Autoestima	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).
		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
Desempeño de tareas	Tareas	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
		Me gusta el trabajo que realizo.
	Trabajo	Mi trabajo me aburre.
	Utilidad	Me siento realmente útil con la actividad que realizo.
	Actividades	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.
Relación con la autoridad	Comprensibilidad	Mi jefe es comprensivo(a).
	Disposición	Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.
	Bienestar con el jefe	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.

	Relación	La relación que tengo con mis superiores es cordial.
	Relación con mi jefe	No me siento a gusto con mi jefe(a). Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.
	Iniciativa de crecimiento laboral	Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la empresa.
	Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe	Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia de los administradores.
	Iniciativa laboral	Iniciativa en el proceso de atención Iniciativa en el proceso de post-servicio Iniciativa en mi imagen personal Iniciativa de entrenamiento profesional
		Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en las tareas asignadas Se tiene iniciativas de atención a los clientes fuera del horario establecido. Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal. Se tiene iniciativa en participar en entrenamiento laboral.
DESEMPEÑO LABORAL	Trabajo en equipo	Fomenta trabajo en equipo Realización de tareas eficientes en equipo Apoyo del jefe en la decisiones en grupo
		Se fomenta el trabajo en equipo con compañeros de trabajo. Se apoya a los jefes en la solución de problemas. Se apoya a los jefes en la toma de decisiones de la empresa.
	Cooperación con los colaboradores	Cordialidad y amabilidad con los compañeros Cooperación con los compañeros Comunicación eficaz con los compañeros de trabajo Compartimiento de información útil Facilitación de logro de resultados
		Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo. Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas. Hay buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo. Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo. Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la empresa.

Anexo 3 Instrumentos de satisfacción laboral y desempeño laboral.



Universidad Peruana Unión
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional Administración

Cuestionario: Satisfacción y desempeño

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de la tesis titulada: "“SATISFACCIÓN Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SUMINISTROS DEL ORIENTE S.R.L - TARAPOTO, SAN MARTIN 2017” " En este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por una investigación.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Genero:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad del encuestado

Menos de 22 años (1)

22 – 27 años (2)

28 – 33 años (3)

34 – 39 años (4)

40 – 45 años (5)

46 – 51 años (6)

52 – 57 años (7)

Más de 58 (8)

3. Estado civil

Casado (1) Soltero (2) Divorciado (3) Conviviente (4)

4. Religión

Católico (1) protestante (2)

5. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN LABORAL

Condiciones físicas y/o materiales		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)					
3	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
4	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
5	Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me					

	ubico.					
Beneficios laborales y/o remunerativos		1	2	3	4	5
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
Políticas administrativas		1	2	3	4	5
10	Siento que doy más de lo que recibo de la empresa.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12	Me gusta mi horario.					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
Relaciones sociales		1	2	3	4	5
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro					

	grupo de trabajo.					
Desarrollo personal		1	2	3	4	5
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente.					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
Desempeño de tareas		1	2	3	4	5
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
27	Me gusta el trabajo que realizo.					
28	Mi trabajo me aburre.					
29	Me siento realmente útil con la actividad que realizo.					
30	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.					
Relación con la autoridad		1	2	3	4	5
31	Mi jefe es comprensivo(a).					
32	Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.					

34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi jefe(a).					
36	Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
DESEMPEÑO LABORAL						
Iniciativa laboral		1	2	3	4	5
37	Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la empresa.					
38	Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia de los administradores.					
39	Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en las tareas asignadas					
40	Se tiene iniciativas de atención a los clientes fuera del horario establecido.					
41	Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal.					
42	Se tiene iniciativa en participar en entrenamiento laboral.					
Trabajo en equipo		1	2	3	4	5
43	Se fomenta el trabajo en equipo con compañeros de trabajo.					
44	Se apoya a los jefes en la solución de problemas.					
45	Se apoya a los jefes en la toma de decisiones de la empresa.					
Cooperación con los colaboradores		1	2	3	4	5
46	Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo.					

47	Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.					
48	Hay buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo.					
49	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.					
50	Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la empresa.					

Anexo 4 Validación por expertos de los instrumentos.

Tarapoto, 8 de Junio del 2017

Estimado (a):

ROMER ALVAREZ TUESTA

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ (a) para validar el contenido de un instrumento de la investigación que lleva por título: "Satisfacción y su relación con el desempeño de los colaboradores de la empresa de suministros del oriente S.R.L, Tarapoto 2017". Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del instrumento y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá fomentar el desarrollo de habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del currículo académico de Contador Público.

Quedo de Ud. en espera de la asesoría respectiva del trabajo académico dentro de lo posible.

Muy atentamente:

Nombre de la investigadora

Francesca Navarro García


Ing. Romer Alvarez Tuesta
INGENIERO CIVIL
CIP N° 21876

Anexo 5 Confiabilidad de los instrumentos.

GUIA PARA EL EXPERTO

Instructivo:

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo

D. En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	✓	
2	Los ítems miden la variable de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	✓	
5	Hay claridad en los ítems	✓	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	✓	
7	El orden de los ítems es el adecuado	✓	
8	El número de ítems es el adecuado	✓	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*	✓	
10	Debe considerar otros ítems*	✓	

Observaciones

Sugerencias


Ing. Romer Alvarez Tuesta
INGENIERO CIVIL
CIP N° 61876

Ing. Romer Alvarez Tuesta

Anexo 6 Carta de autorización.



SUMINISTROS DEL ORIENTE S.R.L.

E-mail: sorsa@sorsa.pe
www.sorsa.pe

Quien describe la presente, Sub Gerente de la Empresa de Suministros del Oriente S.R.L

Autoriza

A los investigadores :

Naysha Yajahuanca Samaniego

Francesca Navarro Garcia

Para realizar una investigación titulada "Satisfacción y su relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa de suministros del Oriente S.R.L , Tarapoto, año 2017". Brindándole la información necesaria para su realización.

Se expide la presente a solicitud de los interesados.

Tarapoto , 13 de junio del 20107

Fernando Del Aguila Mori

Sub Gerente

Of. Principal: Jr. Libertad N° 142 - 144
Telefax: (042) 52-1350 / Cel/Rpm: #942620209
TARAPOTO - SAN MARTIN

Iquitos: Telf.: (065) 222370 - RPM.: #965977573
Pucallpa: Telf.: (061) 573536 - Cel.: 942937043 - RPM.: #390053