

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica
del Perú - zonal Pucallpa, 2018**

Por:

Franz Eysser Lao Tang

Asesor:

Dr. Guillermo Martín Montalvo Taboada

Lima, marzo 2020

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Dr. Guillermo Martin Montalvo Taboada, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "***Satisfacción laboral y el desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018***" constituye la memoria que presenta el **Bachiller Franz Eysser Lao Tang** para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales 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 la ciudad de Pucallpa, a los 14 días del mes de febrero del año 2019.



Dr. Guillermo Martin Montalvo Taboada

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Nueva Lima Unión, a uno día(s) del mes de marzo del año 2020 siendo las 12:00 horas, se reunió en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado Mg. Danny Lita Adonis Lozano, el secretario: Lic. Nancy Abigail Lago Salacios y los demás miembros: Mg. Bely Bonifacio Sobis, Mg. Lila Ramirez Zumaceta y el asesor: Dr. Guillermo Martín Montalvo

Taborda con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefonica del Perú - zonal Pucallpa, 2018

de el(los)/la(las) bachiller/es: a) Lao Tang Franz Eysser
 b)

conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales
 (Nombre del Título Profesional)
 con mención en

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Lao Tang Franz Eysser

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
 Presidente
[Firma]
 Asesor
[Firma]
 Candidato/a (a)

[Firma]
 Miembro

[Firma]
 Secretario
[Firma]
 Miembro
[Firma]
 Candidato/a (b)

Dedicatoria

A mi madre Martha, por ser mi inspiración para seguir adelante.

A mi padre Stalin, por enseñarme que nada es fácil en la vida.

A Lidia Valdez, mi esposa y pieza fundamental en el largo recorrido de mi formación profesional.

Franz Eysser

Agradecimiento

A Dios por protegerme y guardarme en salud durante todo este trayecto y todos los días. A mi esposa Lidia Valdez por darme el ánimo para no desmayar en el trayecto y por ser mi compañía durante las noches de estudio y regazo en los días que me encontraba agotado.

A la Universidad Peruana Unión, y de manera especial a los catedráticos que invirtieron sus enseñanzas para consolidar este nivel de estudio.

Al personal de la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa por su cooperación y participación desinteresada en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

A la Lic. Cindy Esther Bardales Ramírez, por su apoyo en el desarrollo de la investigación como asesora externa.

A todos mis amigos en especial a Erick Pinedo y Ena Vásquez quienes me brindaron su ánimo y consejos cuando más necesitada para la culminación de la presente investigación.

Franz Eysser

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Símbolos usados.....	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Capítulo I. El problema	14
1.1. La identificación del problema	14
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Objetivos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.5. Presuposición filosófica	17
Capítulo II. Revisión de la literatura.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Marco histórico	25
2.3. Bases teóricas.....	27
2.4. Marco conceptual	327
.....	
Capítulo III. Método de la investigación.....	33
3.1. Tipo de investigación.....	33
3.2. Diseño de investigación	33
3.3. Hipótesis y variables	33
3.3.1. Hipótesis principal	34
3.3.2. Hipótesis derivadas.....	34
3.3.3. Identificación de variables	34
3.4. Operacionalización de variables.....	34
3.5. Población y muestra.....	35
3.6. Instrumentos y técnicas de recolección de datos	36
3.6.1. Diseño de instrumentos.....	36

3.6.2. Técnicas de recolección de datos	37
3.7. Técnicas para el procesamiento de la información	40
Capítulo IV. Resultados y discusión	402
4.1. Estadísticos descriptivos	42
4.2. Estadísticos de correlación.....	414
4.3. Interpretación de resultados	42
4.4. Discusión.....	503
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	525
5.1. Conclusiones.....	55
5.2. Recomendaciones.....	57
Referencias	59
Anexos	66
Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación	67
Anexo 2. Ficha técnica de los instrumentos	68
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.....	70
Anexo 4. Validación de instrumentos	74
Anexo 5. Autorización de empresa para aplicación de instrumento	77
Anexo 6. Análisis de fiabilidad.....	777
Anexo 7. Base de datos de la variable satisfacción laboral.....	80
Anexo 8. Base de datos de la variable desempeño profesional	81
Anexo 9. Infografía	82

Índice de tablas

Tabla 1. Valores estadísticos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones	42
Tabla 2. Valores estadísticos de la variable desempeño profesional y sus dimensiones	43
Tabla 3. Valores de la prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones	44
Tabla 4. Valores de la prueba de normalidad de la variable desempeño profesional y sus dimensiones	44
Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción laboral y productividad del trabajo.....	45
Tabla 6. Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y productividad de trabajo.....	46
Tabla 7. Prueba de coeficiente de contingencia entre satisfacción laboral y productividad del trabajo.....	46
Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo.....	47
Tabla 9. Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo.....	48
Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción laboral y formación adquirida.....	48
Tabla 11. Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y formación adquirida.....	49
Tabla 12. Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos.....	50
Tabla 13. Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos.....	50
Tabla 14. Prueba de coeficiente de contingencia entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos.....	51
Tabla 15. Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción	

laboral y desempeño profesional.....	51
Tabla 16. Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y desempeño profesional.....	52

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación	34
---	----

Símbolos usados

SL - SPC (Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo)

ICE (Inventario de Cociente Emocional)

Resumen

La investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional. La muestra lo conformo 17 individuos que laboran en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa, a quienes se aplicó la escala SL - PC y la escala de desempeño profesional. El tratamiento de los datos se realizó con el paquete estadístico para las ciencias sociales - SPSS versión 25. Las hipótesis fueron contrastadas mediante la prueba Chi Cuadrado (X^2).

De la prueba de Chi Cuadrado entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa el valor estadístico (p -valor 0,301) $>$ 0,05, los resultados demuestran que el p -valor es mayor que el nivel de significancia (0.05), lo que indica que las variables no se relacionan estadísticamente. Se concluye que no existe relación entre la variable satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa, 2018.

Palabras claves: Satisfacción laboral, desempeño profesional, productividad del trabajo, eficiencia del trabajo, formación adquirida, objetivos conseguidos, Ucayali.

Abstract

The research was developed in order to determine the relationship between job satisfaction and professional performance in the company Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018. The design of the research was non-experimental correlational descriptive type. The sample is made up of 17 individuals who work in the Telefónica del Perú - Zonal Pucallpa company, to whom the SL - PC scale and the scale of professional performance were applied. The data was processed in the statistical package for the social sciences - SPSS version 25. The hypotheses were contrasted by the Chi square test (X^2).

From the Chi Square test between job satisfaction and professional performance in the Telefonica del Peru company - Pucallpa area, the statistical value (p -value 0.301) > 0.05 , the results show that the p -value is greater than the level of significance ($0,05$), which indicates that the variables are not statistically related. It is concluded that there is no relationship between the variable job satisfaction and professional performance in the company Telefonica del Peru - zonal Pucallpa.

Keywords: Job satisfaction, professional performance, work productivity, work efficiency, acquired training, objectives achieved, Ucayali.

Capítulo I. El problema

1.1. La identificación del problema

En el mundo empresarial cada vez más competitivo y globalizado, el capital humano es uno de los elementos de la gestión de intangibles más importantes que resulta clave de la gestión organizativa para valorar el crecimiento de la empresa (Sánchez & Fuentes, 2018).

La satisfacción laboral es uno de los problemas que en los últimos diez años viene aquejando a las distintas empresas a nivel mundial, es por ello que se está buscando métodos para aumentar el rendimiento laboral a partir de esta dimensión (Oliveras, 2016).

El análisis de satisfacción laboral realizado en 34 países por Randstad Workmonitor (2016) sitúa a Estados Unidos como el país de mayor tasa de satisfacción (81 %) seguido de Noruega (80 %), Austria (78 %), España (77 %), etc. Mientras que China y Japón son los dos países con los índices más bajos de 63% y 47%, respectivamente.

Es por ello que, para tener resultados óptimos en las empresas, es necesario hacer evaluaciones sobre la satisfacción laboral, en base a las estrategias que utilizan los distintos países del primer mundo (Oliveras, 2016).

En el Perú, la encuesta de satisfacción laboral de Supera (2014) dirigida a trabajadores de los sectores de Banca, Minería, Telecomunicaciones y servicio reflejo que el 45% de los colaboradores no se sienten felices en sus lugares de trabajo debido a los problemas con el clima laboral, en las que sus ideas y opiniones son poco valoradas, que no existe claridad de comunicación con el jefe directo, falta de apoyo para alcanzar objetivos, bajo nivel de liderazgo, y bajos salarios en relación al mercado.

Estos sentimientos podrían afectar el compromiso de los colaboradores frente a las tareas encomendados y por ende en su desempeño profesional, ya que este no solo se refiere a su rendimiento, si no también tiene que ver con las competencias, habilidades, experiencias, motivaciones y actitudes que muestra en personal frente a su puesto de trabajo.

Pucallpa es una ciudad en continuo desarrollo, cuyas instituciones públicas y privadas han visto su desarrollo con el crecimiento de la población, los colaboradores de las empresas constituidas no son ajenos a la problemática que requiere ser analizada constantemente con el fin de conocer los factores que genera la baja productividad, con el fin de aumentar la satisfacción y su desempeño profesional. En ese sentido la investigación se enmarca en la búsqueda de la relación o asociación que existe entre estas dos variables determinantes en el desarrollo de una institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa?
- b) ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa?
- c) ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa?
- d) ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa.
- b) Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa.
- c) Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa.
- d) Establecer la relación entre la satisfacción laboral y los objetivos conseguidos en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La investigación se justifica en el aspecto social porque se inclina a estudiar la problemática de la satisfacción del personal en su trabajo y la relación que guarda con su desempeño profesional, de manera que la información contenida en la presente deviene estrategias para evaluar y analizar los resultados obtenidos en favor de una empresa privada en base a la gestión de los recursos humanos. A partir de ello se pueden plantear objetivos que busquen el bienestar del personal con el fin de aumentar la productividad y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

1.4.2. Relevancia teórica

La investigación contiene información que es base fundamental de estudio de las variables satisfacción laboral y el desempeño profesional ya que contiene el sustento teórico necesario para abordarlos científicamente, en el caso de la satisfacción laboral se expone las definiciones y conceptos sobre los factores que se asocian a este.

1.4.3. Relevancia metodológica

La información que contiene el presente proyecto respecto a la metodología, diseño, técnicas y procedimientos sustentan la aplicación de los instrumentos para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño profesional en una empresa que es de utilidad como referencia para aquellos que se propongan a estudiar estas variables.

1.5. Presuposición filosófica

La satisfacción laboral es un factor determinante en la Gestión de recursos humanos que valora el bienestar que el colaborador siente en su medio laboral y lo expresa en su desempeño profesional diario. La satisfacción laboral y el desempeño profesional es producto del trabajo productivo y se sustenta en la Biblia.

En el libro de Génesis, Dios es el primer trabajador en su creación de los cielos y la tierra, es decir el trabajo se origina con Dios y en muchos de los versículos se expresa literalmente “*y vio que era bueno*”. Dios evalúa su trabajo y cuando determina que su trabajo era bueno se complació con el resultado, esto nos enseña que la recompensa de un trabajo productivo es la satisfacción del trabajo bien hecho.

Así mismo, en Génesis 1 dice: “²⁶ *Hagamos al ser humano a nuestra imagen y semejanza*”, y en Génesis 2 expresa: “¹⁵ *Tomó, pues, Jehová Dios al hombre, y lo puso en el huerto de Edén, para que lo labrara y lo guardase*”. En estos versículos se expresa claramente que Dios creó al hombre a su imagen con características como él y le dio un trabajo, de manera que todos tenemos una capacidad y habilidad dada por Dios para llevar a cabo ciertas acciones que podemos desempeñar en un puesto de trabajo, buscando la satisfacción con los resultados de lo realizado. Dios nos dio la capacidad de disfrutar de los frutos que logran nuestras manos.

En Salmo 19: *“¹ Los cielos cuentan la gloria de Dios, el firmamento proclama la obra de sus manos. ² Un día transmite al otro la noticia, una noche a la otra comparte su saber”,* y en Isaías 43 dice: *“⁷ Trae a todo el que sea llamado por mi nombre, al que yo he creado para mi gloria, al que yo hice y formé”*. En 1ª Corintios 10 dice *“³¹ En conclusión, ya sea que coman o beban o hagan cualquier otra cosa, háganlo todo para la gloria de Dios.”*

Claramente Dios expone sus motivaciones, habilidades y capacidades al mundo por su trabajo en la creación e indica que nos creó para su propia gloria; en ese sentido cualquier cosa que realicemos debe ser para gloria de Dios y por ende para nosotros mismos, un trabajo bien hecho es la satisfacción para nosotros mismos y para Dios.

Capítulo II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes de la investigación

Entre los principales estudios e investigaciones tomadas como referente a esta investigación se cita:

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Guatemala, Espaderos (2016) realizó la investigación “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa” dicha investigación es de tipo descriptivo correlacional, y tiene como objetivo general identificar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral. Los datos recolectados se tomaron de 30 trabajadores de forma aleatoria, entre diferentes edades como la de 20 a 38 años, entre varones y damas, con una experiencia máxima no mayor a 5 años. El instrumento que se utilizó para desempeño laboral es la evaluación de desempeño. Las conclusiones revelan que el nivel de desempeño laboral en los colaboradores es alto, por consiguiente, manifiestan actitudes de la responsabilidad, motivación, productividad, trabajo en equipo y eficiencia, así mismo se encontró niveles altos de relación de genero de desempeño laboral, por lo que sin excepción de si es varón o mujer poseen características notables.

En Chile, Chiang & San Martin (2015) realizaron un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo correlacional titulada “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”, con el objetivo de medir con el desempeño laboral influye satisfacción laboral en una muestra de 790 funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, se trabajó con un 95% de confianza para definir el tamaño de la muestra, se utilizó una varianza de un 0,5 y 5% de error, la cual dio como

muestra a 259 funcionarios, cuya distribución fueron recogida a partir de un cuestionario de autorrespuesta anónima y confidencial, sin control de tiempo. Las conclusiones nos muestran que la percepción ante el desempeño laboral es media, es decir el valor fue de 6 en una escala de 0 a 10, por tanto, no existen niveles bajos de desempeño. Ahora bien, en base a la relación de las variables estudiadas, hay una correlación estadística significativas, es decir de niveles moderados hasta niveles altos, donde el género femenino tiene un 35 % de correlación moderada hasta alta y en varones del 25 % en total.

Sum (2015) realizó su investigación “Motivación y Desempeño Laboral” con el objetivo de Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Uno de sus objetivos específicos es establecer el grado del desempeño laboral que posee los colaboradores administrativos. Los datos referentes al desempeño laboral se recolectaron a través de una encuesta de 10 ítems aplicado a 34 trabajadores, hombres y mujeres entre 18 a 44 años. Los datos se recolectaron a través de una escala de Likert también denominada método de evaluaciones sumarias. Las conclusiones expresan que para la que empresa de alimentos de la zona 1 Quetzaltenango, la motivación influye significativamente en el desempeño del trabajo de los colaboradores.

Fuentes (2012) realizo la tesis de tipo descriptivo titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” con el objetivo de establecer la influencia de la satisfacción laboral en la producción del recurso humano, en una muestra de 20 trabajadores, hombres y mujeres entre 25 a 65 años de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Los datos se recolectaron a través de una escala de Likert. Las conclusiones expresan que no existe influencia entre la

satisfacción laboral y la productividad. Los indicadores que muestran que un trabajador este satisfecho con su trabajo son las buenas relaciones interpersonales, gustar del trabajo, antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos y la estabilidad laboral. Sin embargo, es necesario que exista armonía en las áreas y comunicación asertiva, para el mejor desempeño laboral.

En Chile, Chiang & Ojeda (2011) desarrollaron su investigación “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres” con el objetivo de analizar y dar a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de las ferias libres chilenas, así como la relación entre estos dos conductores, se tomó una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos 84 personas son del género masculino y 74 del femenino, con una edad promedio 49.2 y 51.2 años, se aplicó un instrumento de 54 ítems, el tipo de investigación es descriptivo y correlacional, para medir la satisfacción laboral se utilizó la Escala de Likert de 1 a 5, nada satisfecho hasta muy satisfecho. Las conclusiones indican que, respecto de los diferentes factores de la satisfacción laboral, los trabajadores de las seis ferias tienen niveles similares de satisfacción laboral, resultado esperado porque no tienen iguales características.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En la ciudad de Tarapoto, Pizarro (2017) desarrollo la investigación con un estudio correlacional y con un diseño no experimental transversal titulada “Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016”, con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los 42 trabajadores del colegio, a quienes se aplicó una guía de análisis de texto con 30 indicadores sobre las 8 dimensiones de sistema organizacional, seguridad laboral,

sistema de recompensas, motivación, desarrollo personal, iniciativa laboral, trabajo en equipo y cooperación de los colaboradores. El alfa de Cronbach del instrumento tuvo un valor de 0.893, el cual indica alta fiabilidad. El autor concluye que existe una correlación significativa media entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los 42 trabajadores. En términos generales, el 71.4% se siente regularmente satisfecho, el 16.7% expresa una satisfacción baja. De igual manera el desempeño laboral refleja un 64.3% de nivel medio, seguido de un 7.1% con desempeño laboral bajo.

En la ciudad de Chiclayo, Campos (2016) realizó una investigación de diseño no experimental, transversal descriptiva “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, Distrito de Íllimo, 2016” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores representados por 72 individuos de quienes se obtuvo los datos a través de la Escala SL-SPC de Palma (1999). Los resultados revelan que en el 60% de los trabajadores se encuentran insatisfechos, los criterios de insatisfacción laboral identificados son actitud negativa e incomodidad hacia el ambiente de trabajo, perciben la tarea como algo sin importancia, se sienten incómodos consigo mismos al realizar las actividades a cargo, manifiestan que las tareas que realizan no cubren sus expectativas económicas, no existe buena relación entre trabajadores, muestran desagrado que les limite en el trabajo para no reconocer horas extras, no les gusta las actividades que realizan, se sienten descontentos porque el jefe no valora el esfuerzo que ponen en el trabajo. Por ello son vulnerables a renunciar, crear un clima desagradable entre trabajadores, y manifestar irresponsabilidad o ausentismo del trabajo.

En la ciudad de Trujillo, Casana (2015) realizó la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy” determinar si el clima organizacional guarda relación con la satisfacción laboral de una muestra de 174

trabajadores entre los 20 a 60 años con grado de instrucción mínimo de secundaria completa. Los datos referentes a la satisfacción laboral se recolectaron a través de la Escala SL-SPC de Palma (1999). Los resultados evidencian que existe correlación altamente significativa ente el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, se evidencia correlación significativa ente el clima organizacional y los factores de satisfacción laboral.

En la ciudad de Iquitos, Pérez & Rivera (2015) realizaron la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”. Para obtener los datos de satisfacción laboral, aplicaron la Escala de Palma (1999) a un total de 107 trabajadores de las ciudades de Iquitos y Pucallpa. Los resultados obtenidos evidencian que existe nivel medio o moderado de satisfacción laboral de los trabajadores. En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo. En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan función acorde a las necesidades institucionales. En cuanto a la comunicación, los trabajadores del IIAP perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales, pueden expresar sus necesidades y acceder a la retroalimentación de sus competencias, poseen motivación de logros. En las condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos. En

la dimensión Autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Su régimen laboral facilita flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

En Andahuaylas, Quispe (2015) realizó una investigación descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. El objetivo fue determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en una muestra de 30 trabajadores, a quienes se aplicó una encuesta estructurada con 21 ítems para evaluar el clima organizacional, y 14 ítems para valorar la satisfacción laboral. Concluye: El coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,652 (positiva moderada) entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Así mismo se evidencia una correlación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral. Con respecto a las dimensiones autonomía, relaciones interpersonales e, identidad del clima organizacional se evidencia una correlación positiva moderada con la satisfacción laboral. En cuanto a la dimensión recompensa no existe relación significativa con la satisfacción laboral.

En la ciudad de Lima, la investigación de Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz (2012) sobre “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” se realizó con el objetivo de medir la satisfacción laboral y analizar su relación con las variables. La investigación fue del tipo descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c)

reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. Los resultados muestran que no existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

2.2. Marco histórico

El estudio de la satisfacción se originó en 1935 con Hoppock cuando en sus primeras investigaciones definió la satisfacción como el factor más importante para laborar, y que este se relaciona con el desempeño. Además, sugiere la importancia de buscar la satisfacción del personal para contribuir a su creatividad e innovación por ser elemento fundamental en las organizaciones para generar mayor rendimiento e incrementar los beneficios (Rast y Tourani, 2012).

Herzberg (1959) señala que para que el trabajador este satisfecho con su trabajo debe desarrollar lo que es la responsabilidad, tener un crecimiento psicológico como mental. Por tanto, se entiende que la satisfacción e insatisfacción laboral, se ven afectados por factores en común, los cuales son los factores motivacionales e higiénicos.

Así mismo se sabe que la satisfacción de los trabajadores ha sido estudiada desde distintas disciplinas, tales como la sociología (Hodson, 1985; Kalleberg y Loscocco ,1983), la psicología (Argyle, 2001), la dirección de empresas (Hunt y Saul, 1975) y la economía (Hamermesh, 1977, 2001; Freeman, 1978), por lo que se ha convertido en uno de los temas de mayor investigación (Taboada y Fernández, 2001), además de que esta es una prioridad para las distintas empresas y que afectan su productividad. Es por ello que su origen tiene que ver con los estudios Hoppock (1935) y su libro titulado Job Satisfacción, el cual

está fundamentada en el comportamiento organizacional en base a la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral.

Es por ello que la satisfacción laboral, viene a ser el grado en que el trabajador siente agrado o satisfacción por su puesto laboral, el cual tiene un efecto positivo en bienestar personal del empleado (Judge y Hulin, 1993 y Spector, 1997). Por tanto, en economía se explica de la siguiente manera que utilidad total corresponde a la utilidad derivada del trabajo, el cual es medida a partir de la satisfacción laboral (Hamermesh, 2001).

Ahora bien según las filosofías de las cooperativas, tiene siete principios cooperativos, basados en valores como la la ayuda mutua, democracia participativa, la identidad, la autorresponsabilidad, la solidaridad y la equidad (ACI, 1997), estas empresas tiene una visión muy diferente a las demás, ya que fomentan la protección medioambiental, niveles de desarrollo social y respeto de los derechos humanos, por lo que en este contexto fomentan lo que es las mejoras sociales para sus trabajadores y socios, lo cual hará que esté vinculado a la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral ha sido reconocida como un factor del compromiso organizacional (Kovach, 1977) donde se postula que disponer de trabajadores motivados y satisfechos influirá y determinará el éxito empresarial mientras, por lo que pasaría lo contrario si los trabajadores no se sienten satisfecho e identificados con la organización, afectando directamente a la empresa sin poder alcanzar sus objetivos, ni la calidad del producto o servicio que se brinde (Stewart, 1996).

Ante esta realidad se tiene que conocer los factores que afecta al trabajador ayudara determinan la satisfacción laboral (Peiró y Prieto, 1996; Meliá et al., 1990; Puchol, 1997; Leal et al. 1999; García-Bernal

et al., 2005). Sin embargo, en toda la literatura descrita se puede observar carencias de evaluación sobre la satisfacción en los puestos de trabajo, en este caso para las empresas de economía social y cooperativas, donde es importante la participación de los socios en la convivencia con sus trabajadores para la gestión y análisis de satisfacción laboral. Por consiguiente, la presente investigación tiene el objeto de analizar la satisfacción laboral dentro de las empresas corporativas, mediante evidencia empírica y la percepción de los trabajadores, el cual ayudara a desarrollar actuaciones a mejorar y poder conseguir el éxito corporativo, siempre teniendo en cuenta las especificidades de cada uno de los grupos implicados, trabajadores socios y no socios. En la medida en que se garantice el compromiso de los distintos agentes y la competitividad de las cooperativas en el mercado, se contribuirá al desarrollo económico y territorial (Bel y Ausín, 2007).

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Teorías de la satisfacción laboral

Correa (2012) en su investigación de los factores de Frederick Herzberg, menciona que esta teoría es también conocida como la de los dos factores, la cual se basa en la satisfacción o en la insatisfacción de cada trabajador, que viene dada por la relación entre el trabajo y las tareas que realizan. Cabe señalar que el estudio que hizo Frederick fue hecho en ingenieros y contadores que expresaron su experiencia laboral, donde hubo causas psicológicas, es decir el trabajador recordaba con gran positivismo, los reconocimientos, los logros de sus actividades, entre otras y por lo contrario los trabajadores recordaban como una experiencia negativa, los pagos, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, políticas de la empresa, supervisión, y entre otras.

Así mismo para Quintanar (2005) en su investigación sobre el postulado de Frederick, da a conocer dos factores:

- Factores intrínsecos: Son todas aquellas acciones que el empleador realiza para sus empleados como el reconocimiento, fomento de un ambiente armónico en el trabajo, buen trato y la responsabilidad. Está relacionada con la satisfacción laboral.

- Factores extrínsecos. Son todas aquellas acciones que el empleador realiza para sus empleados como el salario, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo adecuada, políticas mutuas, entre otras. Está relacionada con la insatisfacción laboral.

2.3.2. Teorías del desempeño profesional

Esta teoría se basa en la eficiencia que tiene el desempeño laboral para lograr las metas, mediante la utilización eficiente de los recursos. Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral: “Es el comportamiento de cada trabajador en procurar alcanzar los objetivos fijados; el cual constituye una estrategia individual para conseguir los objetivos” Milkovich y Boudreau (1994) definen al desempeño laboral como el grado de cumplimiento de los requisitos de trabajo, considerando características individuales, las cuales son cualidades, habilidades, necesidades, capacidades y entre otros, las cuales tendrán una interacción entre el trabajo y la organización para generar comportamientos que afectan los resultados positivamente. Sin embargo, las organizaciones también consideran otros factores como las opiniones acerca de su trabajo, actitudes y percepción de los empleados sobre la equidad ya que, si solo se considerara el desempeño del empleado, sería muy complejo determinar de qué manera mejorarlo.

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona en persona, debido a que este influye en habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitaciones, así como también las percepciones del mismo trabajador del papel que desempeña; dado que las habilidades reflejan las capacidades y técnicas de trabajo, capacidades interpersonales y técnicas de trabajo.

Lo antes mencionado se relaciona directamente con la definición que hace Davis y Newstrom (1987) respecto a la satisfacción laboral, donde indica que: “Estos son un conjunto de sentimientos desfavorables o favorables con los que el trabajador percibe su puesto de trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”.

El desempeño laboral incluye una cantidad de resultados que tienen valor para la organización y para el individuo, dentro de los que destaca la Satisfacción Laboral. La satisfacción laboral depende del nivel de resultados extrínsecos e intrínsecos y cómo el ocupante del cargo considera esos resultados. Estos resultados tienen distintos valores para distintas personas.

Para algunos, el trabajo responsable o desafiante puede tener valor neutral o incluso negativo dependiendo de su educación y experiencia previa con trabajos ofreciendo resultados intrínsecos. Para otros, tales resultados laborales pueden tener valores positivos muy altos. Varía la importancia que la gente le da a los resultados laborales. Esas diferencias en sí explicarían los distintos niveles de satisfacción laboral entre distintos individuos para alguna tarea específica.

Otras diferencias individuales importantes incluyen la participación y el compromiso laboral hacia la organización (Robbins 1994). Las personas difieren en la medida que: El

trabajo es un interés central en su vida. Participan activamente en su trabajo. Ven el trabajo como algo central en su autoestima. Perciben el trabajo como consistente con su concepto personal. No se puede esperar que las personas que no se involucran en su trabajo o en las organizaciones que los emplean realicen el mismo nivel de satisfacción laboral que aquellos que sí lo hacen. Esta variable explica el que dos trabajadores pueden informar distintos niveles de satisfacción para un mismo nivel de desempeño.

La última diferencia individual es la equidad del resultado percibida en los términos de lo que un ocupante de un cargo considera una recompensa justa. Si los resultados son percibidos como injustos en relación con aquellos de otros en un cargo similar requiriendo un esfuerzo similar, el ocupante del cargo experimentará insatisfacción y buscará el medio por el cual restaurar la equidad, ya sea buscando mayores recompensas (primariamente extrínsecas) o reducir el esfuerzo.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Satisfacción laboral

2.4.1.1. Definición

Locke (1976) conceptualiza la satisfacción laboral como: “El grado de bienestar que experimenta el empleador por causa de su trabajo” (p.21).

2.4.1.2. Dimensiones

De acuerdo con Palma (1999), la satisfacción laboral está ligada a siete factores los cuales son:

- Factor I: Condiciones físicas y/o materiales. Son aquellos elementos ya sean materiales o de infraestructura, donde se desarrolla el trabajo.
- Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos. Es el pago por la labor que realiza el colaborador y que es un incentivo económico para su subsistencia.
- Factor III: Políticas administrativas. Son las normas que, entre una buena relación laboral, el cual esta decretada como normas institucionales.
- Factor IV: Relaciones sociales. Es la buena relación que se da entre los demás trabajadores y/o jefe durante las actividades laborales.
- Factor V: Desarrollo personal. Son aquellas actividades que el trabajador puede realizar como una autorrealización personal.
- Factor VI: Desempeño de tareas. Es aquella valoración de las actividades del trabajador en la empresa.
- Factor VII: Relación con la autoridad. Es una valoración de trabajo entre la relación de trabajador con el jefe de sus actividades cotidianas.

2.4.2. Desempeño profesional

2.4.2.1. Definición

Robbins (2013) menciona “El desempeño laboral se refiere a las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones, haciéndose de este modo necesario el estudio actualizado del perfil de estos” (p.25).

2.4.2.2. Dimensiones del desempeño profesional

De acuerdo a Robbins (2013) para una buena evaluación de los recursos humanos es necesario evaluar de forma completa las 4 áreas del desempeño:

- Productividad del trabajo. Es la meta que logra el trabajador en base a la cantidad de producción, el cual tiene que ser apoyada con herramientas y demás para lograr un trabajo eficaz.
- Eficiencia del trabajo. Es aquel resultado que maximiza la productividad de acuerdo al esfuerzo brindado por el trabajador, por lo que un empleado es eficiente cuando es capaz de desarrollar sus actividades en el menor tiempo posible y con un resultado óptimo.
- Formación adquirida. Es aquella formación técnica y profesional que debe tener todo empleado, el cual también tiene que ser brindada por la empresa, mediante capacitaciones, talleres, charlas, para lograr que la empresa sea exitosa.
- Objetivos conseguidos. Rendimiento laboral de los empleados.

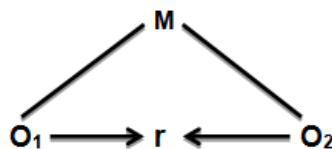
Capítulo III. Método de la investigación

3.1. Tipo de investigación

De acuerdo con el propósito o finalidades perseguidas la investigación es básica o pura ya que permite incrementar los conocimientos. El tipo de investigación es descriptiva ya que utiliza el método de análisis para caracterizar una situación concreta o un objeto de estudio, señalar sus propiedades y características. La investigación es de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, ya que utiliza la recolección de datos con el fin de probar hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico para describir el fenómeno de estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.2. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) la investigación corresponde al diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional ya que los datos se recogieron en un momento y tiempo único con la finalidad de describir las variables de estudio. Se trabajó bajo el siguiente diagrama:



Dónde:

M : Empleados de Telefónica del Perú – zonal Pucallpa

O₁ : Satisfacción laboral

O₂ : Desempeño profesional

r : Relación entre satisfacción laboral y desempeño profesional

3.3. Hipótesis y variables

3.3.1. Hipótesis principal

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa, 2018.

3.3.2. Hipótesis derivadas

- a) Existe relación entre satisfacción laboral y productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa.
- b) Existe relación entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa.
- c) Existe relación entre satisfacción laboral y formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa.
- d) Existe relación entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa.

3.3.3. Identificación de variables

Variable 1: Satisfacción laboral

- Definición conceptual: Grado de bienestar que experimenta el empleado por motivo de su trabajo (Locke, 1976).
- Definición operacional: La satisfacción laboral se evalúa mediante la escala SL – SPC, elaborada por Sonia Palma Carrillo (1999) el cual está estructurado en 7 factores.

Variable 2: Desempeño profesional

- Definición conceptual: Habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere para el eficiente desempeño de sus funciones (Robbins, 2013)
- Definición operacional: Desempeño profesional se evalúa a través de una encuesta estructurada para medir 4 factores.

3.4. Operacionalización de variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Escala
Condiciones físicas y/o materiales	Elementos materiales o de infraestructura	
Beneficios laborales y/o remunerativos	Incentivo económico regular o adicional	
Políticas administrativas	Lineamientos o normas institucionales	(1) Totalmente en desacuerdo
Relaciones sociales	Interrelación con otros miembros de la organización	(2) En desacuerdo
Desarrollo personal	Actividades significativas de autorrealización	(3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
Desempeño de tareas	Tareas cotidianas en la entidad	
Relación con la autoridad	Relación con el jefe directo	

Palma, S. (1999)

Variable 2: Desempeño profesional

Dimensiones	Indicadores	Escala
Productividad del trabajo	Cantidad de trabajo	(1) Nunca
	Calidad de trabajo	(2) Casi nunca
Eficiencia del trabajo	Tareas que desarrolla	(3) A veces
Formación adquirida	Estudios	(4) Casi siempre
Objetivos conseguidos	Capacitaciones	(5) Siempre

Robbins, S. (2013)

3.5. Población y muestra

La población está constituida por el 100 % del personal nombrado que labora en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa, es decir 17 personas entre hombres y mujeres.

Del mismo modo la muestra está constituida por el 100 % de la población. Sobre el cual Hernández citado en Castro (2003), expresa que “si la población es menor o igual a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69).

**Distribución de la Población la empresa Telefónica del Perú zonal
Pucallpa, 2018.**

Categoría	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje
Nombrados	11	6	17	100%
Total	11	6	17	100%

3.6. Instrumentos y técnicas de recolección de datos

3.6.1. Diseño de instrumentos

En la recolección de los datos se empleó dos instrumentos. Escala de SL – SPC elaborada por Palma (1999), y la escala DP – FELT de elaboración propia.

La variable satisfacción laboral se evaluó a través de la Escala SL-SPC la cual contiene 36 ítems estructurado en 7 factores considerados como las dimensiones a evaluar en esta investigación. Cada ítem se califica de acuerdo con la siguiente escala:

1	En total desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

La suma de las puntuaciones alcanzadas de cada ítem da como resultado en puntaje total el cual puede resultar entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una “satisfacción frente al trabajo” y los puntajes bajos una “insatisfacción frente al trabajo”, existe además una probabilidad de conseguir puntajes parciales por áreas.

La variable desempeño profesional se evaluó a través de la escala DP – FELT, el cual contiene 40 ítems repartidos en 4 factores considerados como las dimensiones en esta investigación. Cada ítem se califica de acuerdo con la siguiente escala:

1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada en la investigación fue la encuesta, que revela a partir de cierto número de individuos, las relaciones generales entre las características de un gran número de variables, mediante un procedimiento estímulo-respuesta homogéneo (Gallardo & Moreno, 1999).

La validez de los instrumentos se evaluó mediante la opinión de los siguientes expertos:

Expertos que participaron en la validación de instrumentos				
Apellidos y nombres	Grado académico	Años de experiencia	Rol actual	Título profesional
Díaz Panduro, Hugo Guillermo DNI 00093910	Doctor en gestión empresarial	5 años	Especialista	Contador
Ruiz Coral, Wendy Janina DNI 44899839	Magister en Gestión Pública	3 años	Metodóloga	Abogada

Sandoval Garcia, Arjady Dahapne DNI 40896380	Maestro en Administración	5 años	Key account manager	Administrador
--	------------------------------	--------	------------------------	---------------

El análisis de consistencia interna se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, la cual se valoró mediante la siguiente escala:

Nivel	Coeficiente alfa
Inaceptable	< 0,5
Pobre	> 0,5
Débil	> 0,6
Aceptable	> 0,7
Bueno	> 0,8
Excelente	> 0,9

Fuente: George y Mallery (2003).

La prueba de coeficiente Alfa de Cronbach resultó $>0,770$ para la escala SL – SPC elaborada por Palma (1999) lo que indica nivel aceptable de fiabilidad y, $>0,868$ para el test de desempeño profesional lo que indica un nivel bueno de fiabilidad (Anexo 4).

3.7. Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos obtenidos fueron ordenados en Microsoft Office Excel para calcular el puntaje obtenido por cada dimensión y se expresaron en las categorías establecidas en las variables de estudio. Los resultados se analizaron mediante estadístico en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25.0. para obtener las medidas de tendencia central.

Para determinar si los datos provienen de una distribución normal se utilizó el test de Shapiro-Wilk a nivel de 5% de significancia, el cual se

aplica cuando la muestra esta constituída de menos de 50 datos, bajo los siguientes criterios:

- a) **P-valor $\geq \alpha$** →Aceptar H_0 =Los datos derivan de una distribución normal.
- b) **P-valor $< \alpha$** →Aceptar H_1 =Los datos no derivan de una distribución normal.

El contraste de la hipótesis se realizó mediante la prueba estadística Chi Cuadrado (X^2) con nivel de significancia de 5 % la cual consiste en comprobar si dos variables cualitativas están relacionadas entre sí bajo los siguientes criterios de decisión:

- **P-valor $\geq \alpha$** →Aceptar H_0 =Las variables son independientes.
- **P-valor $< \alpha$** →Aceptar H_1 =Las variables no son independientes.

Mediante la prueba de Coeficiente de Contingencia de Pearson se calculó el grado de relación entre las variables en donde la prueba Chi Cuadrado (X^2) indicó la existencia de relación. El grado de relación se expresa a través de la siguiente categoría:

$$0 \leq C < 1 \quad \left\{ \begin{array}{l} C = 0 \quad \text{Independencia entre variables} \\ C = 1 \quad \text{Relación perfecta} \end{array} \right.$$

Entendiendo que, si las variables son independientes se tiene $C = 0$, pero en caso de relación perfecta nunca alcanza el valor 1.

Finalmente, la presentación visual de los datos se realizó mediante tablas de contingencia y gráficos de barra.

Capítulo IV. Resultados y discusión

4.1. Estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral y desempeño profesional

En la tabla 1, se observa los valores estadísticos correspondientes a la variable satisfacción laboral y sus dimensiones. En las medidas de tendencia central, la media (4) indica que el factor I de las condiciones físicas o materiales de la variable satisfacción laboral, es la dimensión que evidencia mejores resultados en los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa siendo el valor máximo alcanzado “Alta satisfacción frente al trabajo”.

Respecto al factor III de las políticas administrativas se observa que esta es una dimensión que necesita atención y fortalecimiento en los trabajadores por cuanto la media (2) indica que sus resultados son los más bajos siendo el valor mínimo alcanzado de “Insatisfacción frente al trabajo”.

En cuanto a la variable satisfacción laboral se observa que el valor mínimo obtenido por los colaboradores fue el nivel “insatisfacción parcial frente al trabajo” y el valor máximo fue de “satisfacción regular frente al trabajo”.

En cuanto a las medidas de dispersión, la dimensión del factor II referente a beneficios laborales y/o remunerativos presenta una varianza de 0,11 con una desviación estándar de 0,33211 lo que indica que esta dimensión presenta valores más homogéneos.

Tabla 1

Valores estadísticos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Satisfacción laboral	17	2,00	3,00	3,00	0,43724	0,191
Factor I. Condiciones físicas y/o materiales	17	2,00	5,00	4,00	1,12132	1,257
Factor II. Beneficios laborales y/o remunerativos	17	3,00	4,00	3,00	0,33211	0,110
Factor III. Políticas administrativas	17	1,00	3,00	2,00	0,65865	0,434

Factor IV. Relaciones sociales	17	1,00	4,00	3,00	0,66421	0,441
Factor V. Desarrollo personal	17	1,00	5,00	3,00	0,92752	0,860
Factor VI. Desempeño de tareas	17	2,00	3,00	3,00	0,39295	0,154
Factor VII. Relación con la autoridad	17	1,00	3,00	3,00	0,61835	0,382

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

En la tabla 2, se observa los valores estadísticos correspondientes a la variable desempeño profesional y sus dimensiones. En las medidas de tendencia central, la media (4) indica que el área I de formación adquirida de la variable desempeño profesional, es la dimensión que evidencia resultados más bajos en los colaboradores de la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa a diferencia de las demás dimensiones que presentan media (5) siendo el valor máximo alcanzado de “nivel alto”.

En cuanto a las medidas de dispersión, la dimensión del área IV de objetivos conseguidos presenta una varianza de 0,221 con una desviación estándar de 0,46967 lo que indica que esta dimensión presenta valores más homogéneos.

Tabla 2

Valores estadísticos de la variable desempeño profesional y sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Desempeño profesional	17	4,00	5,00	5,00	0,46967	0,221
Área I. Productividad del trabajo	17	4,00	5,00	5,00	0,49259	0,243
Área II. Eficiencia del trabajo	17	4,00	5,00	5,00	0,68599	0,471
Área III. Formación adquirida	17	3,00	5,00	4,00	0,71743	0,515
Área IV. Objetivos conseguidos	17	3,00	5,00	5,00	0,46967	0,221

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

4.2. Estadísticos de correlación

4.2.1. Prueba de normalidad

En la tabla 3 se observa que el p-valor $< 0,05$ para la variable satisfacción laboral y sus dimensiones por lo que se acepta la H_1 , es decir los datos no derivan de una distribución normal.

Tabla 3

Valores de la prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0,533	17	0,000
Factor I. Condiciones físicas y/o materiales	0,858	17	0,014
Factor II. Beneficios laborales y/o remunerativos	0,385	17	0,000
Factor III. Políticas administrativas	0,798	17	0,002
Factor IV. Relaciones sociales	0,730	17	0,000
Factor V. Desarrollo personal	0,890	17	0,047
Factor VI. Desempeño de tareas	0,470	17	0,000
Factor VII. Relación con la autoridad	0,678	17	0,000

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

En la tabla 4 se observa que el p-valor $< 0,05$ para la variable desempeño profesional y sus dimensiones por lo que se acepta la H_1 , es decir los datos no derivan de una distribución normal.

Tabla 4

Valores de la prueba de normalidad de la variable desempeño profesional y sus dimensiones

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño profesional	0,579	17	0,000
Área I. Productividad del trabajo	0,611	17	0,000
Área II. Eficiencia del trabajo	0,789	17	0,000
Área III. Formación adquirida	0,721	17	0,001
Área IV. Objetivos conseguidos	0,579	17	0,000

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

4.3. Interpretación de resultados

4.3.1. Satisfacción laboral y productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa

En la tabla 5 se observa, que del 76,74 % (13) de trabajadores que evidenciaron nivel de satisfacción regular frente al trabajo, el 64,71 % (11) mostró nivel alto de productividad del trabajo y, 11,76 % (2) mostró nivel parcialmente alto.

Del 23,53 % (4) de los trabajadores que mostraron nivel de insatisfacción parcial frente al trabajo, el 17,65 % (3) evidenció nivel de productividad del trabajo parcialmente alto y sólo el 5,88 % (1) mostro nivel alto.

Tabla 5

Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción laboral y productividad del trabajo

Nivel de satisfacción laboral	Nivel de productividad del trabajo						Total	
	Alto		Parcialmente alto		Regular		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Satisfacción regular frente al trabajo	11	64,71	2	11,76	0	0,00	13	76,47
Insatisfacción parcial frente al trabajo	1	5,88	3	17,65	0	0,00	4	23,53
Total	12	70,59	5	29,41	0	0,00	17	100,00

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 6, en la prueba de Chi Cuadrado entre la satisfacción laboral y productividad del trabajo de la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa el valor estadístico (p-valor 0,022) < 0,05, es decir que el resultado del valor estadístico es inferior al valor crítico de 5 % de significancia evidenciando que existe 2,2 % de probabilidad de equivocarnos si aseveramos que existe relación entre satisfacción laboral y productividad del trabajo. En ese sentido se concluye que mientras más satisfechos estén los trabajadores, mayor será su nivel de productividad del trabajo y asumir: Existe relación entre satisfacción laboral y productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa, 2018.

Tabla 6

Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y productividad del trabajo

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,236 ^a	1	0,022
Razón de verosimilitud	4,936	1	0,026
Asociación lineal por lineal	4,928	1	0,026
N de casos válidos	17		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento < 5. El recuento mínimo esperado es 1,18.

En la tabla 7 la prueba de coeficiente de contingencia, el valor estadístico (p-valor 0,022) < 0,05 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa y alta entre satisfacción laboral y productividad del trabajo. El valor indica que mientras mejore el nivel de satisfacción laboral, el nivel de productividad del trabajo mejorará a razón de 48,5 %, y el 51,5 % son otros factores que están relacionados con la satisfacción laboral.

Tabla 7

Prueba de coeficiente de contingencia entre satisfacción laboral y productividad del trabajo

	Valor	Significación aproximada
Coeficiente de contingencia	0,485	0,022

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

4.3.2. Satisfacción laboral y eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa

En la tabla 8 se observa, que del 76,74 % (13) de trabajadores que evidenciaron nivel de satisfacción regular frente al trabajo, el 58,82 % (10) mostró nivel alto de eficiencia del trabajo y el 17,65 % (3) mostró nivel parcialmente alto.

Del 23,53 % (4) de los trabajadores que mostraron nivel de insatisfacción parcial frente al trabajo, el 17,65 % (3) evidenciaron nivel de eficiencia del trabajo parcialmente alto y sólo el 5,88 % (1) mostró nivel alto.

Tabla 8

Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo

Nivel de satisfacción laboral	Nivel de eficiencia del trabajo						Total	
	Alto		Parcialmente alto		Regular		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Satisfacción regular frente al trabajo	10	58,82	3	17,65	0	0,00	13	76,47
Insatisfacción parcial frente al trabajo	1	5,88	3	17,65	0	0,00	4	23,53
Total	11	64,71	6	35,29	0	0,00	17	100,00

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

De la tabla 9 en la prueba de Chi Cuadrado entre la satisfacción laboral y la eficiencia del trabajo de la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa el valor estadístico (p -valor 0,057) $>$ 0,05, es decir que el resultado del valor estadístico es superior al valor crítico de 5 % de significancia evidenciando que existe 5,7 % de probabilidad de equivocarnos si aseveramos que existe relación entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo del desempeño profesional. En ese sentido se concluye que no existe relación entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa, 2018.

Tabla 9

Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,611 ^a	1	0,057
Razón de verosimilitud	3,530	1	0,060
Asociación lineal por lineal	3,399	1	0,065
N de casos válidos	17		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento < 5. El recuento mínimo esperado es 1,41.

4.3.3. Satisfacción laboral y formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa

En la tabla 10 se observa, que del 76,74 % (13) de trabajadores que evidenciaron nivel de satisfacción regular frente al trabajo, el 70,58 % (12) se encuentran distribuidos entre el nivel alto de eficiencia del trabajo y el nivel parcialmente alto respectivamente y el 5,88 % (1) resultó con nivel regular de eficiencia del trabajo.

Del 23,53 % (4) de los trabajadores que mostraron nivel de insatisfacción parcial frente al trabajo, el 11,76 % (2) evidenciaron nivel de eficiencia del trabajo parcialmente alto y el 11,76 % (2) se encuentran distribuidos entre el nivel alto y el nivel regular, respectivamente.

Tabla 10

Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción laboral y formación adquirida

Nivel de satisfacción laboral	Nivel de eficiencia del trabajo						Total	
	Alto		Parcialmente alto		Regular		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Satisfacción regular frente al trabajo	6	35,29	6	35,29	1	5,88	13	76,47
Insatisfacción parcial frente al trabajo	1	5,88	2	11,76	1	5,88	4	23,53
Total	7	41,18	8	47,06	2	11,76	17	100,00

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

En la tabla 11 la prueba de Chi Cuadrado entre la satisfacción laboral y la formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa

el valor estadístico (p -valor 0,057) $> 0,05$, es decir que el resultado del valor estadístico es superior al valor crítico de 5 % de significancia evidenciando que existe 5,71 % de probabilidad de equivocarnos si aseveramos que existe relación entre satisfacción laboral y formación adquirida del desempeño profesional. En ese sentido se concluye que no existe relación entre satisfacción laboral y formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa, 2018.

Tabla 11

Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y formación adquirida

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,121 ^a	2	0,571
Razón de verosimilitud	1,039	2	0,595
Asociación lineal por lineal	0,962	1	0,327
N de casos válidos	17		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento < 5 . El recuento mínimo esperado es 0,47.

4.3.4. Satisfacción laboral y objetivos conseguidos en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa

En la tabla 12 se observa, que del 76,74 % (13) de trabajadores que evidenciaron nivel de satisfacción regular frente al trabajo, el 47,06 % (8) mostró nivel alto de objetivos conseguidos y el 29,41 % (5) mostró nivel parcialmente alto.

Del 23,53 % (4) de los trabajadores que mostraron nivel de insatisfacción parcial frente al trabajo, se encuentran distribuidos entre el nivel alto y parcialmente alto de objetivos conseguidos respectivamente.

Tabla 12

Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos

Nivel de satisfacción	Nivel de objetivos conseguidos			Total
	Alto	Parcialmente alto	Regular	

laboral	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfacción regular frente al trabajo	8	47,06	5	29,41	0	0,00	13	76,47
Insatisfacción parcial frente al trabajo	2	11,76	0	0,00	2	11,76	4	23,53
Total	10	58,82	5	29,41	2	11,76	17	100,00

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

La tabla 13 en la prueba de Chi Cuadrado entre la satisfacción laboral y objetivos conseguidos de la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa el valor estadístico (p-valor 0,017) < 0,05, es decir que el resultado del valor estadístico es inferior al valor crítico de 5 % de significancia evidenciando que existe 1,7 % de probabilidad de equivocarnos si aseveramos que existe relación entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos del desempeño profesional. En ese sentido se concluye que mientras más satisfechos estén los trabajadores, mayor será su nivel de objetivos conseguidos y asumir: Existe relación entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos en de la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa, 2018.

Tabla 13

Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,108 ^a	2	0,017
Razón de verosimilitud	8,542	2	0,014
Asociación lineal por lineal	2,251	1	0,134
N de casos válidos	17		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento < 5. El recuento mínimo esperado es 0,47.

En la prueba de coeficiente de contingencia, el valor estadístico (p-valor 0,017) < 0,05 lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa y alta entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos. El valor indica que mientras mejore el nivel de satisfacción laboral, el nivel de objetivos conseguidos mejorará a razón de 56,8 %, y el 43,2 % son otros factores que están relacionados con la satisfacción laboral.

Tabla 14

Prueba de coeficiente de contingencia entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos

	Valor	Significación aproximada
Coeficiente de contingencia	0,568	0,017

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

4.3.5. Satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa

En la tabla 15 se observa, que del 76,74 % (13) de trabajadores que evidenciaron nivel de satisfacción regular frente al trabajo, el 58,82 % (10) mostró nivel alto de desempeño profesional y el 17,65 % (3) mostró nivel parcialmente alto.

Del 23,53 % (4) de los trabajadores que mostraron nivel de insatisfacción parcial frente al trabajo se encuentran distribuidos equitativamente entre el nivel alto y parcialmente alto de desempeño profesional respectivamente.

Tabla 15

Distribución de frecuencia y porcentaje entre satisfacción laboral y desempeño profesional

Nivel de satisfacción laboral	Nivel de desempeño profesional						Total	
	Alto		Parcialmente alto		Regular		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Satisfacción regular frente al trabajo	10	58,82	3	17,65	0	0,00	13	76,47
Insatisfacción parcial frente al trabajo	2	11,76	2	11,76	0	0,00	4	23,53
Total	12	70,59	5	29,41	0	0,00	17	100,00

Nota: Análisis estadístico SPSS (V25.0). Elaboración propia

En la tabla 16 de la prueba de Chi Cuadrado entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa el valor estadístico (p-valor 0,301) > 0,05, es decir que el resultado del valor estadístico es superior al valor crítico de 5 % de significancia evidenciando que existe 30,1 % de probabilidad de equivocarnos si aseveramos que existe relación entre satisfacción laboral y desempeño profesional. En ese sentido se concluye que no existe relación entre satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa, 2018.

Tabla 16

Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y desempeño profesional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,068 ^a	1	0,301
Razón de verosimilitud	1,007	1	0,316
Asociación lineal por lineal	1,005	1	0,316
N de casos válidos	17		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento < 5. El recuento mínimo esperado es 1,18.

4.4. Discusión

- La prueba de correlación evidencia que la satisfacción laboral está altamente relacionada con la productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa; mientras el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores mejore, el nivel de productividad mejorará a razón de 48,5 %. Al respecto, la investigación de Chiang y San Martín (2015) para determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral considera entre sus 6 dimensiones estudiadas la productividad, sus resultados demuestran que existe correlación estadísticamente positiva entre la mayoría de los factores de satisfacción laboral y productividad; esto podría significar que los funcionarios, al aumentar su productividad, aumentan su satisfacción respecto al ambiente físico, la forma en que realizan su trabajo, oportunidades de desarrollo, relación con sus superiores, autonomía y satisfacción por trabajar en la municipalidad. Desde otro punto de vista, en el que se considera productividad como una dimensión meramente cuantitativa basada en las ventas promedio diarias, salario diario, salario mensual y ventas diarias/horas de trabajo diario, Chiang y Ojeda (2011) afirman mediante sus resultados la existencia de una correlación estadísticamente significativa, alta y negativa entre satisfacción por el trabajo y algunos factores de la dimensión productividad.

- La prueba de correlación revela que no existe relación entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa porque las variables son independientes una de la otra, porque las variables son independientes una de la otra, por lo tanto, esto demuestra que los trabajadores que evidencian una alta satisfacción laboral no implica tengan un alto nivel de eficiencia del trabajo. Al respecto, la investigación de Espaderos (2016) para determinar la relación entre desempeño y satisfacción laboral considera entre sus 5 dimensiones estudiadas la eficiencia, el autor no realiza el análisis correlacional entre estos, pero concluye que tanto el género masculino como el femenino poseen una relación alta de satisfacción, por consiguiente, sus condiciones son óptimas en el área de trabajo, basados

en los factores: eficiencia, motivación, responsabilidad, y trabajo en equipo.

- A través de la prueba de hipótesis se evidencia que no existe relación estadística entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú, ya que el (p-valor 0,301) > 0,05 evidencia que existe 30,1 % de probabilidad de equivocarnos si aseveramos que existe relación. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Espaderos (2016) en una muestra de trabajadores de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa para determinar la relación entre desempeño y satisfacción laboral en donde el análisis evidencia que no existe correlación estadísticamente significativa del 0,05. Así mismo en la investigación de Chiang & San Martín (2015) en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano los resultados muestran correlaciones positivas y estadísticamente significativas, en general desde niveles moderados a altos, donde se aprecia en el género femenino una mayor cantidad de correlaciones moderadas y altas con un 35% del total a diferencia del género masculino con un 27% del total. Estas investigaciones tomadas como referencia demuestran que en los trabajadores no es clave tener un buen desempeño para lograr obtener una satisfacción laboral y viceversa.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Referente a la satisfacción laboral y la productividad del trabajo como dimensión del desempeño profesional se observa que del 79,59 % (12) de trabajadores que alcanzaron nivel alto de productividad del trabajo, sólo el 64,71 % (11) logro alcanzar el nivel de satisfacción regular frente al trabajo. La prueba de correlación revela que la satisfacción laboral está altamente relacionada con la productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa; mientras el nivel de satisfacción laboral mejore, el nivel de productividad de los empleados mejorará a razón de 48,5 %.

- Concerniente a la satisfacción laboral y la eficiencia del trabajo como dimensión del desempeño profesional se observa que del 64,71 % (11) de trabajadores que alcanzaron nivel alto de eficiencia del trabajo, sólo el 58,82 % (10) logro alcanzar el nivel de satisfacción regular frente al trabajo. La prueba de correlación revela que no existe relación entre satisfacción laboral y la eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa porque las variables son independientes una de la otra, porque las variables son independientes una de la otra, por lo tanto, esto demuestra que los trabajadores que evidencian una alta satisfacción laboral no implica tengan un alto nivel de eficiencia del trabajo.

- Respecto a la satisfacción laboral y la formación adquirida dimensión del desempeño profesional se observa que del 41,18 % (7) de trabajadores que alcanzaron nivel alto de formación adquirida, sólo el 35,29 % (6) logro alcanzar el nivel de satisfacción regular frente al trabajo. La prueba de correlación revela que no existe relación entre satisfacción laboral y la formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa porque las variables son independientes una de la otra, por lo tanto, esto demuestra que los trabajadores que evidencian alta satisfacción laboral no implica que evidencien una alta formación adquirida.

- Concerniente a la satisfacción laboral y los objetivos conseguidos como dimensión del desempeño profesional se observa que del 58,82 % (10) de trabajadores que alcanzaron nivel alto de objetivos conseguidos, sólo el 47,06 % (8) logro alcanzar el nivel de satisfacción regular frente al trabajo. La prueba de correlación revela que la satisfacción laboral está relacionada con los objetivos conseguidos en la empresa Telefónica del Perú – zonal Pucallpa; mientras el nivel de satisfacción laboral mejore, el nivel de objetivos conseguidos de los empleados mejorará a razón de 56,8 %.
- En cuanto a las variables satisfacción laboral y el desempeño profesional se observa que del 70,59 % (12) de trabajadores que alcanzaron nivel alto de desempeño profesional, sólo el 58,82 % (10) logro alcanzar el nivel de satisfacción regular frente al trabajo. La prueba de correlación revela que no existe relación entre satisfacción laboral y el desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú – zonal de Pucallpa porque las variables son independientes una de la otra, por lo tanto, esto demuestra que los trabajadores que evidencian una alta satisfacción laboral no implica tengan un alto desempeño profesional.

5.2. Recomendaciones

Tras conocer las conclusiones de esta investigación, se recomienda lo siguiente:

- Siendo que la relación entre satisfacción laboral y el desempeño profesional, alcanzó un nivel regular como máximo, esto nos lleva a

señalar que las políticas administrativas necesitan de atención y fortalecimiento, debido a que los trabajadores tienen una sensación de explotación, disconformidad con el horario y la falta de reconocimiento por laborar más de horas de lo reglamentado, por lo que es necesario planificar y desarrollar actividades de capacitación a nivel individual y colectiva y una auditoria para analizar y verificar las causas de estas expresiones, a pesar de esto se pudo alcanzar un nivel alto de desempeño profesional en toda las áreas estudiadas, por lo que también es necesario mejorar y mantener estos buenos resultados mediante capacitación continua.

- Referente a la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa Telefónica del Perú, se observó que para que el personal tenga una alta y adecuada productividad en la empresa, esta misma tiene que demostrar al personal lo importante y valioso que son como persona y al momento de cumplir sus actividades, es decir el personal se tiene que sentir contento con su trabajo y con la misma empresa.
- Ahora en base a la relación entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajado, para que la empresa vea que sus trabajadores son eficientes se debe promover las buenas prácticas de trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales, el cual es una estrategia de fortalecimiento laboral que a su vez permitirá que el personal se sienta satisfecho con lo que realiza.
- Se evidenció que la relación entre satisfacción laboral y la formación adquirida, es indispensable para el crecimiento de la empresa, es decir se debe capacitar a los empleados para que adquieran nuevos conocimientos y puedan estos mismos instruir al resto de colaboradores, para que todos cuenten con capacidad y habilidades de desarrollar de manera óptima sus tareas en las diferentes áreas de la empresa.

- Y por último la relación entre la satisfacción laboral y los objetivos conseguidos, está referida a tener trabajadores satisfechos para que el nivel de objetivos conseguidos en la empresa mejore.

Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Alianza Cooperativa Internacional - ACI. (1997). 85º día internacional de las cooperativas de la ACI, Geneva 7 de julio de 2007.
- Ander-Egg, E. (2001). Métodos y técnicas de investigación social. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/26647172/Resumen-Ander-Egg-Metodos-y-Tecnicas-de-la-Investigación-Social>
- Argyle, M. (1989). ¿Los trabajadores felices trabajan más duro? El efecto de la satisfacción laboral en el rendimiento laboral", en Veenhoven, R. (ed), (1989) ¿Cuán dañina es la felicidad? Consecuencias de disfrutar la vida o no, Universitaire Pers Rotterdam, Universitaire Pers Rotterdam, pp. 94 – 105.
- Atalaya, M. (1995). Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado. Lima: UMNSM
- Bel, P. y Ausin, J.M. (2007). Contribución de las sociedades cooperativas al desarrollo territorial. *Revesco*, N° 92, p.41-71.
- Benites, I.J. (2012). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C. (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa). Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3310/Benites_ikoll.pdf?sequence=1&i

- Campos, R.Y. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, Distrito de Íllimo, 2016. Tesis de pregrado, Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Casana, M.V. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
- Correa, F. L. (2012). Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar: El caso del personal del sector de salud privada en Tandil. Recuperado de: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/391/2012_AD_003.pdf?sequence=1
- Chiang, M.M & San Martin, N.J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Chile. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0724492015000300001
- Chiang, M.M. & Ojeda, J.F. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Chile. Recuperado de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. 5ª. Edición. Colombia Edita.

- Davis, K. & Newstrom, D. (1991). *Comportamiento humano en el Trabajo*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1991). *Administración de Personal*. México: Edit. Prentice Hall.
- Espaderos, A.R. (2016). *Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera d la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Freeman, R. (1978). La satisfacción laboral como variable económica. *American Economic Review*, vol. 68, pp. 135-141.
- Fuentes, S.M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García-Bernal, J.; Gargallo, A.; Marzo, M. y Rivera, P. (2005). Satisfacción laboral: evidencia empírica de las diferencias de género *Women in Management Review*, vol. 20 (4), pp. 279-288.
- George, D & Mallery, P. (2003). *SPSS para el paso a paso de Windows: Una guía sencilla y referencia*. 4a ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Hamermesh, D. S. (1977). Aspectos económicos de la satisfacción laboral, en Ashenfelter, O. C. Oates, W. E. (Eds.); *Ensayos en el análisis del mercado laboral*, Nueva York: John Wiley.
- Hamermesh, D.S. (2001). La cambiante distribución de la satisfacción laboral. *Journal of Human Resources*, vol. 36, pp. 1-30.

- Hodson, R. (1985). Comparaciones de los trabajadores y la satisfacción laboral. *Social Science Quarterly*, vol. 66, pp. 266-280.
- Hoppock, R. (1935). *La satisfacción laboral*. New York: Arno Press.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Herzberg, F. (1959). *La motivación para trabajar* (2ª ed). Nueva York: John Wiley and Sons.
- Judge, T.A. y Hulin, C.L. (1993). La satisfacción laboral como reflejo de una disposición: un análisis causal de fuente múltiple, *Comportamiento Organizacional y Procesos de Decisión Humana*. vol. 56, pp. 388-421.
- Kalleberg, A.L., y Loscocco, K.A. (1983). Envejecimiento, valores y recompensas: explicar las diferencias de edad en la satisfacción laboral. *American Sociological Review*, vol. 48 (1), pp. 78-90.
- Kovach, K. A. (1977). *Tamaño de la organización, satisfacción laboral, ausentismo y rotación*. Washington, D.C.: University Press of America.
- Landy, F. J. y Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Leal, A.; Alfaro De Prado, A.; Rodríguez, I. y Román, M. (1999): *El Factor Humano en las Relaciones Laborales*. Editorial Pirámide. *Human Decision Processes*, vol. 56, pp. 388-421.

- Locke, E.A. (1976). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. In Dunnette, M.D., Ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1, 1297-1343.
- Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., Y Tomás J.M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional”, *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39.
- Milkovich, G. & Boudrem, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Sexta Edición.
- Oliveras, E.F. (2016). *Ambiente laboral y satisfacción laboral. Aprender de los países con más satisfacción laboral*. Grupo P&A.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pérez, N.O. & Rivera, P.L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Pizarro C.M. (2017). *Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/697>

Puchol, L. (1997). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. ESIC, Madrid.

Quispe, N. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quitana, G. (2005). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/10733/Factores%20motivacionales.pdf?sequence=1>

Randstad Workmonitor, (2016). Nota de prensa: Satisfacción laboral. Madrid, España. Recuperado de <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2017/03/el-79-por-ciento-de-los-trabajadores-con-estudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo.pdf>

Rast, S. y Tourani, A. (2012). Evaluación de la satisfacción laboral de los empleados y el papel de la diferencia de género: un estudio empírico en la industria aeronáutica en Irán. *Revista International Journal of Business and Social Science*, 3 (7), 91-100.

Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*, México: Edit. Prentice Hall.

Sánchez, J.M. (2003). *Técnicas de Muestreo Estadístico*. Universidad Rey Juan Carlos.

Sánchez, S., Fuentes, F. & Artacho, C. (2018). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Rev. Capital humano*, 219. Recuperado de

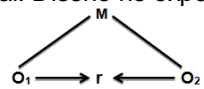
https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

- Spector, P.E. (1997). Satisfacción laboral: aplicación, evaluación, causas y consecuencias. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Stewart, T.A. (1996). La Satisfacción de los Empleados en España. Una Perspectiva Europea. Capital Humano, Vol. 93, pp. 16-22.
- Stoner, J.A.F. y Freeman, R.E. (1994). Administración. Hall Hispanoamericana A.S. México.
- Sum, M.I. (2015). Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Supera. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Vásquez, Y. (2012). Evaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa equipos de Bombeo S. A. Tesis de doctorado, Universidad de Montemorelos. México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/286/Tesis%20Ysa%C3%AD%20V%C3%A1zquez%20Estrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: Satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO Y MÉTODO
<p>GENERAL ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018?</p> <p>ESPECÍFICOS: a) ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú? b) ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú? c) ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú? d) ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos en la empresa Telefónica del Perú?</p>	<p>GENERAL: Establecer la relación entre satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS: a) Establecer la relación entre satisfacción laboral y productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú. b) Establecer la relación entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú. c) Establecer la relación entre satisfacción laboral y formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú. d) Establecer la relación entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos en la empresa Telefónica del Perú.</p>	<p>GENERAL: Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS: a) Existe relación entre satisfacción laboral y productividad del trabajo en la empresa Telefónica del Perú. b) Existe relación entre satisfacción laboral y eficiencia del trabajo en la empresa Telefónica del Perú. c) Existe relación entre satisfacción laboral y formación adquirida en la empresa Telefónica del Perú. d) Existe relación entre satisfacción laboral y objetivos conseguidos en la empresa Telefónica del Perú.</p>	<p>VARIABLE 1 Satisfacción laboral</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas y/o materiales - Beneficios laborales y/o remunerativos - Políticas administrativas - Relaciones sociales - Desarrollo personal - Desempeño de tareas - Relación con la autoridad <p>VARIABLE 2 Desempeño profesional</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad del trabajo - Eficiencia del trabajo - Formación adquirida - Objetivos conseguidos 	<p>DISEÑO Investigación de tipo descriptivo correlacional. Diseño no experimental.</p>  <p>Dónde: M : Empleados O1 : Satisfacción laboral O2 : Desempeño profesional R: Relación entre la satisfacción laboral y desempeño profesional</p> <p>MÉTODO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inductivo-deductivo <p>Técnica de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación estructurada no participante. <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escala de satisfacción laboral - Escala de desempeño laboral <p>POBLACIÓN Constituida por el 100 % de empleados de empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa</p> <p>MUESTRA Constituida por 17 empleados de la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa</p>

Anexo 2. Ficha técnica de los instrumentos

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Nombre del test** : Escala de satisfacción laboral (SL – SPC)
 1.2. **Autor** : Sonia Palma Carrillo
 1.3. **Lugar** : Lima - Perú
 1.4. **Particularidad** : Instrumento de exploración psicológica
 1.5. **Objetivo** : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores
 1.6. **Estructuración** : La prueba tiene 7 factores

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III: Políticas administrativa	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV: Relaciones sociales	3, 9, 16, 24
Factor V: Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- 2.1. **Tipo de escala** : Lickert
 2.2. **Total de ítems** : 36
 2.3. **Tipo de administración**: Individual y/o colectiva
 2.4. **Tiempo de aplicación** : 20 minutos
 2.5. **Utilidad** : Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
 2.6. **Edad de aplicación** : Adultos de 18 a más años
 2.7. **Datos normativos** : Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original 6781 empleados, expresados en percentiles.

III. CALIFICACIÓN

Cada ítem se valora de acuerdo con la escala: (1) En total desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indeciso, (4) De acuerdo, (5) totalmente de acuerdo

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una “satisfacción frente al trabajo” y los puntajes bajos una “insatisfacción frente al trabajo”. La calificación final es en base a la siguiente tabla:

Nivel	Factores							S.L.
	I	II	III	VI	V	VI	VII	
Satisfacción alta	23-36	18-36	23-36	19-36	29-36	29-36	29-36	168-252
Satisfacción parcial	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	20-25	19-24	112-148
Insatisfacción parcial	11-14	7-8	11-14	8-11	14-18	14-19	14-18	93-111

Insatisfacción alta	0-10	0-6	0-10	0-7	0-13	0-13	0-13	0-92
------------------------	------	-----	------	-----	------	------	------	------

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre del test** : Escala de desempeño profesional (DP)
1.2. Autor : Franz Eysser Lao Tang
1.3. Lugar : Pucallpa - Perú
1.4. Particularidad : Instrumento de exploración psicológica
1.5. Objetivo : Evaluar el nivel de desempeño profesional
1.6. Estructuración : La prueba tiene 4 áreas

Área I: Productividad del trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Área II: Eficiencia del trabajo	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
Área III: Formación adquirida	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30
Área IV: Objetivos conseguidos	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- 2.1. Tipo de escala** : Lickert
2.2. Total de ítems : 40
2.3. Tipo de administración : Individual y/o colectiva
2.4. Tiempo de aplicación : 20 minutos
2.5. Utilidad : Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
2.6. Edad de aplicación : Adultos de 18 a más años

III. CALIFICACIÓN

Cada ítem se valora de acuerdo con la escala: (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) A veces, (4) casi siempre, (5) siempre

El puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 200. Los puntajes altos significan "alto desempeño profesional" y los puntajes bajos una "bajo desempeño profesional". La calificación final es en base a la siguiente tabla:

Nivel	Puntaje por áreas	DP
Alto	46-50	181-200
Parcialmente alto	39-45	151-180
Regular	29-38	111-150
Bajo	16-28	61-110
Insuficiente	0-15	0-60

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



ESCALA SL – SPC

El presente instrumento totalmente anónima tiene la finalidad de conocer su opinión sobre las condiciones físicas, beneficios, políticas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad que se manifiesta en su ambiente laboral. Por ello te solicitamos que responda con toda sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere se adecuada a su situación.

TA : En total acuerdo	D : En desacuerdo
A : De acuerdo	TD : En total desacuerdo
I : Indeciso	

N	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					

13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y GESTION TRIBUTARIA



ESCALA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

El presente instrumento totalmente anónima tiene la finalidad de conocer su opinión sobre las actividades que realiza en su centro de labores. Por ello te solicitamos que responda con toda sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere se adecuada a su situación.

S	: Siempre	A	: A veces	CN	: Casi nunca
CS	: Casi siempre	N	: Nunca		

N	Ítems	S	CS	A	CN	N
1	Al cumplir con mi tarea tomo en cuenta a mi jefe y a mi empresa					
2	Realizo lo que se me encomendó, aunque no me agrada					
3	Llego puntual a mi trabajo					
4	Rindo cuentas ante las personas que tienen autoridad sobre mí					
5	Evito las agresiones en el trabajo					
6	Utilizo un buen vocabulario en el trabajo					
7	Reconozco la autoridad de mis superiores					
8	Respeto a mis compañeros de trabajo					
9	Escucho la opinión de los demás					
10	Hago mi trabajo lo mejor posible					
11	Entrego los trabajos antes del tiempo solicitado					
12	Pongo todo mi esfuerzo en las tareas que me encomiendan					
13	Hago más de lo solicitado					
14	Me siento satisfecho con el trabajo realizado					
15	Pienso que el soborno es una práctica impropia					
16	Hay congruencia entre lo que digo y mi forma de actuar					

17	Reconozco mis errores cuando los cometo					
18	Digo la verdad sobre todas las cosas					
19	Soy cuidadoso con los materiales de la empresa					
20	Me esfuerzo por entender las órdenes de mi jefe inmediato					
21	Obedezco a aquellas personas que tienen autoridad real sobre mí					
22	Cuando recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto					
23	Cumplo con los reglamentos de la empresa					
24	Acepto un "no" por respuesta cuando solicito un permiso					
25	Apoyo los proyectos de desarrollo de mi empresa					
26	Hablo bien de mis jefes de trabajo					
27	Repruebo los chismes en el trabajo					
28	Participo en actividades con mi familia y con mis compañeros de trabajo					
29	Realizo el mismo esfuerzo que mis compañeros de trabajo					
30	Termino el trabajo que se me encomendó					
31	Me esfuerzo para que no haya productos defectuosos					
32	Termino el trabajo a pesar de los contratiempos					
33	Aprovecho mi tiempo haciendo la mayor cantidad de trabajo					
34	Me preocupo por optimizar los recursos con los que trabajo					
35	Hago mi trabajo con rapidez					
36	Evito los errores en el desempeño de mi trabajo					
37	Tomo mis propias decisiones en lo referente a mi trabajo					
38	La supervisión que requiero es mínima					
39	Mantengo limpio y ordenado mi sitio de trabajo					
40	Me siento parte de un equipo de trabajo					

Anexo 4. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Escala de satisfacción laboral y escala del desempeño profesional

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

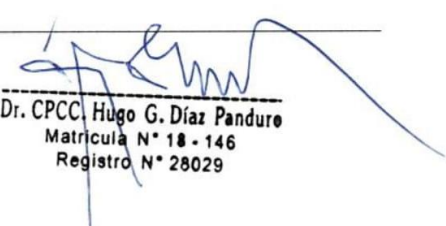
7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha:

12/06/2018

Validado por:


Dr. CPCC Hugo G. Díaz Panduro
Matrícula N° 18 - 146
Registro N° 28029



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: *Escala de satisfacción laboral y escala de desempeño profesional*

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha:

12/06/2018

Validado por:

WRB
Mg. Wendy Janina Ruiz Bonal.



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Escala de satisfacción laboral y escala de desempeño profesional

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha:

12/06/2018

Validado por:

ARJADY D. SAN DOVAL GARCIA
MAGISTRO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Anexo 5. Autorización de empresa para la aplicación de instrumento.

"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

Pucallpa, 12 de Junio 2018

Señores: Consejo de Facultad de ciencias empresariales de la Universidad Peruana Unión

Yo, **CHRISTIAN ALFREDO POLANCO PALETTA** identificado con DNI N° 10218423 en calidad de jefe zonal de la oficina telefónica Pucallpa autorizo a **LAO TANG FRANZ EYSER** identificado con DNI N° 43563753 a desarrollar el proyecto de tesis titulado "**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LA EMPRESA TELEFONICA DEL PERÚ – ZONAL PUCALLPA, 2017**", en la oficina que represento.

Sin otro particular.



Christian Polanco Paletta
Jefe Zonal Pucallpa
TELEFONICA DEL PERU S A S

Anexo 6. Análisis de fiabilidad

Escala: SL - SPC

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,770	,785	36

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
SL_F1_P1	4,0588	,74755	17
SL_F1_P13	3,7059	1,21268	17
SL_F1_P21	3,2941	,98518	17
SL_F1_P28	3,8235	,88284	17
SL_F1_P32	3,7059	,91956	17
SL_F2_P2	3,5882	,79521	17
SL_F2_P7	2,0588	1,14404	17
SL_F2_P14	3,2353	1,09141	17
SL_F2_P22	3,4118	,87026	17
SL_F3_P8	2,4118	,87026	17
SL_F3_P15	2,2353	,66421	17
SL_F3_P17	1,9412	,89935	17
SL_F3_P23	1,8235	,72761	17
SL_F3_P33	3,2353	1,25147	17
SL_F4_P3	3,2353	,90342	17
SL_F4_P9	3,8824	,99262	17
SL_F4_P16	2,2353	1,30045	17
SL_F4_P24	3,6471	1,11474	17
SL_F5_P4	3,5882	1,17574	17
SL_F5_P10	3,8824	,92752	17
SL_F5_P18	3,8235	,95101	17
SL_F5_P25	3,6471	,99632	17
SL_F5_P29	3,5294	1,06757	17
SL_F5_P34	4,1765	,80896	17
SL_F6_P5	4,2941	,98518	17
SL_F6_P11	3,9412	1,08804	17
SL_F6_P19	2,3529	1,05719	17
SL_F6_P26	2,1765	1,13111	17
SL_F6_P30	3,7647	,90342	17
SL_F6_P35	4,1176	,60025	17
SL_F7_P6	3,2941	1,26317	17
SL_F7_P12	3,3529	1,05719	17
SL_F7_P20	3,8235	1,28624	17
SL_F7_P27	3,7059	,91956	17
SL_F7_P31	2,2941	1,26317	17
SL_F7_P36	3,0000	1,06066	17

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
-------	----------	---------------------	----------------

118,2941	147,221	12,13345	36
----------	---------	----------	----

Escala: Desempeño profesional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,868	,922	40

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%
	Válido	Excluido ^a	Total
	17	0	100,0
	17	0	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
DP_A1_P1	4,4118	,61835	17
DP_A1_P2	4,2353	,75245	17
DP_A1_P3	4,4706	,79982	17
DP_A1_P4	4,3529	,86177	17
DP_A1_P5	4,8235	,39295	17
DP_A1_P6	4,7059	,46967	17
DP_A1_P7	4,8824	,33211	17
DP_A1_P8	4,8824	,33211	17
DP_A1_P9	4,8235	,39295	17
DP_A1_P10	4,8235	,39295	17
DP_A2_P11	4,3529	,60634	17
DP_A2_P12	4,8235	,39295	17
DP_A2_P13	4,2353	,97014	17
DP_A2_P14	4,4118	,87026	17
DP_A2_P15	4,5882	1,00367	17
DP_A2_P16	4,5882	,79521	17
DP_A2_P17	4,8824	,33211	17
DP_A2_P18	4,8235	,39295	17
DP_A2_P19	4,8824	,33211	17
DP_A2_P20	4,8235	,39295	17
DP_A3_P21	4,7647	,56230	17
DP_A3_P22	4,4706	,62426	17
DP_A3_P23	4,8235	,39295	17
DP_A3_P24	3,8824	1,31731	17
DP_A3_P25	4,7647	,43724	17
DP_A3_P26	4,1176	,92752	17
DP_A3_P27	3,8235	1,50977	17
DP_A3_P28	3,8235	1,23669	17
DP_A3_P29	4,2353	,90342	17
DP_A3_P30	4,7059	,46967	17
DP_A4_P31	4,5294	,62426	17
DP_A4_P32	4,6471	,49259	17
DP_A4_P33	4,4706	,71743	17
DP_A4_P34	4,5882	,61835	17
DP_A4_P35	4,5882	,50730	17
DP_A4_P36	4,7059	,46967	17
DP_A4_P37	4,2353	,97014	17
DP_A4_P38	4,2353	,97014	17
DP_A4_P39	4,7059	,58787	17
DP_A4_P40	4,2941	1,21268	17

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
95,7000	426,958	20,66296	30

Anexo 7. Base de datos de la variable satisfacción laboral

I	FACTOR I						FACTOR II						FACTOR III						FACTOR IV						FACTOR V						FACTOR VI						FACTOR VII						S.L.									
	1	13	21	28	32	T	N	2	7	14	22	T	N	8	15	17	23	33	T	N	3	9	16	24	T	N	4	10	18	25	29	34	T	N	5	11	19	26	30	35	T	N	6	12	20	27	31	36	T	Nivel	T	Nivel
1	5	4	4	4	4	21	4	2	1	4	4	11	3	2	2	3	2	2	11	2	4	4	2	4	14	3	4	3	4	4	2	4	21	3	5	4	2	3	4	4	22	3	4	4	4	4	2	4	22	3	122	3
2	5	5	5	5	5	25	5	4	1	5	4	14	3	2	1	1	1	1	6	2	4	5	1	5	15	3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	1	1	5	5	22	3	3	4	5	5	1	4	22	3	134	3
3	4	4	2	4	4	18	3	4	2	4	4	14	3	4	2	2	2	4	14	2	3	4	2	3	12	3	2	4	4	2	2	3	17	3	5	2	4	4	2	3	20	3	5	4	4	3	4	2	22	3	117	3
4	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	10	3	4	4	2	2	4	16	3	4	4	2	4	14	3	4	4	4	4	4	24	3	4	4	2	2	4	4	20	3	2	2	4	2	4	2	16	2	114	3	
5	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	14	3	2	2	2	2	2	10	2	4	4	2	4	14	3	2	4	4	4	4	22	3	4	4	2	2	4	4	20	3	3	2	4	4	3	2	18	2	118	3	
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	2	2	4	2	2	12	2	4	4	2	4	14	3	4	4	4	4	4	24	3	4	4	2	2	4	4	20	3	4	4	4	4	2	4	22	3	128	3	
7	4	5	4	4	4	21	4	4	1	2	2	9	3	2	2	1	1	4	10	1	2	3	1	1	7	1	3	4	4	4	4	5	24	3	4	4	2	1	4	4	19	2	2	4	2	4	1	2	15	2	105	2
8	4	4	4	4	4	20	4	2	1	4	4	11	3	1	2	2	2	4	11	2	2	4	3	4	13	3	4	4	4	4	5	25	3	5	4	2	2	4	4	21	3	5	4	4	5	1	4	23	3	124	3	
9	5	5	4	5	4	23	5	4	1	2	4	11	3	2	2	1	1	2	8	1	4	5	1	5	15	3	5	4	5	4	4	5	27	4	5	5	2	1	4	5	22	3	4	4	5	4	1	4	22	3	128	3
10	5	5	4	5	5	24	5	4	1	4	4	13	3	2	2	1	1	4	10	1	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	1	1	4	5	21	3	4	4	5	4	2	3	22	3	136	3
11	4	1	3	2	2	12	2	4	4	4	4	16	4	4	2	1	2	4	13	2	2	1	5	3	11	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	4	4	2	4	18	2	1	1	5	2	4	3	16	2	98	2	
12	3	2	2	2	4	13	2	4	2	2	2	10	3	2	3	2	4	4	15	3	2	4	4	4	14	3	2	4	4	4	4	22	3	4	4	4	1	4	4	21	3	4	4	2	4	2	4	20	3	115	3	
13	4	4	3	4	4	19	3	4	2	2	2	10	3	2	2	2	2	5	13	2	4	4	2	5	15	3	4	5	4	4	5	26	4	5	5	2	2	4	4	22	3	4	4	5	4	2	4	23	3	128	3	
14	4	4	4	4	4	20	4	4	1	2	4	11	3	3	2	1	1	4	11	2	4	5	1	4	14	3	5	5	5	4	4	5	28	4	5	5	1	1	5	5	22	3	4	4	4	4	1	2	19	3	125	3
15	4	2	2	3	3	14	2	4	3	2	3	12	3	2	3	3	2	5	15	3	3	3	1	2	9	2	4	3	2	2	2	4	17	2	4	3	3	3	4	4	21	3	1	2	1	2	5	1	12	1	100	2
16	4	4	2	4	4	18	3	4	2	4	4	14	3	2	2	2	2	2	10	1	3	4	2	4	13	3	4	4	4	4	4	24	3	5	5	2	3	4	4	23	3	4	4	2	4	2	4	20	3	122	3	
17	4	2	3	3	2	14	2	3	3	4	3	13	3	3	3	3	2	2	13	2	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	4	14	2	2	2	4	4	2	3	17	2	2	2	5	4	2	2	17	2	97	2	

Anexo 8. Base de datos de la variable desempeño profesional

I	Productividad del trabajo										Eficiencia del trabajo										Formación adquirida										Objetivos conseguidos										D.L.										
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	T	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	T	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	T	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	T							
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48	5	5	4	5	2	5	4	3	5	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	44	4	182	5	
2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	194	5
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	40	4	179	4		
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	164	4		
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	46	5	4	5	4	5	1	2	5	5	5	5	41	4	5	4	5	4	4	5	1	4	5	41	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46	5	174	4		
6	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	189	5	
7	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	4	5	5	5	5	3	1	3	3	5	39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	183	5	
8	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	45	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	46	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45	4	184	5		
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	44	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	47	5	190	5		
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	46	5	193	5		
11	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	45	4	3	4	3	2	5	5	5	5	5	42	4	5	5	5	4	5	3	4	1	4	4	40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	34	3	161	4		
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	44	4	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	43	4	186	5		
13	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	47	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	47	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	190	5		
14	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	47	5	190	5		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	34	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	3	152	4			
16	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	5	5	1	5	4	4	2	5	5	41	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	186	5		
17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	43	4	5	4	5	5	5	4	5	5	48	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	5	184	5			

Anexo 9. Infografía



Infografía 1. Dinámica de presentación del personal participante en la proceso de evaluación



Infografía 2. Personal escuchando las indicaciones del investigador



Infografía 3. Personal al final de la aplicación de instrumentos