

Relación de la Satisfacción Laboral en el Desempeño de los Empleados de Servicios de Aseo de Buenaventura - Valle del Cauca, Año 2020.

Deiner Fabian Viáfara Garcés

Facultad de Psicología, Universidad Antonio Nariño

Oscar Millán González

Mayo 14 2021

Relación de la Satisfacción Laboral en el Desempeño de los Empleados del Servicio de Aseo de Buenaventura - Valle del Cauca, Año 2020.

Trabajo de grado para obtener el título de psicología

Oscar Millán González

Asesor

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Psicología

2021

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general analizar los factores de relación entre la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de servicio de aseo de Buenaventura 2020, este se elaboró con un diseño cuantitativo de tipo no experimental, de corte transversal. Para dar respuesta a lo planteado en el documento, se aplicó el instrumento que sirve para medir la satisfacción laboral Cuestionario de satisfacción de Minnesota (MSQ) donde se tomó como muestra a siete personas pertenecientes al personal de aseo de la empresa mencionada anteriormente. Para analizar la relación de estas dos variables, se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo, el cual permitió identificar el nivel de relación existente. A partir de la información obtenida y los datos estadísticos se pudo evidenciar la existencia de un alto nivel de relación entre dichas variables.

Palabras clave: relación, Satisfacción, Desempeño laboral, MSQ.

Abstract

The present research study had the general objective of analyzing the relationship factors between job satisfaction in the performance of the cleaning service employees of Buenaventura 2020, this was developed with a non-experimental, cross-sectional quantitative design. To respond to what was raised in the document, the instrument used to measure job satisfaction was applied Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) where seven people belonging to the cleaning staff of the aforementioned company were taken as a sample. To analyze the relationship of these two variables, a descriptive statistical analysis was carried out, which allowed us to identify the level of existing relationship. From the information obtained and the statistical data, it was possible to show the existence of a high level of relationship between these variables.

Keywords: relationship, Satisfaction, Job performance, MSQ

Índice de Contenido

Introducción	11
Planteamiento del Problema	14
Descripción del Problema	14
<i>Pregunta Problema</i>	<i>16</i>
Objetivos	16
Objetivo General	16
<i>Objetivos Específicos</i>	<i>16</i>
Justificación	17
Marco de Referencias	20
Antecedentes Empíricos	20
<i>Antecedentes a Nivel Internacional</i>	<i>20</i>
<i>Antecedentes a Nivel Nacional</i>	<i>22</i>
<i>Antecedentes a Nivel Regional</i>	<i>23</i>
Marco contextual	24
Marco Legal	26
Código sustantivo del trabajo	26
Ley 909 de 2004	26

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados	6
Aspectos Éticos	28
Ley 1090 del 2006	28
Marco Teórico	28
<i>Psicología Organizacional</i>	28
<i>Desempeño Laboral</i>	32
<i>Satisfacción Laboral</i>	34
<i>Salud Mental</i>	34
Marco Metodológico	36
Tipo de Estudio	36
Hipótesis	38
Fuentes de información y participantes	38
Población y Muestra	38
Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información	39
<i>Procedimiento</i>	40
Presentación y Análisis de Resultados	42
Discusión	55
Conclusión	58
Recomendaciones	62
Referencias	63
Apéndices	69

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados	7
Apéndice A. consentimiento informado psicología	69
<i>Apéndice B Instrumento Satisfacción Laboral</i>	<i>76</i>

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama Brilla Express del Pacifico.	24
Figura 2 La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones	29
Grafica 1 Variable Satisfacción Laboral	41
Grafica 2	42
Grafica 3	42
Grafica 4	43
Grafica 5	43
Grafica 6	44
Grafica 7	44
Grafica 8	45
Grafica 9	45
Grafica 10	46
Grafica 11	46
Grafica 12	47
Grafica 13	47
Grafica 14	48
Grafica 15	48
Grafica 16	49
Grafica 17	49

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados	8
Grafica 18	50
Grafica 19	50
Grafica 20	51
Grafica 21Desempeño Laboral	51
Grafica 22	52
Grafica 23	53
Grafica 24	53

Introducción

En cualquier empresa la satisfacción del personal y el desempeño es de vital importancia, para las que desean tener y mantener empleados satisfechos, satisfacer las necesidades del personal o exceder sus expectativas requiere de un acercamiento para conocer sus necesidades personales y profesionales. Los empleados requieren trabajar en un ambiente donde se les proporcione los recursos y herramientas necesarias para desempeñar adecuadamente su trabajo, asociado a que requieren motivaciones tales como las remuneraciones, incentivos, reconocimientos, etc. El interés como un aspecto fundamental del comportamiento organizacional puede decirse que tiene su origen en Hoppock (1935) y su libro titulado *Job Satisfaction* y se fundamenta principalmente en que la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, además de existir una supuesta relación implícita o explícita entre satisfacción y desempeño.

Teniendo en cuenta la importancia del rol del talento humano, se propone que los directivos conozcan las características generales y específicas de sus trabajadores y, en particular, en qué medida están satisfechos laboralmente, para ello se consideró importante realizar esta investigación teniendo como objetivo principal analizar la relación de la satisfacción laboral de los empleados de la empresa de Buenaventura- Valle del Cauca, año 2020.

Por una parte, la satisfacción laboral, definida como el grado en que la persona siente agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado (Judge y Hulin, 1993 y Spector, 1997). En concreto, en economía se considera que uno de los determinantes de la utilidad total corresponde a la utilidad derivada del trabajo, medida a partir de la satisfacción laboral (Hamermesh, 2001). Pero además, la satisfacción en el

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

trabajo ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional (Kovach, 1977) de modo que desde “la literatura especializada en la dirección y gestión de los recursos humanos se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores determinantes del éxito empresarial mientras que si el personal no se siente satisfecho ni identificado con la organizaciones, la empresa no podrá alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente” (Stewart, 1996).

Hoy en día el factor humano es uno de los elementos principales de las organizaciones, ya que en ellos reside el conocimiento y la creatividad. Por ello en el proceso de desarrollo de las políticas organizacionales, éstas deben asumir el compromiso de gestión sensible en cuanto a las necesidades de sus trabajadores. La motivación que la organización genere en sus empleados le dará mayores beneficios a ésta, en tanto que propicia el mejoramiento del desempeño del trabajador. Por tanto, es importante tomar en cuenta las necesidades del trabajador y satisfacerlas. Esta investigación se realizó con la finalidad de comprobar la relación de Satisfacción Laboral y el Desempeño.

El nivel de satisfacción se midió con el instrumento conocido como Cuestionario de Satisfacción de Minnesota. Esta es una medida de auto informe adecuada para todo tipo de personas sin importar su nivel escolar, que puede administrado por separado o individualmente, el cual consta de 20 ítems. Y el nivel de desempeño laboral se evaluó con el cuestionario de Inostroza que califica en la escala Likert de 5puntos y consta de 4 ítems.

Los datos estadísticos, permitieron reconocer el alto grado de relación que se presenta, entre las variables de satisfacción y desempeño laboral, con esto se puede decir que estas dos variables se relacionan de manera realmente significativa, puesto que se encontró relación entre

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

ambas. Finalmente, este trabajo investigativo permitió concluir que efectivamente existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa.

Planteamiento del Problema

Descripción del Problema

La satisfacción laboral es un componente esencial en toda empresa, por ello es necesario conocer las dificultades o fortalezas que se pueden presentar a nivel interno, velar no solo por el bienestar de la organización, sino por la de sus trabajadores, ya que son ellos quienes logran la productividad en la organización.

La satisfacción laboral es el resultado de elementos, tales como: la motivación, la identificación, pertenencia con la organización y el desarrollo profesional del personal; por eso es de gran importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que la misma eleva el desempeño y presenta resultados positivos, en la productividad, ya que esta es la base para toda organización.

En cuanto al contexto donde se realizó esta investigación, la organización de la empresa de Buenaventura, teniendo en cuenta el relato que brindó el gerente aseguro que no se han realizado investigaciones sobre este tema en la empresa (gerente Escorcía, comunicación personal, 09 de noviembre de 2020)

Frente a la problemática identificada en esta organización, se encuentra que empleados han manifestado no estar satisfechos por la labor desempeñadas por sus compañeros del sector de limpieza; considerando el no cumplimiento con las funciones en los horarios estipulados y el aseo de manera correcta; también, se ha evidenciado quejas por parte de los usuarios de la

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

empresa quienes han manifestado a la gerencia que los servicios de aseo no están siendo ejecutados de forma correcta. (empleados morenos, valencia, comunicación personal, 09 de noviembre de 2020).

De igual forma los empleados expresaron en dialogo abierto con el supervisor sentirse “abandonados”, exponiendo como razones la no existencia de la preocupación por el bienestar laboral de los trabajadores de la empresa es de considerar que el personal presenta un malestar e inconformidad. (empleados Bastidas, Cifuentes, comunicación personal 09 de noviembre de 2020).

Este escenario nos permite identificar una problemática en torno a la satisfacción laboral y al desempeño laboral de algunos colaboradores (supervisor Pérez, comunicación personal 09 de noviembre de 2020).

En cuanto al desempeño laboral, según Chiavenato (2000, como se citó en Romero y Urdaneta, 2009) son “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización” (p.69), con estos conceptos claros, se puede deducir que existe una relación entre satisfacción y desempeño laboral.

Al poseer conocimiento sobre esta situación, surge un alto grado de interés; no solo por reafirmar lo ya mencionado, sino por conocer el grado de relación que puede haber, que tan alto o bajo puede ser esta relación entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores. por tal razón se formula la pregunta problema.

Pregunta Problema

¿Cuáles son los factores de relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los empleados de la empresa de Buenaventura- Valle (2020)?

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores de relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los empleados de la empresa de Buenaventura - Valle (2020).

Objetivos Específicos

- Describir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Buenaventura - valle 2020
- Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Buenaventura - valle 2020
- Encontrar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral de la empresa de Buenaventura - Valle (2020).

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Justificación

La importancia de este proyecto de investigación radica en el desconocimiento identificado en el diagnóstico que poseen, colaboradores de la empresa sobre la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en dicha empresa, por tal motivo, es considerado pertinente y viable profundizar en este tema de investigación, para que así haya una mayor comprensión sobre la importancia que poseen dichas variables.

Cabe añadir que este trabajo no solo trae consigo aportes a la empresa mencionada con anterioridad, también hace contribuciones en el área de la investigación, generando nuevos conceptos u aportes a quienes decidan investigar temas relacionados a la satisfacción y desempeño laboral. También se resalta, que a nivel nacional se encontró varias investigaciones que determine el nivel de relación entre ambas variables.

Por otra parte, las investigaciones encontradas sobre este tema a nivel departamental son escasas, por esto se considera pertinente la profundización de esta, ya que en el momento de indagar los resultados encontrados resultan limitados, esto genera preocupación, puesto que hablar de la satisfacción laboral resulta de importancia no solo a nivel investigativo, sino también a nivel empresarial u organizacional.

Cabe observar que son múltiples los beneficios que trae el desarrollo de esta investigación, uno de estos también es a nivel distrital, ya que en la localidad no se han encontrado investigaciones relacionadas a esta temática, esto no solo aportará una nueva investigación, sino que puede generar interés en quienes estén interesados en el área organizacional y tomar como soporte la presente.

Además, se debe tener en cuenta la importancia y aportes los cuales serían estrategias para mejorar el desempeño, generar planes de capacitación frente a la motivación laboral,

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Programas de bienestar al empleado, servicio al cliente que traerá al área de la psicología, puesto que aporta información nueva con relación al área organizaciones, conociendo así la relevancia del cuidado no solo laboral, sino psicológico de los trabajadores de la empresa y las consecuencias que podrían generar a nivel psicológico un ambiente inadecuado.

Por esta razón se llevó a cabo la investigación, para que de este modo se pudiera conocer los factores de relación que puede haber entre estas dos variables, escogiendo como lugar de estudio los trabajadores de la empresa de Buenaventura, Valle del Cauca además la falta de conocimiento en cuanto a la satisfacción laboral, hace que sea pertinente la investigación.

Hay que tener en cuenta que esta investigación viene acompañada de información nueva y relevante que puede resultar de utilidad para los estudiantes de la universidad Antonio Nariño, en ella podrán encontrar apoyo y guía para el desarrollo de investigaciones relacionadas; también puede ser de uso institucional, ya que puede ofrecer mejorías a nivel laboral hacia los que hacen parte de la universidad.

Es de importancia añadir que, a nivel personal también será favorable, ya que creará mayores conocimientos en las estudiantes de psicología y puede generar mayor interés en el área de la investigación y a futuro profundizar en la misma o generar nuevos aportes en esta área. Por lo ya mencionado surge la necesidad de trabajar en esta área, realizando un diagnóstico que permita a la empresa conocer a profundidad sus trabajadores y de este modo velar por el bienestar de estos.

Frente al ámbito académico, es importante que en esta investigación se generará conocimientos sobre la influencia que tiene la satisfacción laboral en el desempeño de colaboradores, ya que frente a esto no se ha indagado en la organización situada en el distrito de Buenaventura. En suma, los aspectos mencionados admitirán la necesidad institucional,

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

académica, social, que dan lugar a la realización de esta investigación en la Organización de la empresa de Buenaventura. Por último; esta investigación, se encuentra adscrita al grupo Esperanza y vida en la línea cultura organizacional, facultamiento¹ y perdurabilidad organizacional².

¹ Facultamiento: consiste en una influencia mutua, en la distribución creativa de poder y en una responsabilidad compartida; es vital y energético, global, participativo y duradero; permite al individuo utilizar su talento y sus capacidades, fomenta la consecución, invierte en el aprendizaje, revela el espíritu de una organización y crea relaciones eficaces: informa, orienta, asesora, sirve, genera y libera (Murrell Y Meredith, 2020).

² Grupo de investigación de la universidad Antonio Nariño

Marco de Referencias

En el presente capítulo se presentan conceptos e investigaciones, teorías y antecedentes que resultan pertinentes y que de este mismo modo actúan como pilares, aportando a la elaboración y sustentación de esta investigación.

Antecedentes Empíricos

Respecto a los antecedentes empíricos se encontraron tres investigaciones de las cuales dos son internacionales y una nacional, las cuales aportaron información significativa para la elaboración del proyecto. A continuación, se describirán los antecedentes hallados.

Antecedentes a Nivel Internacional

En Perú, Matos (2012), realizó un estudio denominado “la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la institución educativa “Alfonso Ugarte” del anexo de Huari – Huancan.” tuvo como objetivo principal determinar la Satisfacción Laboral en el desempeño de los trabajadores de este lugar, utilizando un método inductivo y deductivo y un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo - correlacional; en los resultados investigativos se encontró que efectivamente la satisfacción Laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa “Alfonso Ugarte” del anexo de Huari-Huancan , por cuanto después de la aplicación de instrumentos ya mencionados, se estableció que la satisfacción es favorable y el desempeño aceptable. Pese a que los resultados de la investigación anterior dejan en evidencia que la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño, no resulta comprensible que los autores señalan que en desempeño de la población fue aceptable mientras que la satisfacción favorable. Información que deja un abismo en los resultados puesto que carece de claridad.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

En Guatemala, Silvia (2012), realizó una investigación que titulada “satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango” cuyo objetivo fue establecer la satisfacción laboral en la productividad. La metodología usada fue de corte cuantitativo y construyeron una escala tipo Likert como instrumento.

En esta investigación, se estableció que no hay relación de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Es importante resaltar frente a la investigación anterior que, pese a no encontrarse relación entre satisfacción laboral y desempeño, estos resultados fueron altos, es decir, estos colaboradores mantienen un óptimo desempeño y a su vez se encuentran satisfechos y esto permite analizar que se requeriría de un estudio más detallado sobre este fenómeno ya que, sí podría existir de cierto modo relación que no haya sido percibida por el investigador.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Antecedentes a Nivel Nacional

En cuanto a los antecedentes empíricos a nivel nacional, no se lograron encontrar estudios asociados a las variables planteadas en la presente investigación, aun así, cabe resaltar que se encontró un estudio que, aunque no da cuenta de las variables de este proyecto de investigación sirve de apoyo, ya que este aporta información con gran relevancia.

A propósito, se conoce, según la encuesta realizada por la Revista Semana (2015), el líder en soluciones de recursos humanos, Adecco realizó un estudio sobre cómo los colombianos califican su ambiente laboral, las relaciones con sus compañeros de trabajo y las posibilidades que las empresas dan para escalar en salario y en carrera profesional. La encuesta fue realizada a 503 personas, de las cuales 57 % eran hombres y 47 % eran mujeres. Se tuvo en cuenta todos los estratos sociales y un rango de edad considerablemente amplio (de menos de 24 años hasta más de 50 años). La conclusión principal de este estudio es que el grueso de los participantes siente un buen ambiente de trabajo, comparado con un 23 % que lo calificó como malo y un 27 % que lo indicó como regular. En cuanto a la relación con compañeros de trabajo, un 38 % la calificó de mala (párr.1-3).

Cabe decir que, el estudio realizado por Adecco (2015), expresa que una de las inconformidades que priman en el contexto laboral, es la relación con compañeros en el contexto laboral, aun así no se deben descartar los otros porcentajes puesto que aunque no poseen porcentajes demasiado alto, resultan de importancia, ya que estos pueden no solo afectar su desempeño como trabajadores, también pueden ser propensos afectar su salud mental y desencadenar enfermedades comórbidas, como estrés, el cual se puede presentar en diversos niveles, los cuales pueden ser, leve, moderado o grave.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Antecedentes a Nivel Regional

Para dar continuidad a la presentación de los estudios encontrados antecedentes empíricos, describen a continuación las investigaciones a nivel departamental, se encontró que, en Cali, Betancourt y Peña (2016), estudiaron la “relación entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en los educadores de la fundación servicio juvenil programa Bosconia en las sedes de la ciudad de Cali”, su objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en los educadores y para alcanzarlo utilizaron una metodología cuantitativa donde aplicaron un cuestionario y la evaluación de desempeño; entre los resultados más valiosos para el estudio se encontró que existe una clara y estrecha relación entre el desempeño de los colaboradores y su nivel de satisfacción pero que a ella se suma la motivación generada por la misma organización y rasgos propios de la personalidad de cada una de las personas que hacen parte de la empresa.

Los resultados expuestos permiten analizar que no solo es importante la satisfacción laboral para tener un buen desempeño, sino, que las acciones motivadoras que implementa la empresa u organización pueden influir satisfactoriamente en que un colaborador se sienta bien y que, además, tenga un buen desempeño y, como factor importante, también destacan la personalidad de cada colaborador.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Para finalizar, se puede señalar que, a nivel local se encontró el estudio relacionado con el presente, que determina que existe relación entre la satisfacción y desempeño laboral en la empresa.

Marco contextual

En cuanto al contexto donde se realizó esta investigación, la organización se encuentra ubicada en el distrito especial de Buenaventura el cual es el territorio municipal con mayor extensión en el Departamento de Valle del Cauca y está comprendido desde las orillas del Océano Pacífico, hasta las cumbres de la Cordillera Occidental, en el sector de los Farallones de Cali, que le sirven de límite con los municipios de Jamundí y Cali. Limita por el norte con el Departamento del Chocó; por el oriente con los municipios de Jamundí, Cali, Dagua y Calima Darién, por el sur con el Departamento del Cauca y por el occidente con el Océano Pacífico. La zona costera está casi totalmente cubierta de mangle y presenta dos notables bahías: la de Málaga o Magdalena y la de Buenaventura, donde se encuentra la ciudad.

Buenaventura se encuentra ubicado a 121 kilómetros de Cali. El 35,85 de población declara poseer necesidades básicas insatisfechas (DANE, 2010), cuenta con doce comunas; a pesar de ser el principal puerto sobre el pacífico colombiano en realizar exportaciones a nivel nacional e internacional, el cual le brinda al país un ingreso económico significativo.

La empresa se encuentra ubicada en el barrio Obrero oficina 501, con el objetivo de suministrar personal seleccionado, capacitado y evaluado conforme al protocolo de aseo y servicio al cliente en la realización de labores de aseo y limpieza; con los más altos estándares de calidad en el sector empresarial, hospitalario, hotelero etc., en cuanto al personal que trabaja se encuentran los siguientes cargos gerente: (1) contador: (1) recursos humanos: (2) secretaria: (1) empleados del servicio de aseo: (7).

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

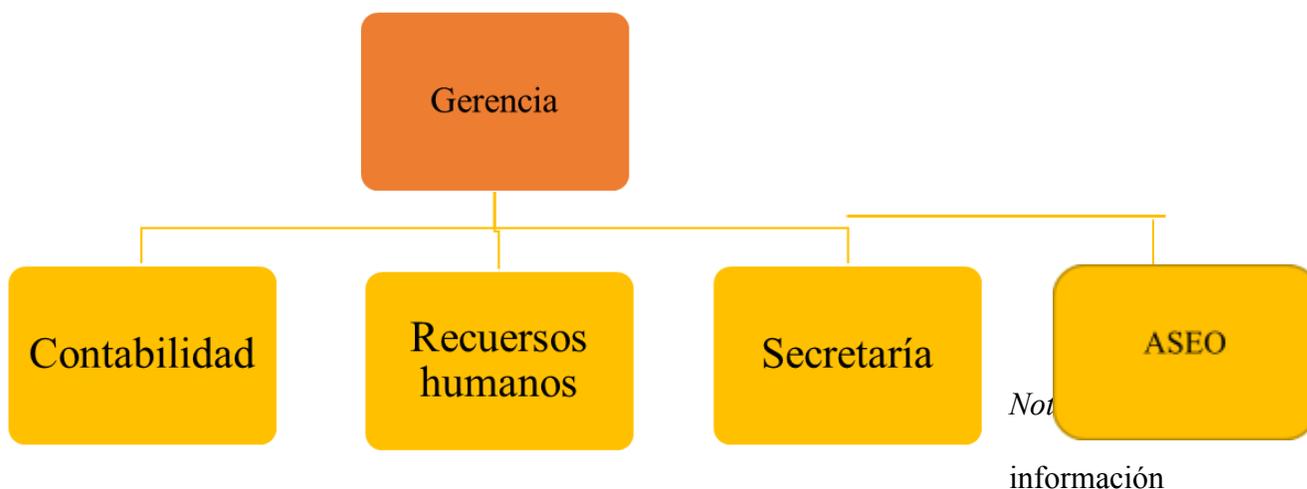
La misión de esta empresa consiste en prestar servicios especializados de limpieza en el sector empresarial y residencial, con personal altamente garantizándole al usuario rapidez, calidad, eficiencia y efectividad. La visión consiste que en el 2024 estarán posicionados en la región pacífica como la empresa líder en el servicio técnico de aseo y mantenimiento, a través de la capacitación permanente de talento humano, optimizando los recursos y maximizando los niveles de calidad.

Los servicios que ofrece esta empresa consisten en la limpieza de oficinas y limpieza de hogares; esta organización fue fundada hace diez años y nació a partir de la necesidad de generar empleo en el distrito de Buenaventura, sin embargo, al inicio únicamente prestaba sus servicios a los hogares lo cual permitió evidenciar si existía una necesidad real frente a los servicios que ofrecía Brilla Express y extender este servicio a las oficinas.

A continuación, se presenta el organigrama de la empresa.

Figura 1

Organigrama.



brindada por la empresa.

Marco Legal**Código sustantivo del trabajo**

Acorde a lo examinado en el artículo 143 del código sustantivo del trabajo “A trabajo igual, salario igual” plantea que:

1. A trabajo igual desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder salario igual, comprendiendo en éste todos los elementos a que se refiere el artículo 127.

2. No pueden establecerse diferencias en el salario por razones de edad, sexo, nacionalidad, raza, religión, opinión política o actividades sindicales.

Ley 909 de 2004

La ley 909 de 2004 “Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones”, en su artículo 40, habla de los instrumentos de evaluación, esta dice que:

De acuerdo con los criterios establecidos en esta Ley y en las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil, las entidades desarrollarán sus sistemas de evaluación del desempeño y los presentarán para aprobación de esta Comisión.

Es responsabilidad del jefe de cada organismo la adopción de un sistema de evaluación acorde con los criterios legalmente establecidos. No adoptarlo o no ajustarse a tales criterios constituye falta disciplinaria grave para el directivo responsable.

La Comisión Nacional del Servicio Civil desarrollará un sistema de evaluación del desempeño como sistema tipo, que deberá ser adoptado por las entidades mientras desarrollan sus propios sistemas (Ley 909, 2004., p. 49).

El punto 3 de los aspectos de la carta iberoamericana de la función pública desarrollados en la ley 909 de 2004, habla de la evaluación de desempeño, esta ley regula los siguientes parámetros;

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

- El desempeño laboral de los empleados deberá ser evaluado y calificado con base en parámetros previamente establecidos.
- Evaluación de desempeño correlacionada con los resultados institucionales.
- Posibilidad de que las entidades diseñen sus propios instrumentos de evaluación, por objetivos, 360° etc.
- Evaluaciones semestrales, que permiten un real seguimiento a la gestión.
- Las finalidades principales de la evaluación son: acceder y ascender en la carrera, conceder estímulos, planificar la capacitación y la formación y determinar la permanencia en el servicio, así como el desarrollo y mejora de las competencias laborales.
- Se establecen mecanismos que le permiten al empleado controvertir las decisiones del calificador (Recurso de reposición y apelación).
- Acuerdos de gestión para los gerentes públicos (Ley 909 de 2004., p.10).

Aspectos Éticos

Ley 1090 del 2006

Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones.

Título I. Artículo I. La Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, desde la perspectiva del paradigma de la complejidad, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. Con base en la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los aplica en forma válida, ética y responsable a favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida (Ley 1090, 2006).

Marco Teórico

Psicología Organizacional

Para iniciar este apartado, se explica que es la psicología organizacional, Zepeda (2017) la define como “la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales y grupales al interior de las organizaciones y a través de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas” (p.6.).

A continuación, en los siguientes apartados se encuentran las teorías respectivas a la temática con la que se desarrollará la investigación, estas teorías establecen bases en las cuales se sustentará el trabajo de grado, permitiendo ahondar en la pertinencia de este

Teoría la Pirámide de las Necesidades. El psicólogo Maslow en 1943 propuso la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, esta consta de cinco niveles, esta va desde el primer nivel que se encuentra en la base, hasta el último que se encuentra en la punta de la pirámide. En la pirámide se puede evidenciar las diferentes necesidades que tiene la persona, las cuales va satisfaciendo hasta llegar a la autorrealización (esta se encuentra en la punta de la pirámide).

Chiavenato (2017) explicando la teoría de la motivación de Maslow, expresa que “está basada en la pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano” (p. 123).

Maslow (como se citó en Chiavenato, 2017) identificó las cinco necesidades, las cuales son:

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

1. **Las necesidades fisiológicas:** Son las básicas como la alimentación, bebida, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
2. **Las necesidades de seguridad:** son las relacionadas con estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas externas o del entorno. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
3. **Las necesidades sociales:** son las de la persona en sociedad como amistad, participación, pertinencia a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
4. **Las necesidades de estima:** son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.
5. **Las necesidades de autorrealización:** son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida (p. 123).

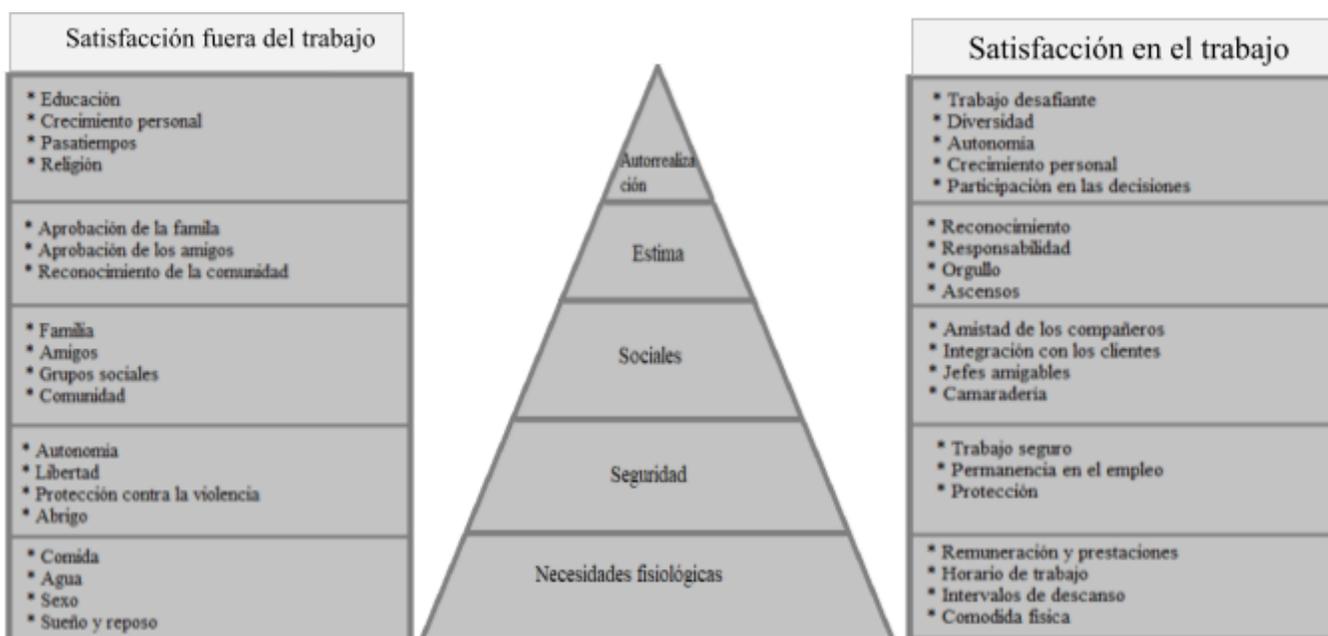
Se puede afirmar que las teorías mencionadas con anterioridad generan aportes a la investigación que se desarrolló, ya que poseen conceptos que son considerados pertinentes para la elaboración y sustentación de dicha investigación, pues cada una de estas teorías tiene concordancia con el área organizacional, precisamente con el desempeño de quienes conforman una organización, éstas van desde los factores higiénicos, hasta la satisfacción y superación de los trabajadores.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Por lo que se refiere al ámbito laboral, estas necesidades pueden ser satisfechas de diferentes formas, por ejemplo: las necesidades primarias o inferiores (la fisiológica y de seguridad) son satisfechas de manera externa por medio de la remuneración, permanencia en el empleo y las condiciones de trabajo y las necesidades de orden secundario o superiores (sociales, estima y autorrealización personal) son las que la persona satisface en su interior (Chiavenato, 2017., p. 123). En la figura 2 se presenta la teoría de Maslow.

Figura 2

La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones



Nota: tomado de *Comportamiento organizacional*. (P.124) por Chiavenato, 2017, McGraw-Hill Interamericana.

Según esta teoría cada ser humano busca satisfacer cada una de las necesidades mencionadas con anterioridad y propuestas por Maslow, para llegar a la punta de la pirámide la cual indica un alto grado de autorrealización, si se asocia esta teoría con el área organizacional se puede decir que si un trabajador se encuentra en un lugar que no ofrece un adecuado espacio de

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

trabajo, no brinda a sus trabajadores un lugar en el cual se sienta seguro, la relación con jefes y compañeros sea limitada o desfavorable y que sobre todo no se valore o se reconozca su trabajo, este puede incluso terminar por desertar, puesto que lo permite explotar su desempeño y sus capacidades, por tanto genera que el trabajador se frustre e incluso realice sus labores de manera inadecuada.

Teoría de los Dos Factores de Herzberg. El tema que se va a tratar es la teoría de los dos factores o bifactorial propuesta por Herzberg; esta teoría consiste en que, la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores relacionados, estos son: factores higiénicos y motivacionales (Chiavenato, 2017, p. 125).

Primeramente, Herzberg (como se citó en Chiavenato, 2017) explica los dos factores, estos son:

Factores higiénicos: estas son las condiciones de trabajo que rodean a la persona.

Esta incluye las instalaciones de la organización, el ambiente en el que se encuentren, la condición física, el salario, las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, las relaciones entre empleados y la dirección, el clima laboral, las oportunidades de crecimiento y la relación con los colegas. Estos factores son el contexto de trabajo. Estos son los factores utilizados usualmente por las organizaciones para motivar a las personas. Estos factores están relacionados con las necesidades primarias propuestas por Maslow.

Factores motivacionales: Estos se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Estos producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad. Cuando estos factores son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios hacen todo lo contrario, esto

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

quiere decir que acaban con la satisfacción de la persona. Estos factores son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Estos factores están relacionados con las necesidades secundarias propuestas por Maslow (p. 125).

Desempeño Laboral

Stoner (1994, como se citó en Araujo y Leal, 2007) afirma que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 140).

Por otro lado, Chiavenato (2002, como se citó en Araujo y Leal, 2007) expone que el desempeño laboral es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (pág. 140).

En cambio, Acosta (2018) expresa que el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona.

Además, el cumplimiento de metas diarias que conducen a objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño laboral. Crear objetivos específicos para el trabajo y esforzarse por alcanzarlos siguiendo la política y los procedimientos de la compañía, es la actitud correcta que te ayudará a satisfacer las expectativas de tu empleador (Acosta, 2018. Párr. 2)

A continuación, se hace una breve mención de la forma en que se puede medir el desempeño laboral.

Medición del Desempeño Laboral. En cuanto a la medición del desempeño laboral, se puede decir que la gestión eficaz del desempeño laboral requiere la colaboración continua entre

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

el empleado y el supervisor. Esa es la única manera en que se pueden hacer ajustes para mejorar las habilidades y objetivos de cada individuo. Para la evaluación del desempeño laboral, los empleados deben reunirse con sus supervisores de manera regular (Acosta, 2018. Párr.3).

Es decir, estas revisiones incluyen la evaluación del trabajo del empleado, calificación de sus últimos logros, relaciones internas y áreas de mejora. Existen diversas técnicas que se utilizan para desarrollar mediciones objetivas del desempeño laboral (Acosta, 2018. Párr.4).

Satisfacción Laboral

Acerca de la satisfacción laboral, Chiang *et al.* (2010) explican la importancia de la satisfacción laboral en una organización, ellos dicen que “la satisfacción laboral es importante porque para la mayoría de los empleados, constituye un fin en sí misma (o un medio hacia el objetivo de la satisfacción personal)” (p. 151).

Por otra parte, Crites (1969, como se citó en Chiang *et al.* 2010) define la satisfacción laboral como “el estado afectivo, en el sentido del gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo” (p. 154).

Ahora bien, Muchinsky (1993, como se citó en Chiang *et al.* 2010) dice que la satisfacción laboral es “una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo” (p. 154).

En cambio, para Newstron y Davis (1993, como se citó en Chiang *et al.* 2010) la satisfacción laboral es “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo” (pág. 154).

Por otro lado, para Lee y Chang (2008, como se citó en Gamboa, 2010) la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo” (párr. 14).

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

En último término, Andresen, Domsch y Cascorbi (2007, como se citó en Gamboa, 2010) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (párr. 16).

Salud Mental

En cuanto a salud mental, es de suma importancia mencionarla en las organizaciones, a propósito, Sánchez (1982, como se citó por Franklin y Krieger, 2011) la define como:

El ajuste del individuo a sí mismo y al mundo total con el máximo de efectividad, satisfacción, regocijo y aceptación social, y como la capacidad para afrontar y aceptar las realidades de la vida. El grado más elevado de salud mental puede describirse, por tanto, como aquel que permite al individuo lograr el éxito mayor a tono con sus capacidades, con la máxima satisfacción para él y para el orden social y con el mínimo de fricción y tensión (p. 150).

Ahora bien, Juárez (2007, como se citó por Uribe, 2014) expresa que “el mundo actual se desarrolla con largas jornadas de trabajo, que a su vez demandan exigencias emocionales y cognitivas derivadas de la incertidumbre, competencia hostil, condiciones injustas, desequilibrio entre trabajo y familia y recursos disponibles” (p. 34). Lo anterior explica como es el mundo laboral actual, el origina un agotamiento físico y psíquico en la persona.

Marco Metodológico

A continuación, se puntualizará cada uno de los elementos que constituyen y guían la metodología las cuales permitieron el desarrollo de la investigación.

Tipo de Estudio

Esta investigación posee un enfoque cuantitativo de tipo no experimental con un diseño de corte transversal, con un alcance de tipo relacional y un criterio epistemológico, empírico analítico y se utilizaron dos instrumentos uno para medir la satisfacción el cual fue el cuestionario de satisfacción de Minnesota y para medir el desempeño laboral el cuestionario de Inostroza.

Hernández, (2014) define el diseño no experimental como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009b) (p. 152).

Liu y Tucker (como se citó en Hernández, 2014), establecen que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede (p.154).

Ahora bien, en este caso se indagó el nivel de relación existente entre la satisfacción y desempeño laboral de la empresa de Buenaventura, todo esto se realizará en único momento, sin influir o manipular las variables existentes;

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales relaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. Por ejemplo, un investigador que desee analizar la asociación entre la motivación laboral y la productividad individual, digamos, en varias empresas industriales con más de mil trabajadores de la ciudad de Santa Fe de Bogotá, Colombia, mediría la motivación y la productividad de cada persona y después analizaría si los trabajadores con mayor motivación son o no los más productivos. Es importante recalcar que la mayoría de las veces, las mediciones de las variables que se van a correlacionar provienen de los mismos casos o participantes, pues no es lo común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizadas en personas distintas. Así, para establecer la relación entre la motivación y la productividad, no sería válido correlacionar mediciones de la motivación en trabajadores colombianos con mediciones sobre la productividad de los trabajadores peruanos. (Hernández, 2014, p.93).

Hipótesis

La investigación puede derivar en tres hipótesis de tipo relacional a considerar, estas son:

(H_i). Existe un alto factor de relación entre la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Buenaventura.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

(Ho). Existe un nivel neutral de relación entre la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Buenaventura.

(Ha). Existe un bajo nivel de relación entre la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Buenaventura.

Fuentes de información y participantes

La fuente de información primaria en este estudio fueron los trabajadores de la empresa de Buenaventura- Valle (2020). Además, se usaron fuentes de información secundaria como, documentos, investigaciones previas y libros.

Población y Muestra

La población que se escogió fueron los trabajadores de esta empresa, conformada por una muestra de siete personas de 12 empleados que conforman la empresa, dos son de género masculino y cinco de género femenino, la mayoría tienen un nivel académico de primaria, en cuanto a las funciones, son personas encargada del aseo general de la empresa. Las edades de los trabajadores oscilan entre los 40 y 60 años, cuentan con turnos de tiempo completo, de 8 horas diarias, la mayoría de los que trabajan en la empresa tienen más de diez años laborando.

Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información

En la investigación se utilizó el instrumento del cuestionario de satisfacción de Minnesota desarrollada por Weiss Dawis, England y Lofquist. (1967); en la teoría subyacente se basa en la suposición de que el ajuste de trabajo depende de la correspondencia entre el individuo habilidades y los refuerzos que existen en el entorno laboral.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Esta es una medida de autoinforme, adecuada para personas de todos los niveles escolares que pueden administrado por separado o individualmente. En la investigación se utilizó la forma corta del cuestionario de satisfacción de Minnesota porque nos ayuda a identificar 3 escalas de satisfacción laboral, las cuales son: satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca y satisfacción general de los empleados de la empresa. Con los cuales nos permite tener una visión más específica sobre la satisfacción de los empleados la cual se califican en una escala Likert de 5 puntos (1 no Satisfecho con este aspecto de mi trabajo”, 2“algo satisfecho con este aspecto de mi trabajo”, 3"satisfecho con este aspecto de mi trabajo", 4 "muy satisfecho con este aspecto de mi trabajo” y 5“extremadamente satisfecho con este aspecto de mi trabajo”). Las Respuestas se suman o promedian para crear una puntuación total: cuanto menor es la puntuación, menor es el nivel de satisfacción laboral. El MSQ proporciona información más específica sobre los aspectos de un trabajo que una persona encuentra gratificante que las medidas más generales de satisfacción laboral. El MSQ también es útil para explorar las necesidades vocacionales del cliente, para asesorar estudios de seguimiento y para generar información sobre los reforzadores en los puestos de trabajo.

El cuestionario de Inostroza, las cuales fueron creadas para medir el desempeño laboral de los trabajadores (Chiang et al., 2015). Cabe recalcar que el cuestionario fue adaptado de acuerdo con las 4 dimensiones, donde se establecieron una pregunta por cada dimensión, dando un total de 4 preguntas, que califica en la escala Likert de 5 puntos (1 es nunca con este aspecto de mi trabajo, 2 casi nunca con este aspecto de mi trabajo, 3 a veces con este aspecto de mi trabajo, 4 casi siempre con este aspecto de mi trabajo, 5 siempre con este aspecto de mi trabajo)

Procedimiento

A continuación, se presentan los pasos realizados durante el desarrollo de la investigación, estos son:

Paso 1. Solicitud de autorización. El primer paso realizado fue enviar a la empresa la solicitud para empezar la investigación en dicho lugar, para que de este modo se realizara de manera formal lo planeado con anterioridad, en este primer momento se expuso la finalidad y objetivos que se pretendía lograr con el estudio, también que la información recolectada sería de carácter privado.

Paso 2. Organización del proyecto. En este segundo paso se inició la construcción del documento, en el cual se incluyeron diferentes aspectos como la introducción, planteamiento del problema que también incluye la pregunta problema, objetivos, justificación, marco conceptual, teórico y metodológico, también se indagaron los instrumentos acordes con la investigación a realizar. Cabe resaltar que fue necesario la revisión de otras investigaciones y teorías con el fin de utilizarse como soporte para la sustentación del documento y de la viabilidad de esta.

Paso 3. Aplicación del consentimiento informado se lleva a cabo la explicación de los objetivos y se señala la confidencialidad de la información, (ver Apéndice A)

Paso 4. Aplicación del instrumento. Se organizó una fecha en la empresa proporcionó un tiempo y espacio a sus trabajadores, para que de este modo las investigadoras pudieran aplicar los instrumentos a la muestra escogida (ver Apéndice B y D).

Paso 5. Tabulación y análisis de resultados. De acuerdo con los resultados obtenidos se procedió a organizar la tabulación de estos, con el fin de conocer de manera sistematizada la información obtenida con cada uno de los reactivos.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Paso 6. Redacción de conclusiones. Luego de realizar el análisis de la información, se procedió a concluir los resultados del estudio.

Paso 7. Socialización de resultados. Para cerrar el proceso de investigación se realizó la socialización de los resultados obtenidos a partir del proceso de investigación en la empresa de Buenaventura.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Presentación y Análisis de Resultados

En este apartado se mostrará al lector un análisis de los resultados obtenidos en este proceso de investigación. Este proyecto de investigación se llevó a cabo con la aplicación del instrumento del cuestionario de satisfacción de Minnesota e INOSTROZA, este tiene como función principal medir la satisfacción y el desempeño laboral, por último, se muestran cuáles son los factores de la relación entre las dos variables.

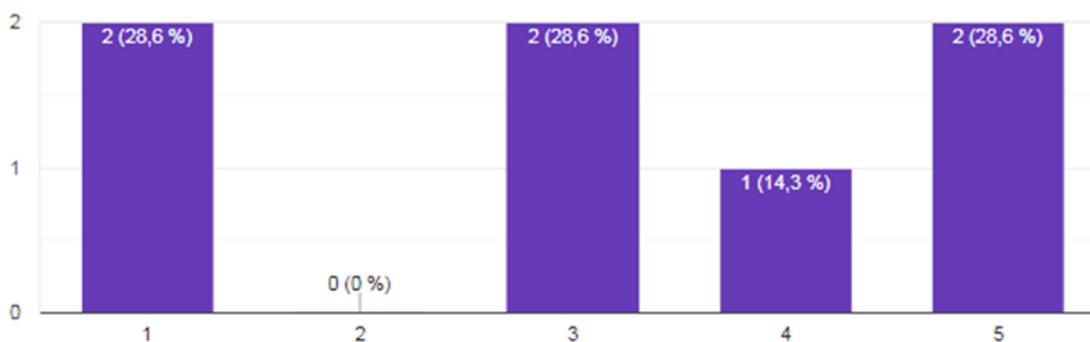
A continuación, se muestran las gráficas de satisfacción medido con el instrumento del cuestionario de satisfacción de Minnesota

Grafica 1

Variable Satisfacción Laboral

¿Poder estar ocupado todo el tiempo?

7 respuestas



En la gráfica 1, muestra que el 71% de los empleados se encuentra satisfechos, muy satisfechos y altamente satisfechos poder estar ocupados todo el tiempo, mostrando también que un 28,6% de los encuestados no están ocupados todo el tiempo lo cual les genera insatisfacción.

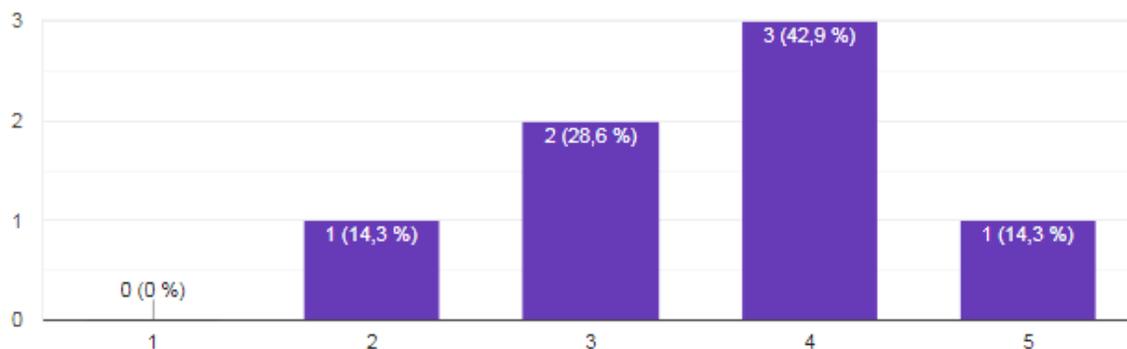
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Grafica 2

¿La oportunidad de trabajar solo en el trabajo?



7 respuestas

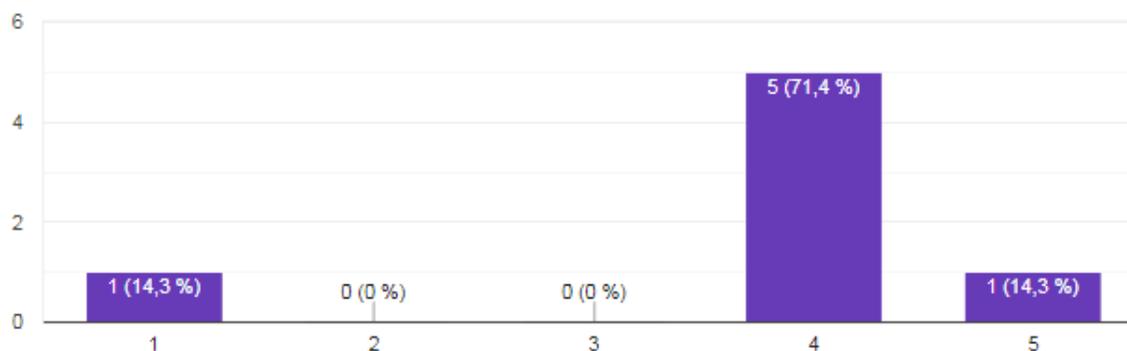


Se evidencia que el 85,8% de los empleados se encuentran satisfechos, muy satisfechos y altamente satisfechos al poder trabajar solo, y que el 14,3% se encuentra algo satisfecho diciendo así que prefieren tener compañía para realizar su labor.

Grafica 3

La posibilidad de hacer diferentes cosas de vez en cuando.

7 respuestas



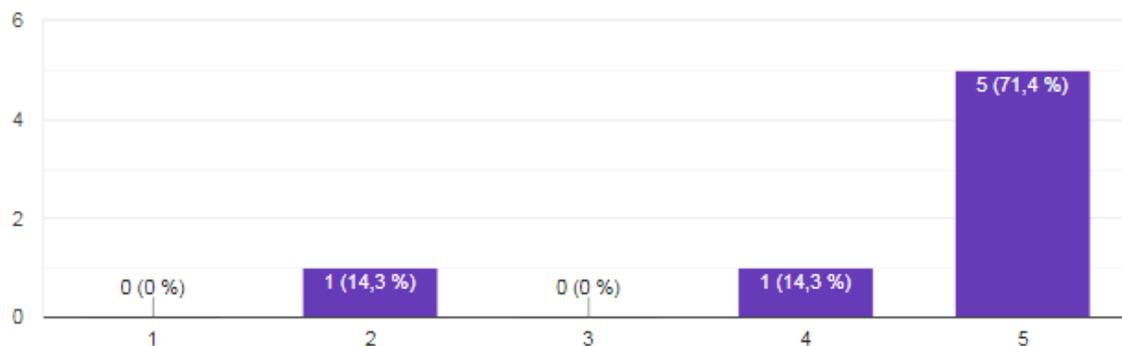
Se evidencia que el 85% se encuentra satisfechos, muy satisfechos y con una alta satisfacción de hacer diferentes cosas de vez en cuando. Solo un 14,3% manifestó insatisfacción lo que podría significar que la empresa debería proponer acciones que le permitieran hacer cosas de vez en cuando.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Grafica 4

La oportunidad de ser "alguien" en la comunidad.

7 respuestas

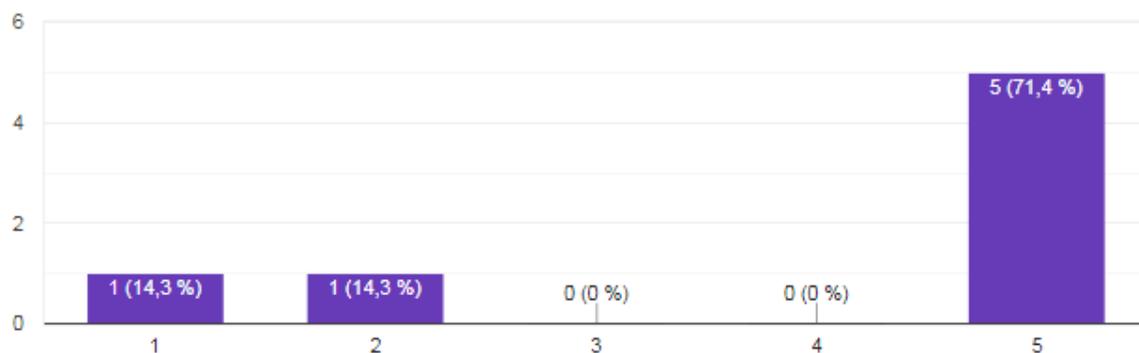


Se evidencia que el 85% de los encuestados muestran satisfacción, mucha satisfacción y un alto nivel de satisfacción en cuanto ser alguien en la comunidad y solo el 14,3% se encuentran algo insatisfecho lo que significaría ayudar al empleado dándole herramientas necesarias para que pueda tener la oportunidad de sentirse satisfecho en su comunidad.

Grafica 5

La forma en que mi jefe maneja a sus trabajadores.

7 respuestas



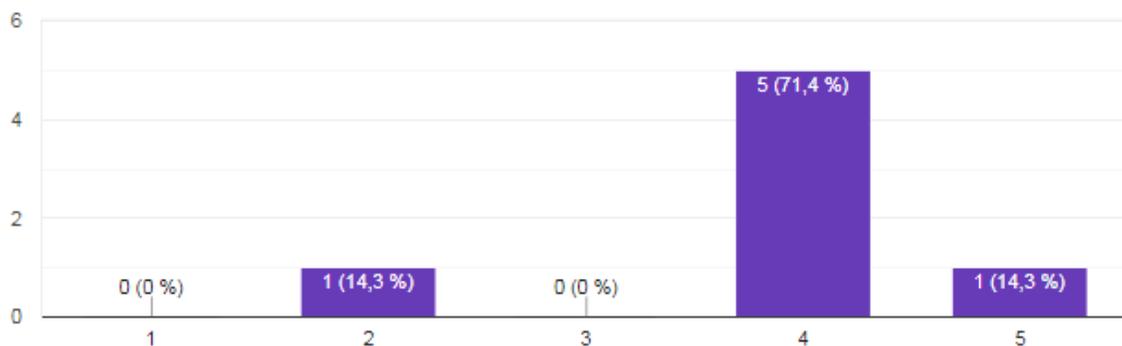
Se evidencia en esta pregunta que el 71,4% está muy satisfecho en la manera que sus jefes manejan a sus trabajadores mientras que el 28% se encuentra insatisfecho lo que demuestra que estos empleados no tienen una buena relación o comunicación con su jefe de brilla express.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Grafica 6

La competencia de mi supervisor para tomar decisiones

7 respuestas

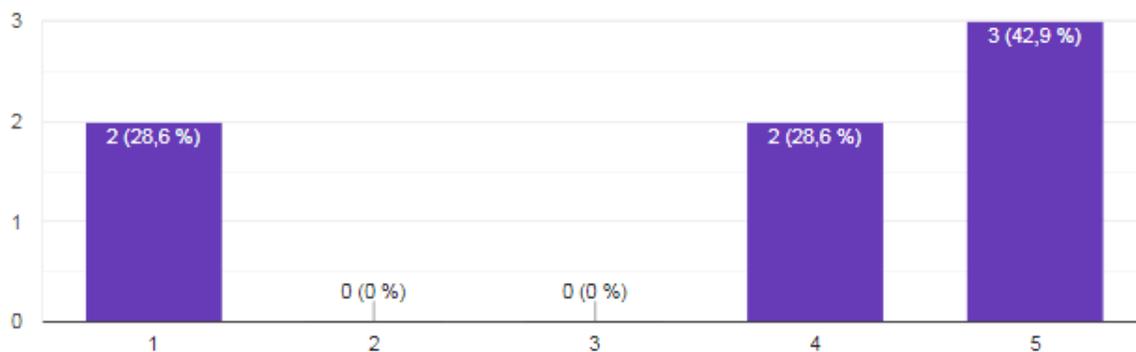


Se observa en este gráfico que el 85,7% de los empleados de brilla express tienen satisfacción, mucha satisfacción y una alta satisfacción en la toma de decisiones de su supervisor y el 14,3% se encuentra algo satisfecho, significando que no están en total acuerdo como el supervisor toma las decisiones.

Grafica 7

Poder hacer cosas que no vayan en contra de mi conciencia

7 respuestas



Se observa que el 71,5% de los encuestados se encuentran satisfechos, muy satisfechos y en un alto grado de satisfacción en poder hacer las cosas que no vayan en contra de su conciencia

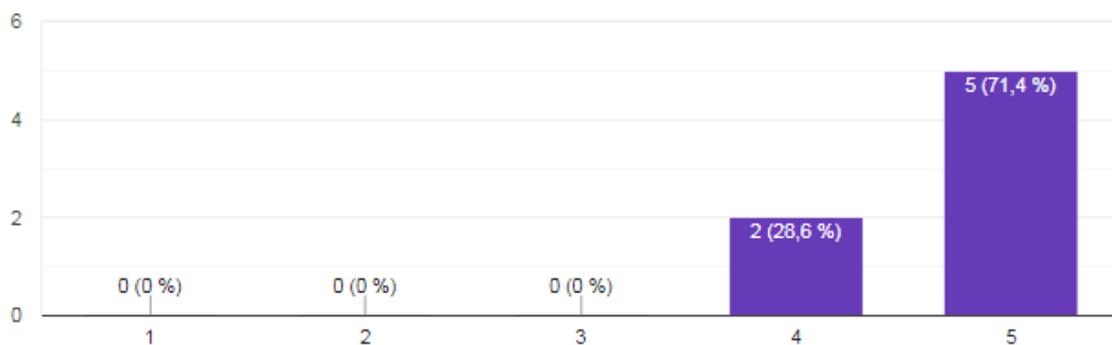
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

y el 28,6% de los empleados de brilla express se siente insatisfecho lo que significaría que la empresa debería implementar capacitaciones acerca del valor de la conciencia.

Grafica 8

La forma en que mi trabajo proporciona un empleo estable

7 respuestas

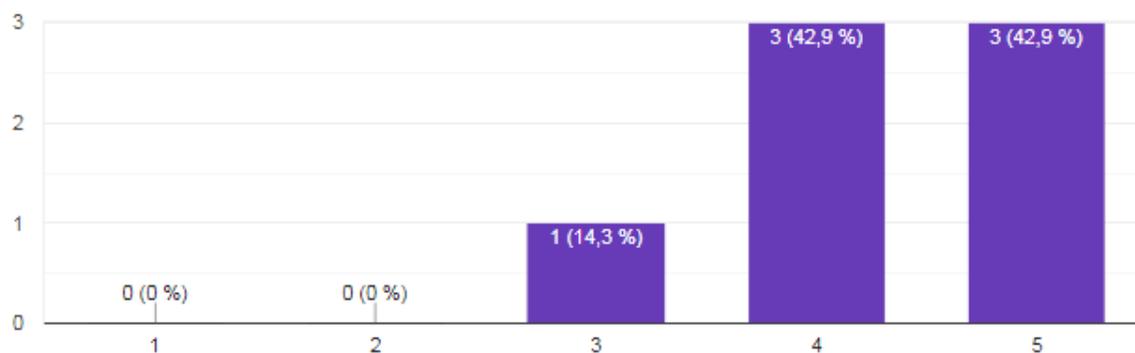


Se observa que el 100% de los empleados se encuentran satisfecho en trabajar en brilla express porque la empresa le proporciona un empleo estable.

Grafica 9

La oportunidad de hacer cosas por otras personas

7 respuestas



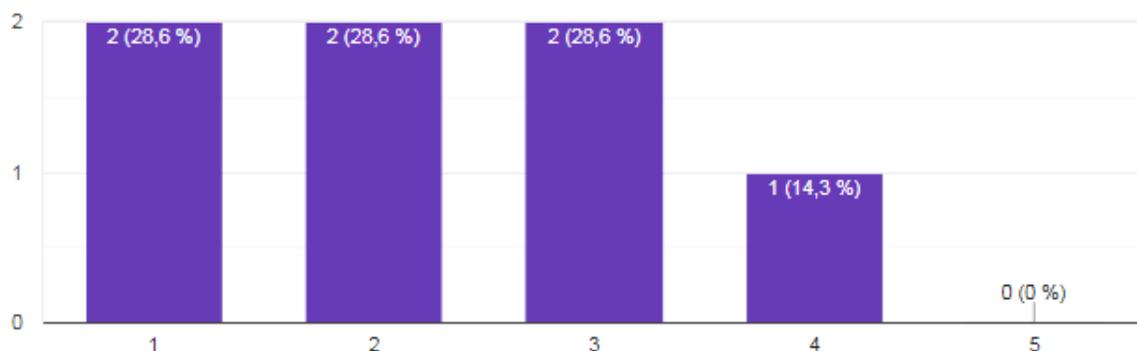
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Se observa que el 100% de los encuestados presentan un alto nivel de satisfacción ya que la empresa le brinda la oportunidad de hacer cosas por otra persona y esto generan mucha satisfacción laboral.

Grafica 10

La oportunidad de decirle a la gente que hacer.

7 respuestas

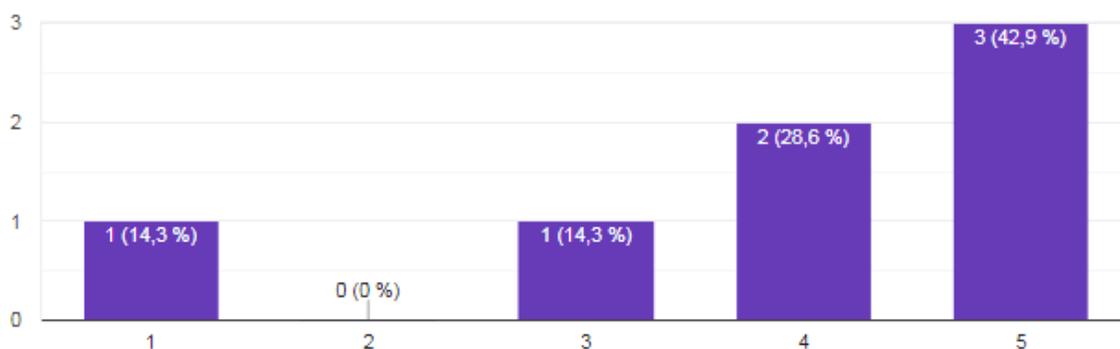


Se observa que el 42,9% de los empleados están satisfechos en poder decirle a la gente que hacer, y el 57,2% se encuentran insatisfechos lo que significaría que los empleados no tienen la oportunidad o la decisión de poderle decir a la gente que hacer.

Grafica 11

La oportunidad de hacer algo que haga uso de mis habilidades

7 respuestas



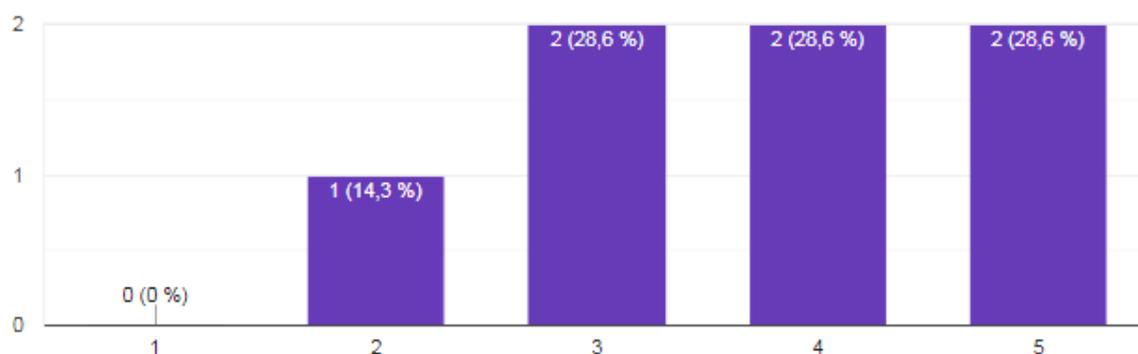
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Se observa que el 85,8% de los empleados tienen satisfacción, mucha satisfacción y alta satisfacción al poder usar sus habilidades y solo el 14,3% se encuentra insatisfecho ya sea porque tiene dificultad o no tienen la habilidad necesaria para hacer algo en lo cual usar sus habilidades.

Grafica 12

La forma en que se ponen en practica las politicas de la empresa.

7 respuestas

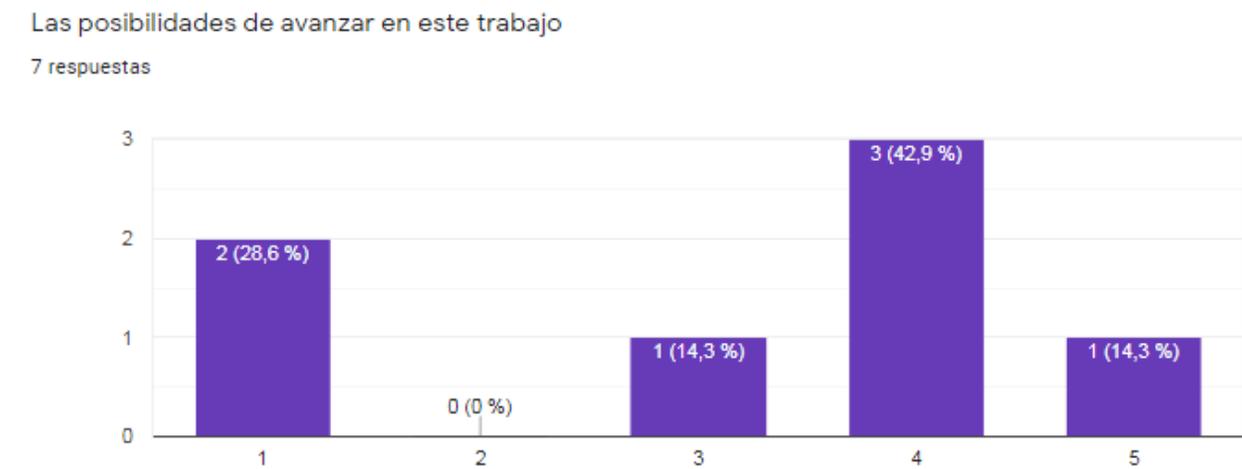


Se evidencia que el 85,8% de los empleados están satisfechos, muy satisfechos y altamente satisfechos en cuanto a la práctica de las políticas de Brilla express y el 14,3% se encuentran algo satisfecho lo que se evidencia que no están de acuerdo con la forma como se ponen en prácticas estas políticas. Institucionales.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Grafica 13

Se evidencia que el 100% de los empleados de brilla express están contentos con su sueldo y la cantidad de trabajo gracias a la labor realizada diariamente.

Grafica 14

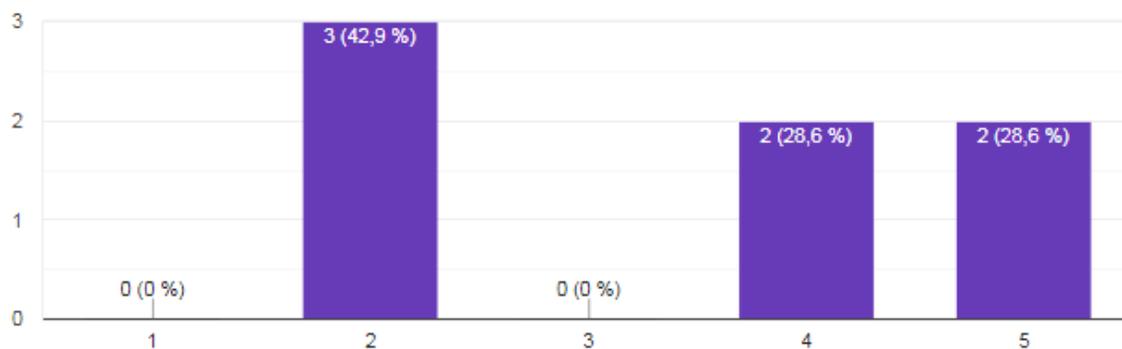
Se observa que el 28,6% se encuentra no satisfecho, el 14,3% satisfecho y extremadamente satisfecho y el 42,9% se encuentra muy satisfecho en la posibilidad de avanzar el trabajo.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Grafica 15

La libertad de usar mi propio juicio

7 respuestas

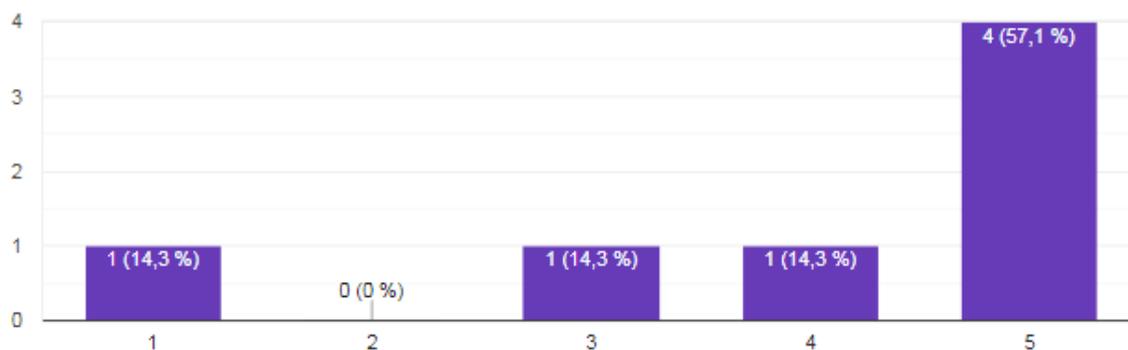


Se observa que el 57,2% se encuentra satisfecho de usar su propio juicio en cambio el 42,9% se encuentra satisfecho lo que significaría que la empresa no le da la oportunidad o no le da la autonomía, aquí observamos algo comparativo ya que el 57% si se encuentra satisfecho se encuentra con autonomía y el 42% no lo tienen.

Grafica 16

La oportunidad de probar mis propios metodos para hacer el trabajo

7 respuestas



Se observa que el 85% de los empleados tienen satisfacción, mucha satisfacción y un alto nivel de satisfacción ya que pueden usar sus propios métodos y el 14,3% se encuentran

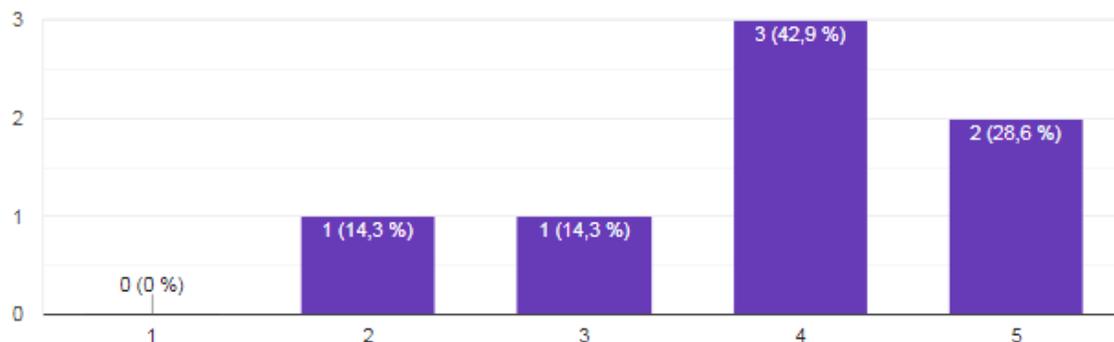
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

insatisfecho lo que significaría que por miedo o no tener métodos propios, esto le cause una insatisfacción a la hora de hacer su trabajo.

Grafica 17

Las condiciones laborales

7 respuestas

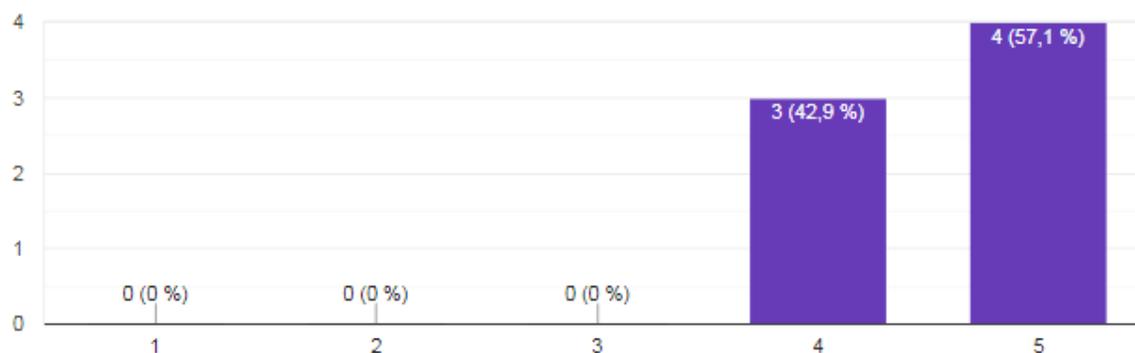


Se observa que el 85% de los empleados de brilla express se encuentran satisfechos, muy satisfechos y con un alto grado de satisfacción con las condiciones laborales, y el 14,3% se encuentra algo satisfecho lo que significaría que no están de acuerdo con las condiciones laborales.

Grafica 18

Como se llevan con los compañeros de trabajo

7 respuestas



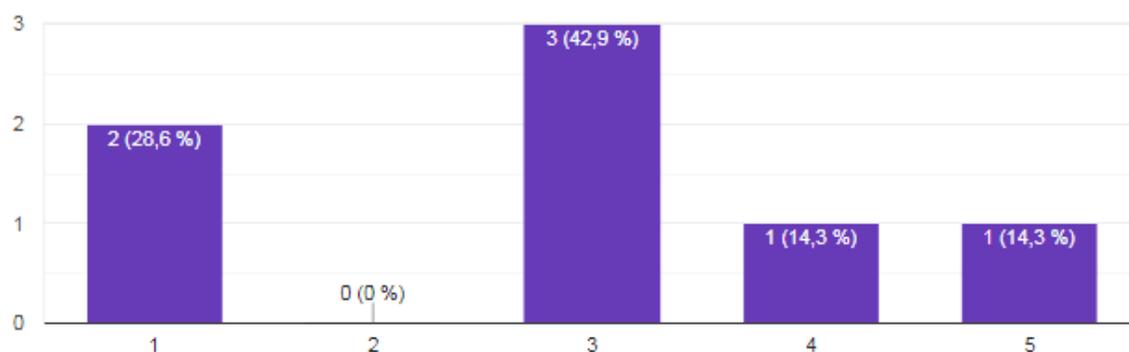
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Se observa que el 100% de los empleados de brilla express se encuentran muy satisfecho generando así una expectativa alta hacia la empresa ya que se refleja el compañerismo en el lugar de trabajo y este es un aspecto muy importante para la convivencia en la empresa.

Grafica 19

Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo

7 respuestas

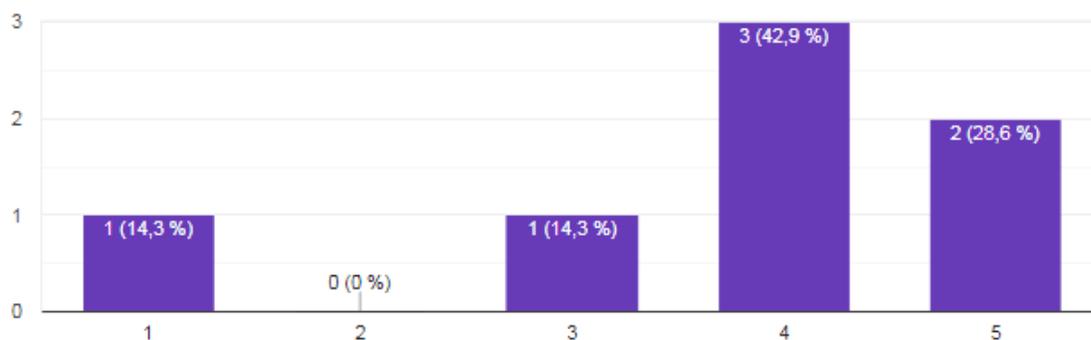


Se observa que el 71,5% de los empleados tiene satisfacción, mucha satisfacción y una alta satisfacción por los elogios que reciben, y el 28,6% se encuentran insatisfechos lo que evidencia que nos le gustan los elogios o simplemente no lo reciben.

Grafica 20

La sensación de logro que obtengo del trabajo

7 respuestas



Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

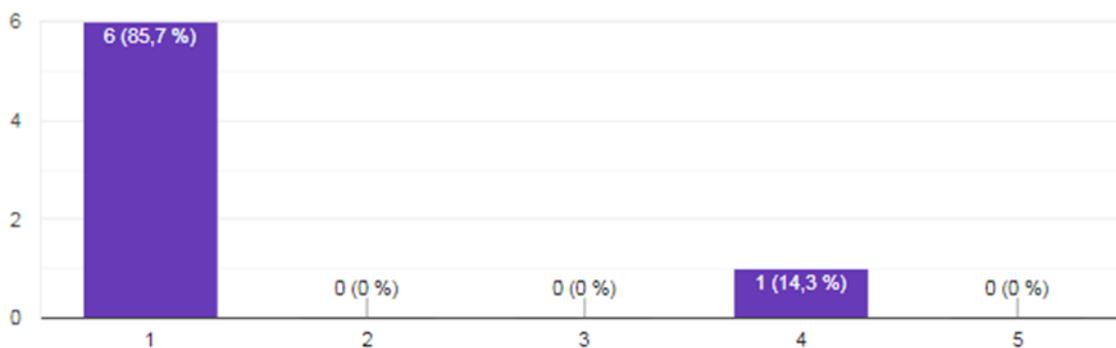
Se observa que el 85% de los empleados se encuentran satisfechos, muy satisfechos con la sensación de logro que obtienen de su trabajo y el 14,3% se encuentran insatisfechos lo que significaría que su trabajo no le genera esta sensación. Pasamos al segundo instrumento el cuestionario de Inostroza el cual se midió el desempeño laboral y estos son los resultados obtenidos

Grafica 21

Desempeño Laboral

¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?

7 respuestas



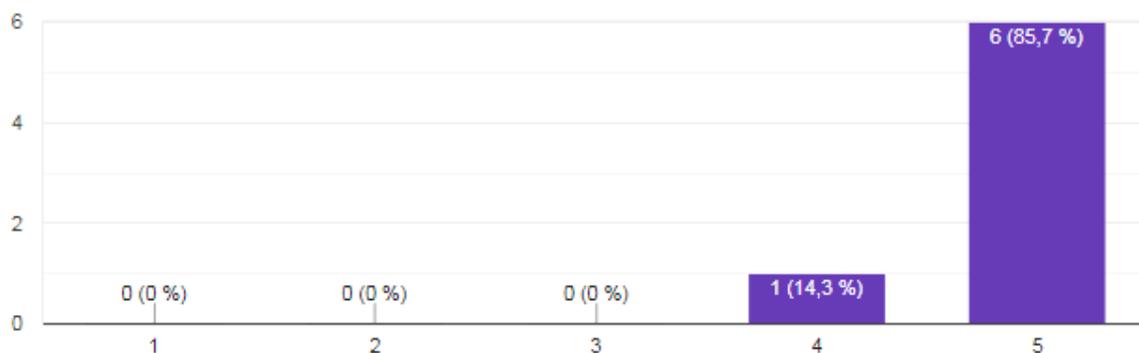
En la gráfica 21, muestra que el 85,7% de los empleados cuentan con un alto nivel de conocimiento para realizar sus labores, sin embargo, el 14,3% tiene dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimiento.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Grafica 22

¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?

7 respuestas



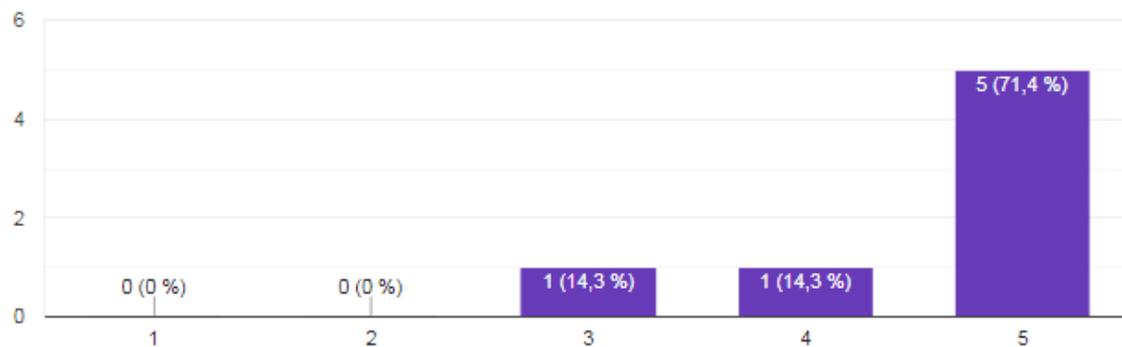
Se observa que el 100% de los empleados siempre pueden emprender sus actividades sin que se lo indique lo que significaría que brilla express les da toda la autonomía a sus empleados.

Grafica 23

¿Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas?



7 respuestas



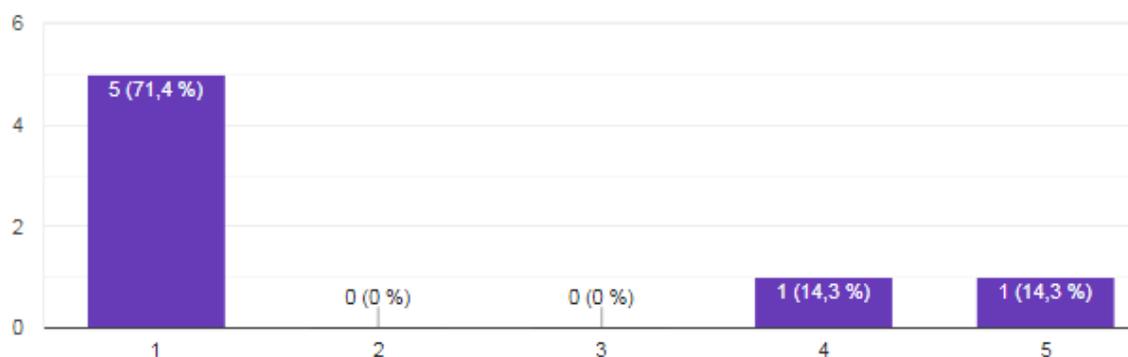
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Se evidencia que el 85,7% de los empleados de brilla express siempre se apoyan para resolver los problemas y el 14,3% a veces lo hace lo que significaría que no siempre encuentran ese apoyo o simplemente no les gusta compartir los problemas.

Grafica 24

¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?

7 respuestas



Se observa que el 28,6 están de acuerdo con los cursos de capacitación que les brinda brilla express y el 71,4% no están de acuerdo lo que significaría que la empresa antes de realizar los cursos debe escuchar a sus empleados para saber que capacitaciones necesitan ellos.

La relación entre estas dos variables es alta esto significa que existe un nivel alto de relación entre la satisfacción y desempeño laboral.

Discusión

En el transcurso de la investigación, se muestra al lector un análisis de los resultados obtenidos en este proceso de investigación y comprobar el grado de relación existente entre las variables ya mencionadas, para describir el nivel de desempeño laboral de los empleados se utilizó el cuestionario de Inostroza en el cual se arrojó un alto nivel de desempeño no obstante también se evidencio que una parte de los trabajadores no perciben un alto nivel lo cual sitúa que

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

en la empresa debemos hacer mejorar en cuantos los aspectos en donde se ve el bajo desempeño para que así al momento de aplicar nuevamente el instrumento todos los empleados perciban un alto nivel. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, lo que quiere decir, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente y esto se colocó en práctica gracias al instrumento del desempeño laboral en cuanto al conocimiento que tiene para realizar sus labores en la empresa el cual arroja que sus empleados están capacitados y tienen un alto conocimiento en las labores a realizar.

En segundo lugar, determinar la satisfacción laboral de los empleados se dio gracias al instrumento de cuestionario de satisfacción de Minnesota se puede dar cuenta de que existe una alta percepción positiva de la satisfacción por parte de los trabajadores de esta empresa, esto significa que la empresa de Buenaventura tiene una buena satisfacción laboral, evidenciándolo así en las gráficas anteriores

Con base en los resultados, se pudo encontrar la relación entre satisfacción y desempeño la cual se evidencia que los evaluados poseen una alta relación de percepción de los objetivos de la empresa la cual está encaminada a la orientación, satisfacción y pertenencia de cada uno de ellos; también se puede dar cuenta de la cooperación y contribución que hay entre los compañeros de trabajo, además de esto se logró evidenciar un alto nivel de satisfacción por parte de los trabajadores, los cuales refieren que sus administrativos muestran confianza a cada uno de ellos.

Resultó claro que los trabajadores presentan un alto agrado por permitir su participación y tomar en cuenta su opinión en situaciones que abarquen temas de la empresa.

Cabe mencionar que los datos obtenidos demuestran que la empresa refuerza la motivación generando que sus trabajadores la califiquen como altamente positiva, puesto que el

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

gerente de la empresa conoce las condiciones en las que se encuentran sus trabajadores, gracias a los resultados se puede dar cuenta de la alta apropiación del gerente poniendo en evidencia el control y liderazgo por parte de ellos, con esto se afirma que existe una buena satisfacción laboral en esta institución y confirma las causas de la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo, ya que Mayo (s.f.) como se citó por Aguirre, (2013) define las causas de esta teoría, las cuales son:

- El trabajo es una actividad típicamente social. El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos salariales.
- La persona humana es motivada esencialmente por la necesidad de << estar junto a>>, de << ser reconocida>>, de recibir comunicación adecuada.
- La tarea básica de la administración es formar una elite capaz de comprender y de comunicar, dotada de jefes democráticos, persuasivos y apreciados por todo el personal. (párr. 8).

Esta teoría ayuda a confirmar que la organización pone en práctica el trato a los trabajadores como personas y no como máquinas, que poseen una buena comunicación y son jefes democráticos y persuasivos, esto sirve para que no solo la satisfacción sea buena, sino que de este mismo modo también influya en el desempeño de los que trabajan allí.

Gracias a los resultados obtenidos de la investigación y del instrumento se evidencian un alto nivel de satisfacción y desempeño por parte de los trabajadores, como lo dice Robbins (1996: 192-7) que indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad,

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación. Este objetivo general globaliza todo el trabajo y les da un enfoque muy alto gracias a los empleados de brilla express que al aplicar el instrumento para la medición del desempeño arrojó un alto desempeño como lo evidencia el autor, Robbins (1995), frente a la evaluación del desempeño indica que: una de las metas principales de la evaluación del desempeño es determinar con precisión la contribución del desempeño individual como base para tomar decisiones de asignación de recompensas. Si el proceso de evaluación del desempeño insiste en los criterios equivocados o mide imprecisamente el desempeño real en el puesto, se sobre recompensará o su recompensará a los empleados (p. 666). Y es lo que sucede en la empresa que los empleados se sienten con autonomía con entusiasmo y desempeño a laborar lo que genera de la mano una satisfacción, no dejando a un lado la salud mental de los trabajadores como factores psicosociales, organizacionales del trabajo, estrés, bienestar psicológico y calidad de vida los trabajadores, deben generar estudios, diagnósticos para su detección, vigilancia e intervención a nivel individual, organizacional y social para desarrollar ambientes individuales, organizacionales y sociales saludables y así, lograr que los trabajadores desarrollen bienestar, salud y seguridad (p. 34).

Se cumplió con el objetivo general que fue analizar los factores de relación entre la satisfacción y el desempeño laboral que la empresa que tienen más empleados satisfechos tiende a ser más eficaces que aquellas que no los tienen. Esto se indica que ello se debe a que la satisfacción laboral se relaciona con aspectos ligados al desempeño, como son la satisfacción al cliente, ausentismo, rotación y conductas contraproducentes,

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

lo que refleja que los trabajadores se encuentran satisfecho y se muestra en su desempeño diario en cada una de las actividades a realizar.

Para concluir, es pertinente mencionar que los datos estadísticos obtenidos permitieron confirmar la hipótesis de investigación H_a , rechazando la hipótesis nula y la H_i planteadas en este trabajo.

Conclusión

Una vez finalizada la investigación en función a los resultados, es claro que la empresa, presenta características propias que la distinguen como tal, ya que presenta factores de satisfacción que influyen sobre sus empleados en su comportamiento, desempeño y funcionamiento como parte integrante de ella. A través del método descriptivo se comprobó que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Cabe resaltar que en este proyecto no se presentaron dificultades en la obtención de la información relacionada a los antecedentes ya que se encontraron muchos trabajos con la misma problemática, los cuales sirvieron para la interpretación, organización y recolección de la información necesaria para llevar a cabo este trabajo, sin olvidar el apoyo constante del tutor.

Una vez finalizada la investigación en función a los resultados, es claro que la empresa, presenta características propias que la distinguen como tal, ya que presenta factores de satisfacción que influyen sobre sus empleados en su comportamiento, desempeño y funcionamiento como parte integrante de ella.

Los resultados de las encuestas permitieron detectar las inconformidades del personal de la empresa, en relación con la satisfacción laboral, lo que permitió al investigador la elaboración de un plan de mejora de la satisfacción del personal para que contribuya al adecuado desempeño del mismo, que favorezca al desarrollo de actividades, fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los empleados.

Por último, frente a todo el proceso que se llevó en la empresa, cabe resaltar que siempre se percibió colaboración, disposición y empatía por parte de los empleados, quienes no dudaron en brindar información importante, lo cual favoreció todo el proceso investigativo.

Frente al aspecto profesional es importante decir que se perciben logros personales en este proceso de investigación donde el mayor de todos fue probar el instrumento de recolección de la información, también el poder comprender y contrastar la realidad teórica con la vivencia particular de cada participante de la investigación, además, el desarrollo de la empatía para lograr entender y analizar lo que cada uno de los informantes expresaba.

En el aspecto teórico, se considera que el marco de esta investigación fue suficiente y que permitió realizar el análisis de la información, no obstante, Además, se considera que se

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

generaron aportes significativos para el programa de Psicología en la Universidad Antonio Nariño, ya que esta investigación como contenido académico permiten contextualizar al personal de la entidad y brindar referentes para realizar próximas investigaciones ya que en la UAN no existe estudios que traten sobre la satisfacción laboral y el desempeño desde un enfoque cuantitativo y por ello, este estudio contiene riqueza en su información.

Recomendaciones

Partiendo de lo encontrado en esta investigación, le sugerimos a la empresa gestionar ejercicios de capacitaciones y ejercicios de fortalecimiento laboral para que motiven e incentiven a los trabajadores, para que de este modo se mantenga estable el desempeño laboral y se siga presentando una satisfacción laboral óptima.

Sugerir a los directivos de la empresa diseñar estrategias de mejoramiento continuo para garantizar la participación, trabajo en equipo, compromiso y orientación hacia los objetivos organizacionales. Dicha sensibilización deberá llevarse a cabo a través de talleres de capacitación, reuniones e implementación de todas las herramientas necesarias que contribuyan al adecuado desempeño.

A la empresa le sugerimos también, implementar programas de motivación para mejorar la satisfacción laboral, ya que es de vital importancia, porque permite mantener un personal

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

motivado, ayudando a fomentar la integración y el trabajo en equipo, lo que contribuye al adecuado desempeño laboral.

La empresa debe implementar capacitaciones de acuerdo con su labor, no obstante, contando con la opinión de los trabajadores para que indique que capacitación quieren recibir. Es recomendable que la empresa establezca un seguimiento a la propuesta de mejora de la satisfacción laboral que contribuya al adecuado desempeño del personal para obtener los resultados esperados.

Referencias

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional*, 6a. ed.
- Acosta, N. (2018). *Cuál es la definición de desempeño laboral*. Cuida tu dinero. Recuperado del 23 de abril de 2020 de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- administrativo en las universidades privadas. Venezuela. Recuperado el 19 de abril de 2020 de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3063107.pdf>
- Aguirre, I. (2013). *Teoría de las relaciones humanas*. Gestipolis. Recuperado el 17 de agosto de 2020 de <https://www.gestipolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Álvarez Atehortua, C., Moreno Rodríguez, L., Ramírez Sogamoso, W., & Restrepo Sánchez, S. (2019). Análisis de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área administrativa de la Liga contra el cáncer seccional Bogotá. Universidad Piloto de Colombia.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

- Anaya, Daniel y Suárez José Manuel. (2007), “Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional”, en Revista de Educación. Septiembre/Diciembre No. 344, pp. 217-243.
- Araujo, M. C. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Dialnet Vol.4, N°. 2 recuperado el 23 de abril de 2020 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arias, Fidas (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5°. ed.).
- Barroso, F., y Salazar, J., (2009). Satisfacción laboral Vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de cuatro casos. *Projectics / Proyéctica / Projectique*. 3(3), 29-39.
- Betancourth, D., & Peña Guerrero, Z. (2016). Relación Entre El Nivel De Satisfacción Y Desempeño Laboral En Los Educadores De La Fundación Servicio Juvenil Programa Bosconia En Las Sedes De La Ciudad De Cali. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.
- Biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf
- Bonilla, E. Y Rodríguez, P. (1997) Más Allá Del Dilema De Los Métodos, Bogotá: Ediciones Uniandes-Grupo Editorial Norma.
- Cardenal, M. (2015). Guía de diseño de la entrevista y grupo de discusión.
- Chiang Vega, M., & San Martín, N. (2017). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Retrieved 21 October 2020, from.
- Chiang, M.; Martín, M. J.; Núñez, A. (2010). Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Recuperado el 24 de abril de 2020 de https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=sa

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

- Espaderos Narciso, A. (2016). "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía cotzumalguapa." (Pregrado). Rafael Landivar.
- Fernández- Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Franco, I. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los docentes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO Centro Regional Buenaventura- Valle* (2019). (Pregrado). Universidad Antonio Nariño.
- Fuentes Navarro, S. (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. Universidad Rafael Landivar.
- Galaz, Jesús Francisco (2002). "La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal", en *Perfiles Educativos*, año/vol. XXIV, número 096, pp. 47-72.
- Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista psicologicaCientifica.com*. Recuperado el 24 de abril de 2020 de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García M. (2011). Auditorías de la calidad en la Norma ISO 9000:2000. *Rev. Industrial Data - Instituto de Investigación FII - UNMSM N° 6. La Norma Cubana 3000:2007*.
- HAMERMESH, D. S. (2001): "The Changing Distribution of Job Satisfaction", *Journal of Human Resources*, vol. 36, pp. 1-30.
- Hernández, R.; Fernández, C; Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, 6ª edición. Recuperado de

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Herzberg F. (1962). New Approaches in Management Organization and Job Desing. Journal of Industrial Medicine.

Herzberg F., Mausner B. y Snyderman B.B., (1959) The Motivation to Work, 2d ed. NY: John Wiley & Sons, Inc.

HOPPOCK, R. (1935). Job Satisfaction. New York: Arno Press.

KOVACH, K. A. (1977). Organization size, job satisfaction, absenteeism and turnover.

Washington, D.C.: University Press of America. LANDETA, J.; ALBOZU, E. y

CHARTERINA, J. (2006): “¿Existen diferencias en la gestión entre las empresas cooperativas y no cooperativas?”, Economía Social, nº 28, junio de 2006, pp. 46-45.

Locke EA. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En: Dunnette M, editor. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally.

Martínez Navarro, L., Galindo Téllez, N., & Buitrago, A. (2017). Empresa Saludable, Satisfacción Laboral Y Productividad Revisión Documental 2006-2016. Fundación Universitaria Área Andina.

Matos, E. (2012). La Satisfacción Laboral Y Su Influencia En El Desempeño De Los Trabajadores De La Institución Educativa “Alfonso Ugarte” Del Anexo De Huari – Huancan. Universidad Nacional Del Centro Del Perú.

Mayer, R.; Ouellet, F. (1991). Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux. Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur.

Murrell, Kenneth L., Meredith, Mimi. (2002). Empowerment para su equipo. Pag. 2. Ed. MacGraw Hill.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Normas APA (2020). 7ª. ed.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.

International Journal Of Morphology, 35(1), 227-232. doi:

10.4067/s0717-95022017000100037.

Pérez Juste, R. (1991): Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación.

Uned. 106.

Prieto, A., 2014. La importancia de la evaluación del desempeño, como proceso sistemático generador de cambios y herramienta de gestión gerencial. Repository.

Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 34(146). Retrieved 2 October 2020, from.

Robbins, S. (1995) Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica (7ª ed.). México: Prentice Hall.

Romero, F. J. y Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal

Zepeda, F. (2017). Psicología organizacional. (2a. ed.) Pearson Educación. Tomado de <http://ezproxy.uan.edu.co:2071/?il=4480>

Salgado, J., Remeseiro, C., y Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral de una Pyme.

sites.uni.edu/butlera/courses/org/msq.htm

STEWART, T.A. (1996) “La Satisfacción de los Empleados en España. Una Perspectiva

Europea”, ·Capital Humano, Vol. 93, pp. 16-22. TABOADA, L. Y FERNÁNDEZ, R.

(2001): “Introducción a la problemática de la satisfacción en el trabajo de los empleados públicos”. XI Congreso Nacional ACEDE. Sevilla.

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Tamayo y Tamayo. [Blog Internet] Venezuela Disponible:

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

[Consulta Año/Mes/día].

vpr.psych.umn.edu/msq-minnesota-satisfaction-questionnaire

Zichi, M., Y Omery, A. (2003). Escuelas de fenomenología: implicaciones para la investigación.

En Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa (Janice M. Morse,

Editora). Contus, Editorial de la Universidad de Antioquia, Facultad de Enfermería.

Medellín (Colombia).

Apéndices

Apéndice A. consentimiento informado psicología

Declaración para el consentimiento informado para empleados de Brilla Express del pacífico s.a.s del distrito especial de Buenaventura – Valle (2020)

Trabajo de grado: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

Objetivo: Explorar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

Yo, Teresita de Jesus Bastidas identificado (a) con la cedula de ciudadanía 31384527 de Buenaventura. Como empleado de la empresa Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura, declaro que he sido informado de los objetivos y fines del presente estudio, por parte de **DEINER FABIAN VIAFARA GARCES** identificado con cedula de ciudadanía 1111790148, estudiante de decimo semestre en la facultad de psicología en la Universidad Antonio Nariño sede Buenaventura y estando conforme con los mismos, en forma libre y voluntaria acepto ser parte de la investigación y conozco que mi participación está representada en responder a una entrevista. Tengo claro que estoy en libertad de interrumpir la entrevista o de no responder las preguntas que no considere pertinentes. Conozco que la información suministrada puede ser publicada respetando el derecho de la confidencialidad en la cual mi nombre en ningún caso aparecerá asociado a la investigación. Declaro, además, que reconozco que la presente investigación no me reporta beneficios económicos. He recibido información sobre mi derecho a realizar preguntas que considere necesarias durante el estudio, las cuales deben ser respondidas a mi entera satisfacción.


DEINER FABIAN VIAFARA GARCES
 Entrevistador


 Firma del Entrevistado (a)

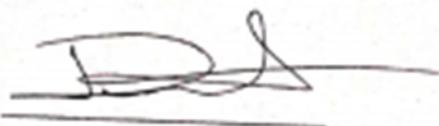
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Declaración para el consentimiento informado para empleados de Brilla Express del pacífico s.a.s del distrito especial de Buenaventura – Valle (2020)

Trabajo de grado: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

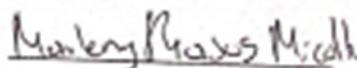
Objetivo: Explorar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

Yo, Marleny Rivas Micalta identificado (a) con la cedula de ciudadanía 31385013 de Buenaventura. Como empleado de la empresa Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura, declaro que he sido informado de los objetivos y fines del presente estudio, por parte de **DEINER FABIAN VIAFARA GARCES** identificado con cedula de ciudadanía 1111790148, estudiante de décimo semestre en la facultad de psicología en la Universidad Antonio Nariño sede Buenaventura y estando conforme con los mismos, en forma libre y voluntaria acepto ser parte de la investigación y conozco que mi participación está representada en responder a una entrevista. Tengo claro que estoy en libertad de interrumpir la entrevista o de no responder las preguntas que no considere pertinentes. Conozco que la información suministrada puede ser publicada respetando el derecho de la confidencialidad en la cual mi nombre en ningún caso aparecerá asociado a la investigación. Declaro, además, que reconozco que la presente investigación no me reporta beneficios económicos. He recibido información sobre mi derecho a realizar preguntas que considere necesarias durante el estudio, las cuales deben ser respondidas a mi entera satisfacción.



DEINER FABIAN VIAFARA GARCES

Entrevistador



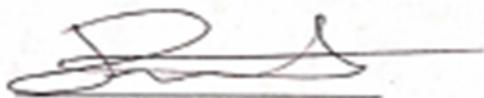
Firma del Entrevistado (a)

Declaración para el consentimiento informado para empleados de Brilla Express del pacífico s.a.s del distrito especial de Buenaventura – Valle (2020)

Trabajo de grado: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

Objetivo: Explorar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

Yo, MARIA Santos Valencia identificado (a) con la cedula de ciudadanía 384 72 046 de Buenaventura. Como empleado de la empresa Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura, declaro que he sido informado de los objetivos y fines del presente estudio, por parte de **DEINER FABIAN VIAFARA GARCES** identificado con cedula de ciudadanía 1111790148, estudiante de décimo semestre en la facultad de psicología en la Universidad Antonio Nariño sede Buenaventura y estando conforme con los mismos, en forma libre y voluntaria acepto ser parte de la investigación y conozco que mi participación está representada en responder a una entrevista. Tengo claro que estoy en libertad de interrumpir la entrevista o de no responder las preguntas que no considere pertinentes. Conozco que la información suministrada puede ser publicada respetando el derecho de la confidencialidad en la cual mi nombre en ningún caso aparecerá asociado a la investigación. Declaro, además, que reconozco que la presente investigación no me reporta beneficios económicos. He recibido información sobre mi derecho a realizar preguntas que considere necesarias durante el estudio, las cuales deben ser respondidas a mi entera satisfacción.



DEINER FABIAN VIAFARA GARCES

Entrevistador



Firma del Entrevistado (a)

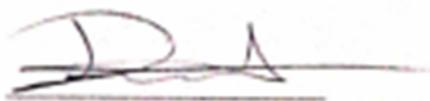
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

**Declaración para el consentimiento informado para empleados de Brilla Express del
pacífico s.a.s del distrito especial de Buenaventura – Valle (2020)**

Trabajo de grado: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados
de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

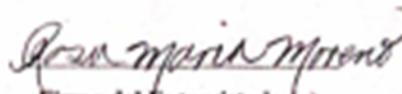
Objetivo: Explorar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los
empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle
(2020).

Yo, Rosa María Moreno identificado
(a) con la cedula de ciudadanía 54258598 de Buenaventura como
empleado de la empresa Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura,
declaro que he sido informado de los objetivos y fines del presente estudio, por parte de
DEINER FABIAN VIAFARA GARCES identificado con cedula de ciudadanía
1111790148, estudiante de decimo semestre en la facultad de psicología en la Universidad
Antonio Nariño sede Buenaventura y estando conforme con los mismos, en forma libre y
voluntaria acepto ser parte de la investigación y conozco que mi participación está
representada en responder a una entrevista. Tengo claro que estoy en libertad de interrumpir
la entrevista o de no responder las preguntas que no considere pertinentes. Conozco que la
información suministrada puede ser publicada respetando el derecho de la confidencialidad
en la cual mi nombre en ningún caso aparecerá asociado a la investigación. Declaro,
además, que reconozco que la presente investigación no me reporta beneficios económicos.
He recibido información sobre mi derecho a realizar preguntas que considere necesarias
durante el estudio, las cuales deben ser respondidas a mi entera satisfacción.



DEINER FABIAN VIAFARA GARCÉS

Entrevistador



Firma del Entrevistado (a)

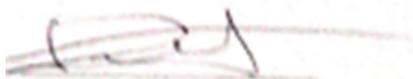
Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Declaración para el consentimiento informado para empleados de Brilla Express del
pacífico s.a.s del distrito especial de Buenaventura - Valle (2020)

Trabajo de grado: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados
de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura: Valle (2020)

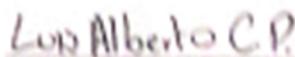
Objetivo: Explorar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los
empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura: Valle
(2020)

Yo Luis Alberto Cifuentes Padilla identificado
(a) con la cédula de ciudadanía 1698731 de Buenaventura. Como
empleado de la empresa Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura,
declaro que he sido informado de los objetivos y fines del presente estudio, por parte de
DEINER FABIAN VIAFARA GARCES identificado con cédula de ciudadanía
1111790148, estudiante de décimo semestre en la facultad de psicología en la Universidad
Antonio Nariño sede Buenaventura y estando conforme con los mismos, en forma libre y
voluntaria acepto ser parte de la investigación y consiento que mi participación está
representada en responder a una entrevista. Tengo claro que estoy en libertad de interrumpir
la entrevista o de no responder las preguntas que no considere pertinentes. Conozco que la
información suministrada puede ser publicada respetando el derecho de la confidencialidad
en la cual mi nombre en ningún caso aparecerá asociado a la investigación. Declaro,
además, que reconozco que la presente investigación no me reporta beneficios económicos.
He recibido información sobre mi derecho a realizar preguntas que considere necesarias
durante el estudio, las cuales deben ser respondidas a mi entera satisfacción.



DEINER FABIAN VIAFARA GARCÉS

Entrevistador



Firma del Entrevistado (a)

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Declaración para el consentimiento informado para empleados de Brilla Express del pacífico s.a.s del distrito especial de Buenaventura – Valle (2020)

Trabajo de grado: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

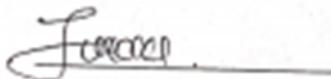
Objetivo: Explorar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

Yo, Jhony Jose Cifuentes Valencia identificado (a) con la cedula de ciudadanía 16513385 de Buenaventura. Como empleado de la empresa Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura, declaro que he sido informado de los objetivos y fines del presente estudio, por parte de **DEINER FABIAN VIAFARA GARCES** identificado con cedula de ciudadanía 1111790148, estudiante de decimo semestre en la facultad de psicología en la Universidad Antonio Nariño sede Buenaventura y estando conforme con los mismos, en forma libre y voluntaria acepto ser parte de la investigación y conozco que mi participación está representada en responder a una entrevista. Tengo claro que estoy en libertad de interrumpir la entrevista o de no responder las preguntas que no considere pertinentes. Conozco que la información suministrada puede ser publicada respetando el derecho de la confidencialidad en la cual mi nombre en ningún caso aparecerá asociado a la investigación. Declaro, además, que reconozco que la presente investigación no me reporta beneficios económicos. He recibido información sobre mi derecho a realizar preguntas que considere necesarias durante el estudio, las cuales deben ser respondidas a mi entera satisfacción.



DEINER FABIAN VIAFARA GARCES

Entrevistador



Firma del Entrevistado (a)

Satisfacción Laboral y Desempeño de Empleados

Declaración para el consentimiento informado para empleados de Brilla Express del pacífico s.a.s del distrito especial de Buenaventura – Valle (2020)

Trabajo de grado: Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

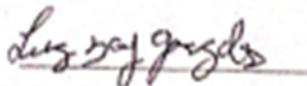
Objetivo: Explorar la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura- Valle (2020).

Yo, Lucy Rojas Pazos identificado (a) con la cédula de ciudadanía 66734069 de B.T.O, Como empleado de la empresa Brilla Express del Pacífico del distrito especial de Buenaventura, declaro que he sido informado de los objetivos y fines del presente estudio, por parte de **DEINER FABIAN VIAFARA GARCES** identificado con cédula de ciudadanía 1111790148, estudiante de décimo semestre en la facultad de psicología en la Universidad Antonio Nariño sede Buenaventura y estando conforme con los mismos, en forma libre y voluntaria acepto ser parte de la investigación y conozco que mi participación está representada en responder a una entrevista. Tengo claro que estoy en libertad de interrumpir la entrevista o de no responder las preguntas que no considere pertinentes. Conozco que la información suministrada puede ser publicada respetando el derecho de la confidencialidad en la cual mi nombre en ningún caso aparecerá asociado a la investigación. Declaro, además, que reconozco que la presente investigación no me reporta beneficios económicos. He recibido información sobre mi derecho a realizar preguntas que considere necesarias durante el estudio, las cuales deben ser respondidas a mi entera satisfacción.



DEINER FABIAN VIAFARA GARCES

Entrevistador



Firma del Entrevistado (a)

Apéndice B Instrumento Satisfacción Laboral

Número	Aspecto del Trabajo	Escala MSQ
1	Ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo	actividad
2	La oportunidad de trabajar solo en el trabajo	independencia
3	La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	variedad
4	La oportunidad de ser alguien en la comunidad	posición social
5	La forma en que mi jefe se encarga de su / sus trabajadores	Supervisión - Relaciones Humanas
6	La capacidad de mi supervisor en la toma de decisiones	Supervisión - Técnica
7	Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia	Valores Morales
8	La forma en que mi trabajo me provee un empleo estable	seguridad
9	La oportunidad de hacer cosas para otras personas	servicio social
10	La oportunidad de decirle a la gente qué hacer	autoridad
11	La oportunidad de hacer algo que haga uso de mis habilidades	Utilización de la Abilidad
12	La forma en que las políticas de la empresa se ponen en marcha	Políticas de la Compañía
13	Mi salario y la cantidad de trabajo que hago	compensación
14	Las posibilidades de progreso en este trabajo	adelanto
15	La libertad de usar mi propio juicio	responsabilidad
16	La oportunidad de probar mis propios métodos de hacer el trabajo	creatividad
17	Las condiciones de trabajo	Condiciones de Trabajo
18	La forma en que se llevan mis compañeros de trabajo entre sí	Compañeros de trabajo
19	Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo	reconocimiento
20	El sentimiento de logro que recibo del trabajo	logro

