



Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral
de los colaboradores de las unidades de peaje de una
concesionaria de carreteras en el Perú año 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión del Talento Humano**

AUTOR:

Br. Nelson Aníbal Tuesta Castro

ASESOR:

Mg. Eduardo Martín Amorós Rodríguez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

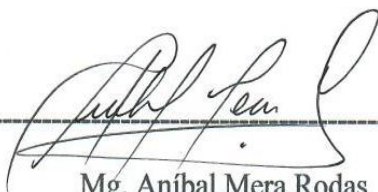
PERÚ – 2018

PÁGINA DE JURADO



Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan

Presidente



Mg. Anibal Mera Rodas

Secretario



Mg. Eduardo Martín Amorós Rodríguez

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme dándome la vida, padres ejemplares, hermanos solidarios, esposa amorosa e hijos responsables.

A mi madre Victoria que en paz descanse y a mi padre Víctor Hugo por su amor, por su dedicación en mi crecimiento y por inculcarme valores con el ejemplo.

A mi esposa Liliana Milagros por su apoyo incondicional, dedicación, comprensión y amor, a mis hijos Fernando Aníbal y Guillermo Alonso por ser mi motivo y razón en esta vida.

A la mamá Rosita por estar pendiente de la familia y a mis hermanos Víctor Hugo, Carmen Marta, Janeth y Carlos Steve por ser incondicionales conmigo.

Nelson Aníbal

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Empresa Concesionaria de Carreteras y a sus colaboradores de las Unidades de Peaje por haber colaborado con mi persona al haberme permitido realizar esta investigación.

Asimismo agradezco a mi asesor Mg. Eduardo Amorós Rodríguez por su orientación en el desarrollo de esta tesis y a la Universidad César Vallejo sede Chiclayo por haberme dado la oportunidad de continuar con mi formación profesional.

Mi especial agradecimiento a mi esposa Liliana Milagros, a mis hijos Fernando Aníbal y Guillermo Alonso por comprenderme y entenderme el haberles privado de mi presencia y dedicación hacia ellos por las horas interminables que concedo al estudio y al trabajo.

También un agradecimiento especial a Don Federico Rodríguez y Doña Bertha Carranza por su gran apoyo en estos años de estudio.

Nelson Aníbal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nelson Anibal Tuesta Castro egresado del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16438760 ✓

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS UNIDADES DE PEAJE DE UNA CONCESIONARIA DE CARRETERAS EN EL PERÚ AÑO 2018.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión del Talento Humano.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

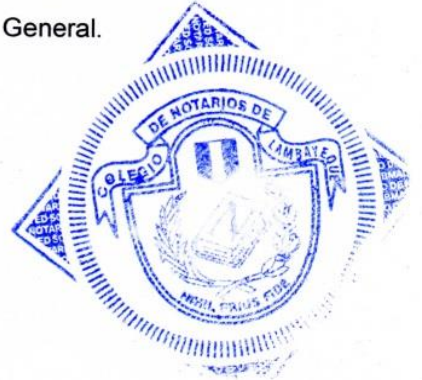
Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 13 de Agosto de 2018

Firma:

Nombres y apellidos: Nelson Anibal Tuesta Castro
DNI: 16438760



CERTIFICO: Que la firma que antecede corresponde a: Nelson Anibal Tuesta Castro identificado (a) con: DNI 16438760 v
Conforme al art. 108 D. Leg. 1049, El notario no asume responsabilidad sobre el contenido del documento.
Chiclayo, 17 AGO 2018


Carlos A. Caballera Burgo
Notario - Abogado
Reg. C.N.L. 20

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado.

De conformidad con la reglamentación dispuesta por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo sede Chiclayo en lo referente a la obtención de Grados Académicos, me es grato y muy honroso presentar la tesis de título “Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras en el Perú año 2018”, para poder optar el grado de Magister en Gestión del Talento Humano.

La presente tesis es la compilación de muchas horas de estudio y de una exigente y concienzuda investigación. Los resultados nos permitieron conocer y permitirá mejorar los niveles de satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras en el Perú, asimismo podrá servir como medio de consulta para la realización de estudios similares.

El estudio está compuesto por nueve capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones; en el sexto capítulo las recomendaciones, en el sétimo capítulo las propuestas, el octavo capítulo las referencias biográficas y en el noveno los anexos.

Chiclayo, Agosto del 2018

Nelson Aníbal Tuesta Castro

INDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Satisfacción laboral.....	21
1.3.1.1. Definición	22
1.3.1.2. Modelos de Evaluación de la Satisfacción Laboral.....	26
1.3.1.3. Importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones	28
1.3.1.4. Insatisfacción laboral	28
1.3.1.4.1. Consecuencias de la Insatisfacción laboral	29
1.3.2. Desempeño laboral.....	30
1.3.2.1. Definición	30
1.3.2.2. Evaluación del desempeño.....	31
1.3.2.3. Importancia de la Evaluación del desempeño.....	32
1.3.2.4. Beneficios de la Evaluación del desempeño.....	34
1.3.2.5. Métodos de Evaluación del desempeño.....	34

1.4. Formulación del problema.....	41
1.5. Justificación del estudio.....	41
1.6. Hipótesis.....	43
1.7. Objetivos.....	43
1.7.1. General.....	43
1.7.2. Específicos.....	43
II. METODO.....	44
2.1. Diseño de investigación.....	44
2.2. Variables, Operacionalización.....	44
2.2.1. Variables.....	45
2.2.2. Operacionalización.....	46
2.3. Población y muestra.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.....	53
2.4.1. Satisfacción Laboral.....	53
2.4.2. Desempeño Laboral.....	54
2.5. Métodos de análisis de datos.....	55
2.6. Aspectos éticos.....	55
III. RESULTADOS.....	57
3.1. Introducción.....	57
3.2. Correlación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral.....	57
3.3. Correlación entre los factores de la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral.....	59
3.4. Niveles de Satisfacción Laboral.....	60
3.5. Nivel de Desempeño Laboral.....	61
3.6. Factores de la Satisfacción Laboral.....	62
3.6.1. Factores de la Satisfacción Laboral, segmento: cargo.....	63
3.6.2. Factores de la Satisfacción Laboral, segmento: género.....	66
3.6.3. Factores de la Satisfacción Laboral, segmento: edad.....	68

3.6.4. Factores de La Satisfacción Laboral, segmento: tiempo de servicios.....	75
3.6.5. Factores de la Satisfacción Laboral, segmento: nivel de estudios.....	84
IV. DISCUSIÓN.....	91
4.1. Introducción.....	91
4.2. Discusión	91
V. CONCLUSION.....	99
VI. RECOMENDACIONES	100
VII. PROPUESTA.....	101
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
IX. ANEXOS	109
FICHA DE DATOS	109
Encuesta de Satisfacción Laboral (SL-SPC)	110
Categoría Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral	111
Categoría Diagnósticas de la Escala de Desempeño Laboral	112
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	113
Acta de aprobación de originalidad de tesis	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores de la Escala SL-SPC	25
Tabla 2 Operacionalización Satisfacción Laboral	46
Tabla 3 Operacionización Desempeño Laboral	49
Tabla 4 Niveles de Desempeño Laboral	51
Tabla 5 Distribución de población por cargo	52
Tabla 6 Distribución de población por género	52
Tabla 7 Distribución de población por edades.....	52
Tabla 8 Distribución de población por Tiempo de servicios	53
Tabla 9 Distribución de Población por Nivel de Estudio	53
Tabla 10 Nivel de confiabilidad Satisfacción Laboral	54
Tabla 11 Nivel de confiabilidad Desempeño Laboral	55
Tabla 12 Relación Entre Satisfacción Laboral Y Desempeño Laboral	57
Tabla 13 Relación de los Factores de la Satisfacción Laboral con el Desempeño laboral	59
Tabla 14 Nivel de Satisfacción Laboral	60
Tabla 15 Nivel de Desempeño Laboral	61
Tabla 16 Factores de la Satisfacción Laboral.....	62
Tabla 17 Factores de la Satisfacción Laboral según el cargo	63
Tabla 18 Factores de la Satisfacción Laboral según el género.....	66
Tabla 19 Factores de la Satisfacción Laboral según edades	68
Tabla 20 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio	75
Tabla 21 Factores de la Satisfacción Laboral según nivel de estudios	84

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Correlación de Pearson.....	58
Figura 2 nivel de Satisfacción Laboral.....	60
Figura 3 nivel de Desempeño Laboral.....	61
Figura 4 Factores de la Satisfacción Laboral	62
Figura 5 Factores de la Satisfacción Laboral según cargo: Supervisor.....	64
Figura 6 Factores de la Satisfacción Laboral según cargo: Recaudadores	65
Figura 7 Factores de la Satisfacción Laboral según género: Varón	67
Figura 8 Factores de la Satisfacción Laboral según género: Mujer.....	67
Figura 9 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: 18 a 25 años	70
Figura 10 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: 26 a 35 años	71
Figura 11 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: 36 a 45 años	72
Figura 12 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: 46 a 55 años	73
Figura 13 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: mayor de 55 años ..	74
Figura 14 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: más de 5 años	78
Figura 15 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 4 a 5 años	79
Figura 16 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 3 a 4 años	80
Figura 17 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 2 a 3 años	81
Figura 18 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 1 a 2 años	82
Figura 19 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 0 a 1 años	83
Figura 20 Factores de la Satisfacción Laboral según nivel de estudios: Secundaria	86
Figura 21 Factores de la Satisfacción Laboral según instrucción: Técnica Superior.....	87
Figura 22 Factores de la Satisfacción Laboral según instrucción: Universitaria..	88

RESUMEN

La presente tesis se realizó con la finalidad de determinar la Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras en el Perú año 2018.

Es una investigación tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La población que participó en el estudio estuvo integrada por 82 individuos que representan el 96% de la población, el 4% restante estuvieron ausentes durante el mes en el que se realizó el estudio por estar de vacaciones y/o de licencia médica, la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta tipo escala de Likert (SL-SPC) que permitió medir la variable Satisfacción Laboral, esta encuesta está diseñada con 36 ítems cuya escalas de frecuencia son cinco y van de total desacuerdo hasta Total acuerdo asimismo, son siete los factores con el que se relacionan los ítem. La variable Desempeño Laboral tiene tres escalas que va desde Necesita Desarrollo hasta Desarrollado, El autor no aplico la evaluación de desempeño, esta herramienta fue aplicada por la empresa concesionaria y los resultados fueron proporcionados al autor con las indicaciones respectivas los que nos sirvieron para la realización de esta investigación. Para el análisis y elaboración de datos se trabajó con el paquete estadístico SPSS versión 22 y el Microsoft Excel 2010.

Como conclusión se determinó que las variables son altamente significativos ($p=0,000$) asimismo la correlación es alta y positiva ($r = 0,796$), el nivel de significancia de los factores de la Satisfacción Laboral con respecto al Desempeño laboral también son altamente significativos ($p < 0,001$) y de correlación moderada, por lo que se determina que si existe influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño laboral. Se determinó que la Satisfacción laboral tiene altos índices del nivel de Satisfacción parcial y el Desempeño laboral tiene altos índices del nivel Desarrollado

Palabras clave: Satisfacción laboral, Desempeño laboral y Unidades de peaje.

ABSTRACT

This thesis was carried out with the purpose of determining the Influence of Labor Satisfaction in the Labor Performance of the employees of the Toll Units of a Highway Concessionaire in Peru, 2018.

It is an applied type research, of non-experimental, cross-correlational design. The population that participated in the study consisted of 82 individuals representing 96% of the population, the remaining 4% were absent during the month in which the study was carried out due to being on vacation and / or medical leave, the data collection was done through the application of a Likert scale survey (SL-SPC) that allowed measuring the variable Labor Satisfaction, this survey is designed with 36 items whose frequency scales are five and go from total disagreement to total agreement, likewise, there are seven factors with which the items are related. The variable Labor Performance has three scales that go from Needs Development to Developed, The author did not apply the performance evaluation, this tool was applied by the concessionaire company and the results were provided to the author with the respective indications that helped us to carry out this research. For the analysis and elaboration of data, we worked with the statistical package SPSS version 22 and the Microsoft Excel 2010.

In conclusion, it was determined that the variables are highly significant ($p = 0.000$) and the correlation is high and positive ($r = 0.796$), The level of significance of the factors of Labor Satisfaction with respect to Work Performance are also highly significant ($p < 0.001$) and of moderate correlation, so it is determined that if there is an influence of Labor Satisfaction on Work Performance. It was determined that Job Satisfaction has high indexes of the Partial Satisfaction level and the Labor Performance has high indexes of the Developed level.

Key words: Job satisfaction, Work performance and Toll Units.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Desde el año 2003 el Estado Peruano mediante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones viene dando en concesión distintos tramos de las carreteras en el Perú, la empresa objetivo de la investigación es una Concesionaria que presta servicios de operación, mantenimiento y construcción de carreteras a lo largo de varias regiones del Perú. El centro de estudio de esta investigación fueron los colaboradores de las Unidades de Peaje cuya labor principal es la de cobrar la tarifa de peaje correspondiente a cada unidad vehicular que hacen uso de la infraestructura vial que opera y mantiene la empresa concesionaria.

En el presente año 2018 la concesionaria de carreteras cuenta con 59 recaudadores y 26 supervisores en el área de peajes, esta información fue obtenida por los reportes mensuales de los cronogramas de turno que el Coordinador de Operaciones informa al Responsable de Programa y a su vez da a conocer a los supervisores de peaje para su ejecución. Los colaboradores en mención conviven por períodos prolongados en ambientes comunes y en lugares alejados de la urbe por lo que su satisfacción y desempeño laboral se ven afectados.

A nivel exploratorio mediante observaciones y por afirmaciones de los propios colaboradores indican que desde hace algunos años no se efectúan ascensos y/o promociones de recaudadores y de supervisores, no existen programas de reconocimiento al trabajador por parte de la empresa, los incrementos en las remuneraciones no son sustanciales y todo esto aunado a una coyuntura psicosocial y de orden jurídico que viene afrontando el grupo empresarial, genera insatisfacción en los colaboradores.

Para concretar los objetivos planteados por la organización, el desempeño laboral de sus trabajadores tiene que ser de calidad, deben ser motivados de manera sistemática y permanente permitiendo que los colaboradores

desarrollen sus aptitudes, actitudes y conocimientos en beneficio de la empresa.

La investigación también se justifica en uno de los factores que debe caracterizar a todo trabajador de la concesionaria que es la Innovación y creatividad, para que con los datos reales y confiables que se aporta en esta tesis, los líderes de la empresa y/o del área puedan desarrollar programas, planes y/o actividades que mejoren el nivel de satisfacción de los colaboradores que laboran en las unidades de peaje y se mejore el desempeño laboral.

Por las razones expuestas líneas arriba mantendremos en el anonimato el nombre de la empresa en el desarrollo de la presente investigación.

1.2. Trabajos previos

En materia de esta investigación no se encontró trabajos previos donde involucren a empresas en el rubro de servicios en Operación, Mantenimiento y Construcción de carreteras y que incluyan un área de Unidades de Peaje.

Los antecedentes presentados son de empresas que tienen un área de operaciones cuyos colaboradores cumplen funciones de cobranza y otras que se relacionen con funciones operativas similares a las labores que se realizan en las unidades de peaje y donde las variables investigadas son Nivel de Satisfacción Laboral y Nivel de Desempeño Laboral.

Picón (2015) en su tesis de título: Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito – Oficina principal de Chiclayo, período junio – julio 2014, genera una propuesta de mejora en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de Crédito de la Oficina Principal de Chiclayo durante el período de junio a julio 2014, como instrumento de medición utiliza la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2004), sustenta cuatro dimensiones que son Significación de tareas, Condiciones de trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios económicos, el tipo

de investigación es cualitativo – cuantitativo, la población es de 65 personas que son todos los trabajadores que laboran en la oficina principal del Banco de Crédito Chiclayo con excepción de las gerencias y supervisores.

Sugiere una propuesta de mejora previo estudio de los perfiles de los trabajadores donde además de analizar sus conocimientos y habilidades se debe analizar su actitud para el puesto que desempeñe y ubicar al trabajador donde más se acomode su perfil, también proponen el enriquecimiento de los puestos para crear pertenencia en los trabajadores haciéndoles conocer la importancia de sus funciones en el ciclo productivo de la empresa, otra sugerencia es brindar capacitación en comunicación asertiva a los supervisores y directivos para que puedan llegar a sus supervisados y hacerles saber la satisfacción por sus logros, asimismo sugieren capacitar a todo su personal en habilidades sociales para mejorar la relación entre sí.

Las conclusiones a las que llega el autor de esta tesis es que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito de la oficina principal de Chiclayo para el período junio – julio 2014 es alto con tendencia a ser percibida como regular.

Este estudio tiene un aporte muy significativo para el desarrollo de la investigación por las similitudes que se presentan como las funciones que desarrollan sus colaboradores en la parte operativa, la población y/o universo investigado, las recomendaciones que se proponen y por el tipo de investigación que se realiza.

Zavaleta (2015) En la tesis de título: Nivel de desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral en la entidad financiera AMA en Pacasmayo, se plantea como objetivo general Determinar la relación entre el Nivel de desempeño de los trabajadores y la Satisfacción Laboral en la Entidad Financiera AMA de Pacasmayo.

Los objetivos específicos son determinar el nivel de Desempeño de los trabajadores, determinar la relación de la satisfacción laboral con la retribución

económica, con las condiciones físicas del entorno laboral, con las relaciones con sus compañeros, con el apoyo y respeto de sus supervisores, con los reconocimientos recibidos por parte de la gerencia y la de sus compañeros y con las posibilidades de desarrollo personal y profesional asimismo determinar la relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral.

La población es la misma que la muestra, 16 trabajadores que laboran en la Entidad Financiera AMA de Pacasmayo, el método utilizado es el diseño descriptivo correlacional.

Como conclusión el autor considera que en el análisis de la investigación en la que se aplicaron indicadores y factores para medir la Satisfacción tienen relación directa con el Desempeño laboral.

Asimismo el estudio revela que el factor humano, habilidades, retribución económica, relación con los supervisores, reconocimiento, horario de trabajo y desarrollo personal causan un nivel bajo de satisfacción laboral, por lo que los trabajadores no cumplen con el nivel de desempeño deseado, en cambio la relación con sus compañeros, y la estabilidad laboral causan un nivel más alto de Satisfacción y Desempeño Laboral en Entidad Financiera AMA en Pacasmayo.

Esta investigación aporta en la presente tesis por porque demuestran la correlación entre desempeño laboral y satisfacción laboral concluyendo con la aceptación de la tesis propuesta en la investigación, asimismo en la etapa de discusión se demuestra cómo influye los diversos factores de la satisfacción en el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores.

Martínez (2014) en su tesis de título: “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013”, se plantea como objetivo general “Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo en el año 2013”.

Como objetivos específicos busca analizar la satisfacción laboral e identificar factores de mayor incidencia, asimismo busca conocer la percepción que tienen los trabajadores con respecto al Nivel de Desempeño en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT).

El tipo de estudio de la investigación de acuerdo a la finalidad es aplicada, la técnica es descriptiva correlacional, la muestra es el total de la población que está constituida por 42 trabajadores del área de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), para la recolección de datos se desarrolló la técnica de la observación mediante la guía de observación y la técnica de las encuestas mediante el cuestionario.

El autor concluye que en el área de Operaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), la Satisfacción está en un nivel bajo, Los factores: una buena identificación con el trabajo que realizan y la posibilidad de crecimiento profesional son positivos para los trabajadores, los salarios, la organización del trabajo, la falta de información sobre el desarrollo de su trabajo, el sistema de control y la falta de reconocimiento por el trabajo desarrollado se reflejan como factores negativos en la institución, asimismo el personal tiene una percepción negativa sobre su desempeño laboral, por lo que la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo en el año 2013.

Arcos (2015) en su tesis de título: “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato”, propone como objetivo principal determinar la relación de satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de una empresa financiera, como objetivos específicos plantea diagnosticar el nivel de satisfacción laboral, evaluar el nivel de desempeño, determinar el grado de relación entre satisfacción laboral y desempeño y sugiere estrategias de mejora en base a los resultados de la investigación.

Se emplean dos instrumentos, para evaluar el nivel de satisfacción se utilizó un test que mide 3 dimensiones: motivación, satisfacción y jerarquía y el desempeño laboral se evaluó con un test diseñado en base a las necesidades de la empresa, con la finalidad de obtener datos reales y confiables se analizó con el programa SPSS.

La metodología es descriptiva de tipo encuesta, correlacional y de corte transversal, la población y muestra es la misma 116 personas que conforman la totalidad de trabajadores de la empresa.

El estudio determinó que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, pero evidenció falencias en la satisfacción del personal y la necesidad de buscar estrategias para mejorar las mismas. Asimismo evidenció un alto grado en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Como recomendación indica la necesidad de realizar medición de la satisfacción laboral cada tres meses y una vez por año evaluar el desempeño laboral de sus trabajadores, y en base a esas evaluaciones buscar estrategias de mejora en la satisfacción y desempeño laboral.

Espaderos (2016) en su tesis de título: “Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa” - Guatemala, persigue como objetivo general: “Identificar si existe correlación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa”.

Como objetivos específicos busca Identificar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a factores como puesto de trabajo, ambiente de trabajo, comunicación, condiciones ambientales, motivación y reconocimiento.

Asimismo busca determinar el nivel de desempeño laboral en base a los factores orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización.

La población del estudio está integrada por un total de 30 trabajadores, las edades oscilan entre 20 y 38 años con un rango de experiencia de 5 años. El instrumento utilizado para medir el Desempeño Laboral estuvo conformado por 25 ítems, asimismo el grado de Satisfacción se midió con un Cuestionario de Satisfacción Laboral que consta de 30 ítems.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, la metodología estadística que utiliza es el coeficiente de correlación de Pearson.

La conclusión a la que llega el autor de esta investigación es que el Nivel de Desempeño de los trabajadores del Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa es alto, el Nivel de Satisfacción en todos sus factores también es alto, por lo que los trabajadores manifiestan que la Satisfacción no tiene relación con el Desempeño.

El artículo de Chiang y Ojeda (2013) titulado “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres” de la revista *Contaduría y Administración* 58 (2), abril-junio 2013 (p. 39-60).

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre Satisfacción laboral y Desempeño laboral de los trabajadores de las ferias libres de Chile, el estudio es descriptivo correlacional.

La población total del estudio es de 264 trabajadores, el estudio se realizó con una muestra del 60% de trabajadores, lo que equivale a 158 individuos.

El instrumento utilizado es una encuesta de 54 preguntas, los autores utilizaron el paquete estadístico SPSS 13.0 para obtener los resultados descriptivos y de correlación, El estudio muestra una alta correlación entre Satisfacción laboral y sus distintos factores con el desempeño laboral.

Este artículo es tomado en cuenta por la similitud en las funciones de los trabajadores en la existencia de personal de cobranza, personal administrativo y/o de supervisión y bastante afluencia de usuarios o público.

Arizaga (2014) en su tesis: “El clima laboral y su relación con las satisfacción laboral de los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo 2013”, Esta tesis principalmente, se relaciona con la investigación que está realizando el autor en la recopilación de datos mediante un cuestionario tipo escala de Lickert con 36 ítems. Los temas se dividen de acuerdo a los 4 indicadores establecidos en la variable satisfacción laboral. Se responde en relación a las siguientes categorías 1) Total desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Total acuerdo.

Uno de sus objetivos específicos es diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán

La población objeto de estudio es de 87 trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

Entre otras conclusiones se llegó a determinar el nivel de satisfacción laboral que es de nivel regular representado por el 36.8% de trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Para el desarrollo del presente estudio es necesario tener conocimiento de las distintas definiciones que los autores sostienen sobre Satisfacción Laboral y Desempeño laboral.

1.3.1. Satisfacción laboral

Del latín satisfactio, significa la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.

Harpaz (1983) nos decía, actualmente, el concepto de Satisfacción laboral no es aceptado en forma unánimemente por todos los autores, en muchas

circunstancias estos ensayan nuevas definiciones para el desarrollo de sus investigaciones.

1.3.1.1. Definición

Es la actitud que las personas tienen sobre su labor nos decían Gibson y Donnelly (2001). Para valorar el empleo se considera que deben ser tomados en cuenta las actitudes, sentimientos y las emociones que las personas exteriorizan hacia las labores que realizan.

También Davis y Newstrom (2003) nos decían, que La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones positivas que los empleados exteriorizan con respecto a su trabajo. Esta definición relaciona la actitud positiva del trabajador con respecto a su empleo.

Los empleados relacionan tres actitudes con la satisfacción laboral

- Plena entrega al desarrollo de sus labores o el desempeño eficiente y eficaz de cualquier actividad encomendada.
- Compromiso con la organización o el grado con el que el empleado se identifica y fideliza con su organización.
- Estado de ánimo positivo en el desempeño de sus labores o la habilidad que manifiesta el trabajador para destacarse y concluir exitosamente sus labores.

Otra definición hecha por Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) decía que es el grado que el trabajador manifiesta con sentimientos positivos o negativos en relación a su labor. Las personas son proclives a ser influenciados por sus sentimientos que pueden manifestarse en actitudes positivas o actitudes negativas e influyen en el grado de satisfacción que tienen sobre su empleo.

La satisfacción en el trabajo es la consecuencia afectiva que el trabajador vislumbra de las funciones que realiza, y es concluyente de la conjunción de las necesidades humanas y expectativas del empleado nos decía Sikula (1992)

citando a Larouche y Delorme. Las personas se sienten satisfechas cuando encuentran satisfacción a sus necesidades dentro de una organización.

Blum y Nayles (1995) citado por Morillo (2006), señalaban que el resultante de variadas actitudes que el individuo tiene hacia sus labores, los factores que los enriquecen y la vida en general se define como satisfacción laboral.

Por otra parte Bracho (1989) citado en Morillo (2006) nos decía que la satisfacción laboral es la respuesta emotiva, réplica del vínculo existente entre las experiencias, las necesidades, los valores y las expectativas de cada individuo que integra una organización. El trabajador también responde emotivamente de acuerdo a como percibe las condiciones en las que realiza sus labores.

Koontz y O'Donnell (1995) citado en Morillo (2006), plantearon que la satisfacción laboral se refiere al estado emocional de satisfacción, bienestar y tranquilidad que el individuo percibe de su trabajo cuando sus necesidades son satisfechas y estos factores consecuentemente propician una motivación para continuar laborando. Coincidiendo al respecto con Chavanato (1986) citado por Morillo (2006), donde decía que la satisfacción en el trabajo contribuye a la actitud general del individuo hacia su trabajo en todo el contexto.

Asimismo Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005), definieron a la satisfacción laboral como el nivel en el que las personas perciben sus sentimientos hacia su trabajo sean positivos o negativos. Cuando se habla de sentimientos se habla de la emoción que determina el estado de ánimo que se produce en el trabajador produciendo alegría, tristezas, agrado, ira, etc.

Para Amorós, (2007). La satisfacción laboral es el comportamiento del individuo hacia las labores que realiza. Si se encuentra satisfecho con su trabajo se mostrará con actitud positiva en la realización de sus labores.

La satisfacción laboral refleja el grado en que las personas encuentran gratificación o satisfacción en su trabajo. Nos decían Griffin, R. y Moorhead, G.

(2010). Un amplio estudio referente a la satisfacción laboral demuestran que las necesidades individuales y las expectativas hacia el trabajo como factores individuales junto con factores grupales y/o organizacionales como las relaciones con los compañeros de trabajo y los supervisores, el clima del entorno laboral, las políticas de trabajo y las compensaciones y/o estímulos determinan la actitud o postura que toma el trabajador.

Un empleado satisfecho tiende a mantener una postura de compromiso e identificación con la organización, las ausencias son con menos frecuencia, las contribuciones positivas con mayor frecuencia y el deseo de seguir permaneciendo a la organización se verá fortalecido.

La definición de Palma (2006), sobre satisfacción laboral nos decía que es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de perspectivas que se vinculan como la significación de tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos que faciliten su desempeño laboral.

- Significación de Tareas: Es la tendencia al trabajo por parte de los colaboradores en función a la disponibilidad de normativas que regulan la actividad laboral dentro de una organización.
- Condiciones en el Trabajo: Es la evaluación de las labores dentro de la organización, también en función a la existencia de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral dentro de la misma.
- Reconocimiento Personal y/o Social: Es la predisposición a la evaluación de las actividades laborales en función al reconocimiento del trabajador o de su entorno laboral, relacionado a los logros obtenidos por su labor o por la influencia de éstos en el logro de los diversos objetivos propuestos por la organización.

- **Beneficios Económicos:** Es la tendencia a la realización de una labor en función a ser recompensados con incentivos, remuneraciones, beneficios sociales, y otros donde haya algún aspectos económico como pago del esfuerzo al trabajo que se realiza.

Asimismo, Palma, S. (2005) considera 7 factores motivacionales para medir el nivel de satisfacción:

Tabla 1 Factores de la Escala SL-SPC

Factores	Denominación
I	Condiciones Físicas y/o Materiales
II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos
III	Políticas Administrativas
IV	Relaciones Sociales
V	Desarrollo Personal
VI	Desempeño de Tareas
VII	Relación con la Autoridad

Fuente: Sonia Palma (2005)

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

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

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

Relaciones sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Desarrollo personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Desempeño de tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

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

1.3.1.2. Modelos de Evaluación de la Satisfacción Laboral

La satisfacción son conjuntos de emociones y sentimientos positivos o negativos con el que el trabajador manifiesta consideración a su trabajo.

Se detallan las teorías que dan soporte a la investigación según Robbins y Judge, (2009):

- **Teoría de Higiene Motivacional.**

Frederick Herzberg; plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas en el trabajo, los factores higiénicos o factores extrínsecos determinados por el salario, los beneficios sociales, tipo de liderazgo que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc. Estos factores están fuera del control del empleado por lo que el empleo ya viene inherente con estos factores.

Los factores motivacionales o intrínsecos son los que implican sentimientos relacionados con el crecimiento personal, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeñan en su trabajo son factores inherentes en la persona.

En resumen los factores de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad) aunque incluye algún tipo social. Mientras que los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: de estima y autorrealización.

- **Teoría del Ajuste en el Trabajo**

Esta teoría indica que cuanto más se relacionan las habilidades y capacidades de un individuo con las exigencias de la función es muy probable que realice un trabajo óptimo y por lo tanto será bien percibido por el empleador. El grado de satisfacción e insatisfacción predicen la probabilidad de que un trabajador permanezca en su puesto de trabajo, logre el éxito y tenga el reconocimiento que espera.

- **Teoría de la Discrepancia**

Sostiene que la satisfacción Laboral es el estado emocional agradable que resulta de valorar su trabajo como un medio para lograr el éxito laboral dentro de su organización. La satisfacción e insatisfacción laboral, deriva de la evaluación que el trabajador percibe al contrastar sus valores con la percepción que le ofrece el trabajo

- **Teoría de la satisfacción por facetas.**

Lawler, (1973), sostiene que la satisfacción laboral es el resultado del grado de desigualdad entre lo que la persona piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, es decir la diferencia entre expectativa y realidad, esta realidad puede frustrar o desarrollar el sentido de pertenencia laboral en el trabajador.

- **Teoría de los eventos situacionales.**

Quarstein, y Glassman, (1992), sostienen que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales, estos son los aspectos laborales que las personas evalúan antes de aceptar un puesto de trabajo, tales como el sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, políticas de la empresa y liderazgo; y los eventos situacionales que son facetas que recién se conocen cuando ya ocupan el

puesto de trabajo, pueden ser positivos como la flexibilidad horaria o negativos como los desperfectos de maquinarias.

El autor en base a las definiciones de los autores mencionados puede definir que la satisfacción laboral es la actitud que las personas manifiestan mediante comportamientos observables hacia su trabajo o a la labor que desempeñan. Cuando el nivel de satisfacción es positivo el comportamiento también es positivo con su trabajo, con sus compañeros de labores y supervisores, cuando el nivel de satisfacción es negativo sucede todo lo contrario y se pierde la identificación y compromiso para con la empresa.

1.3.1.3. Importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones

Todas las organizaciones están integradas por personas que en sinergia forman equipos de trabajo aportando conocimientos, habilidades y otras destrezas, estos equipos cumplen metas y objetivos que finalmente influyen en el logro de los objetivos organizacionales. Esta es una de las principales razones por las que las administraciones de gestión de personas se preocupan por conocer que situaciones en la organización afectan los niveles de satisfacción de sus empleados.

Asimismo, determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una empresa, permite proponer e implementar acciones que frenen la insatisfacción laboral que podría causar problemas de conducta en los trabajadores como ausentismos, conflictos laborales y otros. Aumentar el nivel de satisfacción laboral en las organizaciones debe ser una de la primeras preocupaciones de los directivos, ya que la tendencia actual nos es “primero es el cliente”, actualmente en toda organización debe ser “primero es el trabajador”.

1.3.1.4. Insatisfacción laboral

Márquez (2001) decía que la insatisfacción laboral puede ser causa para que el empleado manifieste una baja eficiencia en sus labores, en consecuencia puede manifestar estas conductas negativas a través de agresiones,

negligencias y la renuncia a su puesto. Esta situación influye en el empleado pudiendo provocar un alto grado de frustración, conductas impropias deterioro de las relaciones interpersonales e insatisfacción a su puesto de trabajo provocando:

Abandono: insatisfacción que genera en el empleado la búsqueda de nuevos horizontes laborales y su consecuente renuncia al trabajo.

Expresión: El levantamiento de su voz de protesta, conciliación y solución de los conflictos y mejoramiento de condiciones laborales.

Negligencia: Muestra conducta inadecuadas como desidia, dejadez, apatía mínimo esfuerzo, mayores errores.

Lealtad: El trabajador se siente identificado y comprometido con la organización en todo nivel.

1.3.1.4.1. Consecuencias de la Insatisfacción laboral

“La insatisfacción laboral trae consigo misma una gran variedad de consecuencias para el individuo, esta puede llegar a afectar en la vida, su familia y consigo mismo, su salud física y mental pueden estar involucradas también”, (Robbins, 2004, p.62). La insatisfacción no solamente disminuye la productividad en la organización sino también va destruyendo los sentimientos y emociones de los individuos causándoles distanciamiento de sus propios compañeros y de su organización.

Las principales consecuencias de la insatisfacción se podrían decir que son:

- Mayor tasa de accidentes
- Ausentismo
- Abandono o renuncia al puesto
- Dificultad para trabajar en equipo
- Baja productividad

1.3.2. Desempeño laboral

Los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con los puestos de trabajo, deben ser prácticos, confiables y deben tener niveles de medición que sean fácilmente verificables.

1.3.2.1. Definición

Chiang et al, (2010) cita a Milkovich y Boudreau (1994) decían que desempeño laboral es cuando el trabajador se subordina en el cumplimiento de las obligaciones laborales.

Por otra parte García (2001) definió al desempeño laboral como las actitudes observables que son importantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Asimismo Quintero, Africano y Faría, (2008) cita a Chiavenato (2000) donde concluyó que el desempeño laboral es el comportamiento de la persona como trabajador en el seguimiento de los objetivos propuestos en el puesto de trabajo y esto forma parte de una estrategia personal para llegar a concretar una labor eficiente.

Otra definición interesante es la de D'Vicente (1997), citado por Bohórquez (2004), donde definió al Desempeño Laboral como el grado de realización que alcanza el trabajador al alcanzar los objetivos propuestos dentro de la las empresas en un límite de tiempo. En este sentido el desempeño se conforma por ciertas actividades que se puedan observar y cuantificar.

También Bernardin (2007) citado por Fein, (2009) nos decía que el desempeño es el resultado concreto de la labor ejercida en concordancia al nivel del comportamiento particular del trabajador, por lo tanto se constituye que el concepto principal del desempeño está orientado a la gestión de actividades que se realizan durante la ejecución de la labor con un comportamiento adecuado.

Palaci (2005) citado por Pedraza, Amaya y Conde (2010) nos decían que el desempeño laboral es el valor con el que los trabajadores contribuyen en la empresa a partir de diferentes acontecimientos de su conducta en un lapso de tiempo determinado. Estas actitudes momentáneas del trabajador o de los trabajadores que se manifiestan en diferentes situaciones, contribuyen a la realización o cumplimiento de los planes organizacionales.

Para Stoner (2010), es la forma como los colaboradores de una empresa trabajan eficazmente para lograr objetivos comunes, siguiendo reglas básicas instauradas con anticipación, por lo que se puede definir que el desempeño laboral es el requisito que solicita un puesto de trabajo para la ejecución de las funciones en concordancia con los objetivos que se plantea la organización.

En cambio para Toro (2002), el desempeño se entiende como la labor o labores que realiza una persona con el fin de conseguir un resultado, es por ello que toda actividad que realiza un trabajador en una empresa está orientada a conseguir los objetivos organizacionales.

Chiang et al, (2010) cita a los autores Gibson, Ivancevich, y Donnelly (2001) que nos decían que el desempeño laboral es el resultado de las funciones de los trabajadores en concordancia con los intereses de las organizaciones, tales como cualidad, eficacia y otros principios de efectividad.

1.3.2.2. Evaluación del desempeño

Chiavenato, I. (1999) nos decía que la evaluación del desempeño es una valoración constante de cómo cada individuo realiza su labor en su puesto de trabajo y de cuál es su potencial de desarrollo. La evaluación es un proceso para motivar la excelencia y las cualidades de los trabajadores y no para estigmatizar como malos trabajadores a los que aún están en proceso de desarrollo en el aprendizaje.

Según Werther y Davis (2001). La evaluación del desempeño es el desarrollo por el cual se valora en forma global, como el empleado realiza su trabajo. La evaluación de desempeño debe realizarse en todas las organizaciones modernas. Si existe la necesidad de hacer cambios como consecuencia de las evaluaciones, los empleados deben tener conocimiento por que se hicieron las modificaciones y como se deben realizar.

Maristany (2000) Nos decía brevemente que la evaluación del desempeño, se considera como una técnica que permite determinar la valoración que el empleado da al rendimiento de sus labores dejando pruebas concretas de ello.

La evaluación del desempeño que plantearon Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2001) como valor del rendimiento, cuya definición propone en conceptos de identificación, medición y gestión del recurso humano en las organizaciones.

1. **Identificación:** Define todos los aspectos que se desea medir referente al rendimiento, estas deberán ser imprescindibles para el cumplimiento de las metas propuestas por la organización.
2. **Medición:** Es cuantificar y adjudicar calificaciones que representen el desempeño del trabajo a juicio de quien hace la evaluación.
3. **Gestión:** La finalidad primordial que se pretende conseguir, como la situación actual de sus trabajadores, comunicación con los trabajadores para dar a conocer su rendimiento, capacitación para el personal en especial para quienes el sistema indicó su requerimiento asimismo para la toma de decisiones en cuanto a los aspectos de rendimiento laboral buscando la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

1.3.2.3. Importancia de la Evaluación del desempeño

Las evaluaciones del desempeño se deben realizar porque existe la importancia de recabar información necesaria para que la dirección pueda tomar decisiones acertadamente, cimentadas en sucesos concretos y no en

supuestos. La toma de decisiones acertadas permitirá realizar mejoras reales en vez de conjeturar de lo que se puede hacer mejor. Asimismo se logrará precisar si los cambios efectuados sirvieron para proporcionar desarrollo y crecimiento en aras de la sostenibilidad de la empresa.

Para Alonso Martín, (2008), es importante la evaluación de desempeño porque permite implementar políticas de reconocimientos compensatorios, mejora el desempeño, propicia la toma de decisiones de promociones y/o ascensos, facilita precisar si hay la necesidad de retroalimentar, detecta errores en los perfiles del puesto y permite observar la existencia de problemas que afecten al trabajador durante en el desempeño de sus funciones.

Según Amorós, (2007), estos son los propósitos de la evaluación de desempeño:

1. Es de utilidad para los directivos en la toma de decisiones sobre la gestión en recursos humanos.
2. Se identifican debilidades puntuales en el desempeño laboral, los cuales pueden ser fortalecidos con el desarrollo de planes o programas específicos de capacitación.
3. La evaluación de desempeño aplicado a los empleados recién contratados permitirá identificar al personal nuevo que aún no se adecuó y que presentan un pobre desempeño, asimismo se podrá evaluar que tan efectivo fueron las capacitaciones programadas.
4. Brinda la oportunidad que los empleados se retroalimenten de como la organización percibe su desempeño.
5. Se emplean como la base para distribuir o repartir las recompensas.

1.3.2.4. Beneficios de la Evaluación del desempeño

Chiavenato (2007) nos decía que un programa de evaluación del desempeño bien planificado y organizado, origina beneficios a corto, mediano y largo plazo.

Para los gerentes o jefes. Les permite tener conocimiento real del nivel de desempeño laboral de sus colaboradores, asimismo tienen la posibilidad de proponer las medidas correctivas necesarias orientadas a mejorar el nivel de desempeño. Tienen la oportunidad de una comunicación abierta con sus subordinados, con el fin de explicar cuál es el método de evaluación del desempeño que se aplica, cuáles son sus beneficios y además que con ello tendrán la posibilidad de conocer objetivamente el nivel de su desempeño.

Para el subordinado. Le permitirá conocer desde el inicio de sus labores que será evaluado objetivamente por su desempeño. Le permitirá conocer sus fortalezas y en que debilidades debe trabajar para fortalecerlos, tendrá conocimiento de las expectativas que sus jefes tienen de su desempeño, así como que también se beneficiará con los programas de entrenamiento, capacitaciones y otros que les brinde la empresa, asimismo sabrá en que aspectos puede auto capacitarse para mejorar su rendimiento.

Para la organización. Tendrá jefes preocupados por mejorar el desempeño de los subordinados, mejorando paulatinamente su rendimiento y por ende haciendo fuerzas para lograr a concretar los objetivos organizacionales. El ambiente de trabajo será más confortable, el área de Gestión de Personas tendrá la oportunidad de dinamizar su política al ofertar oportunidades de desarrollo personal y profesional, y todo esto estimula la productividad de la organización.

1.3.2.5. Métodos de Evaluación del desempeño

Robbins (2005) explicaba que para medir el desempeño efectivo, se usan fuentes como la información personal, los informes estadísticos, los informes orales y los informes escritos. La evaluación del desempeño es esencial en

todo sistema de administración. De los muchos métodos que existen para medir el desempeño podemos destacar: Los ensayos escritos, el uso de incidentes críticos, las escalas de calificación gráficas, las comparaciones multipersonales, la administración por objetivos y las evaluaciones de 90,180, 270 y de 360 grados.

Por otra parte Puchol Moreno (2003) expone que la evaluación del desempeño es un procedimiento que abarca toda la etapa del trabajador, siguiendo o ajustándose a un método o sistema muy organizado y que implica a jefes y subalternos, es decir a todos los trabajadores. Es una valoración de criterios que se aplican a los trabajadores de una empresa, en función a sus labores habituales. La evaluación tiene una visión histórica y prospectiva es decir que se puede trabajar para el futuro retroalimentando los errores del pasado integrando con mayor efectividad los objetivos de la organización con los objetivos individuales del trabajador

Método de escala gráfica

Es el método más utilizado y divulgado para la evaluación del desempeño nos decía Chiavenato (2000) es simple pero debemos cuidar de no caer en la subjetividad y de anticipar juicios. Es un método que evalúa el desempeño del trabajador con factores que se definen y se gradúan previamente. El método utiliza un formulario de doble entrada donde los factores de evaluación del desempeño se ubican en forma horizontal (Filas) y los grados de variación de los factores se ubican en forma vertical (Columnas). Los factores se deben definir con descripciones concisas, sencillas y objetivas.

Robbins y Coulter (2000) coinciden con Chiavenato y agregan que se puede incluir como factores de evaluación la cantidad y calidad del trabajo, el conocimiento del puesto y otros tipos de comportamientos. La escala debe ser revisada y ordenada en forma ascendente, normalmente considerando una valuación de cinco niveles de respuesta posibles. Este método requiere de menos tiempo para su aplicación, permite realizar análisis cuantitativos y

comparativos entre empleados por lo que es uno de los más utilizados y más populares de los métodos de evaluación del desempeño.

Según Dessler (2001) nos decía que los responsables de la evaluación señalan con una marca la valoración que atribuyen al desempeño del trabajador en el factor correspondiente. En algunas empresas no evalúan factores o características sino obligaciones o deberes específicos como parte de sus perfiles de puestos.

Alles (2002), indica que los métodos de evaluación del desempeño se clasifican en función de la valoración de las cualidades que poseen los integrantes mediante sus características, conductas y resultados. La valoración que se basa en las características son los más usados pero no son los más objetivos. Las valoraciones que se basan en las conductas o capacidades ofrecen información orientada a la labor, las cuales son más óptimas para determinar el crecimiento personal y profesional del trabajador. La valoración que se basa en los resultados es la más conocida y permite obtener información real del cumplimiento o no de los objetivos, así mismo permite la identificación de las deficiencias y su respectiva retroalimentación.

Weiten (2006), mencionaba que la evaluación de la conducta se compone por tres elementos: capacidad, restricciones situacionales y motivación. Los tres elementos mencionados son imprescindibles para que se manifiesten la conducta y el desempeño. La excelencia en el desempeño se manifiesta cuando se demuestra óptimas condiciones, cualidades o aptitudes, una buena motivación y el entorno sea propicio para el desarrollo de las labores. Un desempeño no eficiente podría imputarse a que existen: normas rigurosas, hay carencia de capacidades, no hay motivación y/o la falta de equipos y materiales.

Por otra parte Sherman et al. (2001) exponen, para que los evaluadores no incurran en subjetivismos al utilizar este método, primeramente deben ser capacitados apropiadamente para que tengan conocimiento sobre los lineamientos de la evaluación que la organización propone, asimismo deben

definirse con anticipación, acertadamente y con precisión los factores o escalas de valoración que cubra todos los requisitos que el puesto requiere.

Método de ensayos escritos

Robbins y Coulter (2000) nos decían que el método de ensayos escritos es probablemente el más sencillo, siempre y cuando el evaluador sea hábil para redactar ensayos ya que tiene la misión de elaborar un documento que registre de forma clara y concisa las fortalezas, debilidades, rendimiento y potencial del trabajador asimismo deberá identificar los puntos que necesitan reforzamiento y hacer las sugerencias necesarias para corregir y mejorar el desempeño del trabajador.

Asimismo (Sherman et al., 2001) decía que no existe una estructura establecida para la elaboración del informe, pero debe ser escrito con mucha claridad e imparcialidad evitando el subjetivismo. Las organizaciones dependiendo de sus necesidades y objetivos deben diseñar con que parámetros se deben elaborar los informes y si es posible con que otros métodos combinar para fortalecer la evaluación del desempeño.

Método de elección forzada

Según Chiavenato (2000), este método consiste en la utilización de ítems que describen los tipos del desempeño de cada individuo. El instrumento de medición es dividido en grupos y cada uno de ellos incluye ítems que la persona que evalúa debe seleccionar obligatoriamente la frase que considera que más se ajusta al desempeño del trabajador.

Las frases o ítems se compone de dos formas: Una primera forma es donde los bloques se forman por dos frases de significado positivo y dos de significado negativo, y la otra forma es donde los bloques se forman sólo por cuatro frases de significado positivo o cuatro frases de significado negativo.

Werther y Davis (2000) nos decían que se debe incluir a las habilidades del aprendizaje, al rendimiento y las relaciones interpersonales como ítems dentro de las categorías a evaluar. Dependiendo de la objetividad del evaluador seleccionando los ítems que más se aproximen a la realidad de los hechos se obtiene el nivel del desempeño individual. Asimismo nos decían, que el método no es muy utilizado y tiene baja popularidad, porque las posibilidades de retroalimentación son muy reducidas.

Asimismo Chruden y Sherman (2002) nos decían que este método tiene muchas limitaciones, principalmente es defender la validez y utilidad de la información. Su utilización no resulta tan útil por lo que en ocasiones necesita complementarse con otros métodos de evaluación.

Método de investigación de campo

Chiavenato (2000) nos decía que el superior inmediato con la asesoría de un especialista en evaluación del desempeño mediante entrevistas verifica y evalúa el desempeño de sus subordinados. Mediante el análisis de la recopilación de información se puede conocer las causas, los orígenes y los motivos. Estas entrevistas permitirán conocer las causas, motivos fundamentos positivos o negativos del desempeño de los trabajadores. Asimismo el método contribuye a diseñar programas que permitan el crecimiento personal y profesional del empleado en la organización. El proceso de evaluación por éste método suelen cubrir lo siguiente:

1. Evaluación inicial: El desempeño del trabajador se evalúa principalmente en uno de tres aspectos, Desempeño más que satisfactorio, Desempeño satisfactorio o Desempeño menos que satisfactorio.
2. Análisis suplementario: Definido la evaluación inicial, el siguiente paso es el analizar las evaluaciones de desempeño de cada trabajador con preguntas profundas por parte del especialista hacia el jefe.

3. **Planeamiento:** En base al análisis profundo de las evaluaciones, se elabora un plan de acción que puede incluir: Comunicación estratégica, Motivación, consejería, readaptación, entrenamiento, Formación o desarrollo profesional como promoción a otro cargo, mantenimiento en el cargo actual.
4. **Seguimiento:** Es la verificación o comprobación del desempeño de cada trabajador.

Método de incidentes críticos

Chiavenato (2000), nos decía que este método fue creado durante la Segunda Guerra Mundial y considera situaciones de los trabajadores cuyo comportamiento expresa resultados extremadamente positivos o extremadamente negativos. Es una técnica metódica donde el supervisor observa y registra los hechos extremos positivos y los hechos extremos negativos en relación al desempeño de sus subordinados. Los sucesos positivos deberán destacarse y los sucesos negativos deberán ser advertidos, modificados y eliminados de toda práctica.

Para Robbins y Coulter (2000) nos decían que el método brinda la información valiosa para lograr diferenciar la eficacia y la eficiencia en el desempeño de los trabajadores. Los rasgos de la personalidad del empleado no deben ser confundidos con incidentes de conductas puntuales que definan la eficacia o ineficacia de su desempeño.

Werther y Davis (2000) Conocían a este método como método de registro de acontecimientos notables. Éste método conlleva a registrar objetivamente y lo más real posible actos importantes y trascendentes por parte del evaluador de manera diaria en medios manuales y/o electrónicos. El período para la recolección de datos y su registro respectivo debe ser por un tiempo limitado que permita aprender de ello y prevenir o corregir incidentes negativos

Según Dessler (2001), aproximadamente dos veces al año deben reunirse el supervisor y el trabajador para analizar y evaluar su desempeño en base a los registros que sistemáticamente han sido registrados por el supervisor.

Sherman et al. (2001), nos decían que los actos que registra el evaluador son acontecimientos puntuales e inusitados que determinan el desempeño del trabajador, se debe evitar los registros de tareas rutinarias y triviales.

Método de comparación por pares

Los autores Robbins y Coulter (2000) decían que, mediante éste método se compara a cada empleado con sus demás compañeros, señalando en cada caso si su desempeño es mayor o menor que el del otro trabajador además, si es mayor se le debe asignar una valoración y sumar a las veces que se considera que tiene el mejor rendimiento para crear un índice y se distinga de los demás. El método se complica cuando se tiene que evaluar a un grupo numeroso de empleados.

Por otra parte Dessler (2001), sugiere elaborar una tabla e incluir los nombres de los evaluados de manera horizontal y vertical, esto permitirá parear las características de cada uno de los trabajadores donde se vayan colocando signos negativos (-) y positivos (+). De esta manera con la sumatoria de la mayor cantidad de veces que se colocó un signo positivo se logra determinar al empleado con el mejor desempeño.

Para Chruden y Sherman (2002), decían que el método compara por pares a todos los empleados con los factores que la empresa considere necesarios, también sugiere utilizar un cuadro para ir marcando las veces que es considerado con el mejor desempeño, el que tiene mayor cantidad de marcas es considerado el de mejor desempeño, y si se consideran los factores se descubre cual es el factor que mejor desempeña.

Método de distribución forzosa

Werther y Davis (2000), decían que el método de distribución forzosa se aplica para evaluar el desempeño individual de los empleados mediante categorías que se adecuen a las necesidades y objetivos de la organización, los empleados se distribuyen en las diversas categorías y estas se miden con alternativas de escalas de medición como por ejemplo Muy deficiente, deficiente, Normal, Bueno y Muy bueno.

Para Dessler (2001), Coincide en cómo se aplica el modelo y añade que se determinen porcentajes a los factores que serán evaluados en las categorías determinadas. Para que la evaluación sea más real y de mayor exactitud, se debe elaborar tarjetas individuales para registrar la calificación de cada individuo en la categoría correspondiente. El fin no es la determinar el rango que ocupa cada trabajador que se evalúa, sino más bien clasificar a los mismos en grupos que correspondan a las calificaciones como por ejemplo: malos (15%), deficientes (20%), normales (30%), buenos (20%), excelentes (15%).

1.4. Formulación del problema

¿Existe Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras en el Perú año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Los colaboradores objeto de estudio, tienen una participación valiosa en el logro de las metas y objetivos organizacionales asimismo, es la parte más sensible e importante en todas las empresas por lo que desarrollar y fortalecer al talento humano debe ser una tarea constante y continua de las áreas correspondientes, involucrando a todos los directivos de la organización y líderes de área. La importancia de conocer el nivel de la satisfacción laboral y cómo influye en el desempeño del empleado radica en que permite establecer

estrategias y tácticas que logren mantener y/o mejorar según sea el caso la situación actual.

Por Conveniencia. El estudio se realizó por que existe la necesidad de conocer el Nivel de satisfacción en sus distintos factores y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una empresa Concesionaria de Carreteras en el Perú en el año 2018, asimismo el estudio permitió conocer la influencia de la Satisfacción laboral en el desempeño laboral del colaborador.

Por Relevancia Social. Se pretende que el aporte a la sociedad de esta investigación consista en poner en práctica las recomendaciones, sugerencias y propuestas para lograr niveles altos de satisfacción laboral y desempeño laboral que permita tener colaboradores felices y comprometidos con la organización, que trascienda en su comportamiento y eficiencia en beneficio de los usuarios de la carretera, de los proveedores y acreedores de la empresa, en los propios colaboradores, en sus familiares y en todas las personas relacionadas a los colaboradores de las Unidades de Peaje de la empresa Concesionaria de Carreteras del Perú 2018.

Por Implicaciones Prácticas. El estudio permitió conocer la situación actual de la empresa con respecto al nivel de Satisfacción Laboral y al nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras, asimismo permitió identificar los aciertos y las falencias de los factores y sugerir recomendaciones de mejora en la gestión del talento humano en base al Nivel de Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral actual de sus colaboradores.

Por Valor Teórico. Este estudio podría ser considerado como un aporte o medio de consulta en futuras investigaciones sobre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, asimismo con las modificaciones necesarias se puede implementar las mejoras y recomendaciones sugeridas, con el fin de mantener y/o incrementar el nivel de satisfacción y desempeño laboral en otras empresas Concesionarias de carreteras y afines o que tengan en su organigrama un área

de operaciones, que consideren al colaborador como su principal capital, como una persona de talento y que aspiran mantener a sus colaboradores con niveles altos de Satisfacción Laboral y de Desempeño Laboral.

1.6. Hipótesis

Si, la Satisfacción Laboral influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras en el Perú año 2018 y ésta es representativa.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar si la Satisfacción Laboral influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras en el Perú año 2018

1.7.2. Específicos

- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral que existe en los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú año 2018.
- Identificar el nivel de Desempeño laboral que existe en los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú año 2018.
- Elaborar una propuesta de mejora en la Satisfacción Laboral para mejorar el Desempeño Laboral de los Colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú año 2018.

II. METODO

En esta investigación se pretendió conocer si la Satisfacción Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una empresa Concesionaria de carreteras en Perú influye en el Desempeño Laboral de estos colaboradores.

2.1. Diseño de investigación

El tipo de estudio que se realiza en la presente investigación es correlacional propositiva, descriptivo no experimental, Hernández et al. (2006) define:

Correlacional.- El principal propósito es evaluar la relación que existe entre dos o más variables, conceptos o categorías. Considera identificar la correspondencia que existe entre una variable con respecto a otra.

Descriptivo.- Describe las características, propiedades o perfiles de los elementos que intervienen en la investigación. La recolección de información con el detalle de los problemas planteados le da valor a la investigación.

No experimental.- No se manipula intencionalmente la variable independiente, sus acciones sobre otras variables solamente deben ser observados tal y como se muestran en la realidad de su contexto natural.

Transaccional o trasversal.- La recopilación de datos y la medición se realiza en una sola ocasión.

2.2. Variables, Operacionalización

Las variables son términos que tienen la capacidad de modificar su actual estado siendo posible de medirse y observarse. Cuando existen más de una variable la relación entre ellas le da mayor valor para la investigación. Hernández et al. (2006) también conceptúa como variable de constructor o construcciones hipotéticas.

2.2.1. Variables.

- Variable 1: Satisfacción laboral.
- Variable 2: Desempeño laboral.

2.2.2. Operacionalización.

Tabla 2 Operacionalización Satisfacción Laboral

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Índicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Test. Escala de opiniones con 36 ítems sobre 07 diferentes dimensiones de la escala satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	Total Acuerdo	Ordinal
			Confortabilidad del ambiente	El ambiente donde trabajo es confortable		
			Comodidad del ambiente	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	Acuerdo	
			Comodidad del lugar de trabajo	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	Indeciso	
			Comodidad para el desempeño	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias		
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Satisfacción sueldo/trabajo	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	En desacuerdo	
			Sentimiento por el trabajo	Me siento mal con lo que hago	Total desacuerdo	
			Aceptabilidad del sueldo	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable		
			Cobertura del sueldo	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas		
		Políticas administrativas	Mal trato en la empresa	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato		
			Percepción del trabajo	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando		
			Satisfacción por horario	Me disgusta mi horario		
			Incomodidad por horario	El horario de trabajo me resulta incómodo		

			Reconocimiento	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias		
		Relaciones interpersonales	Ambiente laboral y desempeño laboral	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	Total Acuerdo	Ordinal
			Agrado por trabajar con compañeros	Me agrada trabajar con mis compañeros	Acuerdo	
			Distancia con compañeros	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	Indeciso	
			Solidaridad	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	Indeciso	
			Trabajo en relación a la forma de ser del trabajador	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	En desacuerdo	
		Desarrollo personal	Desarrollo personal	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	Total desacuerdo	
			Satisfacción por el trabajo	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo		
			Logro	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo		
			Autorrealización	Mi trabajo me hace sentir realizado		
			Autoestima	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo		
		Desempeño de tareas	Valoración del trabajo	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia		
			Autovaloración	Me siento realmente útil con la labor que realizo	Total Acuerdo	

				Mi trabajo me aburre	Acuerdo	Ordinal
			Agrado por el trabajo	Me gusta el trabajo que realizo Me siento complacido con la actividad que realizo		
		Relación con la autoridad	Disposición del jefe y la calidad de trabajo del personal	Mis líderes son comprensivos	Indeciso	
				Es grata la disposición de mis líderes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo		
			Relación con superiores	Llevarse bien con el líder beneficia la calidad del trabajo	En desacuerdo	
				La relación que tengo con mis líderes es cordial		
		Valoración del líder por el esfuerzo en el trabajo	No me siento a gusto con mis líderes	Total desacuerdo		

Fuente: Basado de la Escala SPC – Sonia Palma Carrillo (2006)

Tabla 3 Operacionización Desempeño Laboral

Variable	Definición Operacional	competencias	Indicadores	Items	Indicadores	Escala de medición	
Desempeño Laboral	Evaluación tipo escala de Likert, se evalúa en 03 competencias: Conocimientos, Actitudes o habilidades y Actitudes o comportamientos, cada competencia con 04 indicadores.	Conocimientos	Funciones - Dyna	Conoce Funciones, Sist. DYNA, periféricos, RIT, RIS, Formatos	Necesita desarrollo	Ordinal	
			Cobranza y/o Recaudación	Conoce el manual de procedimiento Cob y Manual de proc.para contingencias			
			Atención al usuario	Conoce el protocolo de Saludo, protocolo general de atención al usuario			Adecuado
			Rendición	Conoce el proc. de rendición, proc. de Control y Archivo de comp. de pago. -Conoce el llenado correcto de su bitácora de relevo	Supera expectativa		
		Aptitudes / Habilidades	Recaudación Indevida	Nro. De Recaudaciones Indevidas al mes	Excelente		
			Comprobantes Anulados	Nro. De Comprobantes Anulados al mes	Muy bueno		
			Tarifas incorrectas	Nro. de tarifas incorrectas al mes	Bueno		
			Errores de digitación	Nro. De errores en digitación.	Regular		
		Actitudes	Presencia y uso de EPP	Presencia, uso de EPP, comportamiento, buena conducta	Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo		Ordinal
			Puntualidad y Asistencia	Puntualidad y Asistencia,	Puntual A veces llega		

					tarde Siempre llega tarde
			Uso de protocolo y atención al Usuario	Uso de protocolo y atención al Usuario	Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo
			Disponibilidad y Colaboración	Disponibilidad y Colaboración	Disponible A veces disponible No disponible

Fuente: Concesionaria de Carreteras - 2018

Nota. Elaborado con información brindada por el área correspondiente de la Empresa Concesionaria de carreteras.

Según la información proporcionada por el área correspondiente de la Empresa Concesionaria de Carreteras en Perú el año 2018, el puntaje final es la suma de las competencias conocimientos con un peso del 30%, Aptitudes/habilidades con un peso del 40% y Actitud con un peso de 30%. Las personas que tienen buena actitud y buen conocimiento pueden desarrollar con mayor convicción sus aptitudes y/o habilidades.

La Empresa Concesionaria de Carreteras establece el nivel del desempeño laboral según el siguiente cuadro:

Tabla 4 Niveles de Desempeño Laboral

Nivel	Puntos
Necesita Desarrollo	≤ 6
En Desarrollo	$> 6 \leq 8$
Desarrollado	$> 8 \leq 10$

Fuente: Elaboración propia – 2018

2.3. Población y muestra

La población objeto de estudio de la investigación es igual a la muestra, es decir es la totalidad de los trabajadores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú año 2018, 26 Supervisores de peaje y 59 recaudadores.

Por razones que escapan a la decisión del investigador se encontró con una realidad laboral de la ausencia de 3 colaboradores por descanso médico y/o vacaciones, por lo que el instrumento de medición se aplicó a 26 Supervisores y 56 recaudadores que hacen un total de 82 colaboradores, es decir el 96% de los trabajadores.

A continuación se presentan las características de la población estudiada:

Tabla 5 Distribución de población por cargo

CARGO		
Supervisor	26	32%
Recaudador	56	68%
Total	82	100%

Fuente: Elaboración propia – 2018

Según el cargo (Tabla 5) el 32% tienen el cargo de Supervisor de Peaje y el 68% tienen el cargo de Recaudador de peaje.

Tabla 6 Distribución de población por género

GENERO		
Varón	32	39%
Mujer	50	61%
Total	82	100%

Fuente: Elaboración propia – 2018

Según el género (Tabla 6) el 39% son varones y el 61% son mujeres.

Tabla 7 Distribución de población por edades

EDAD		
De 18 a 25 años	8	10%
De 26 a 35 años	44	54%
De 36 a 45 años	15	18%
De 46 a 55 años	9	11%
Mayor de 56 años	6	7%
Total	82	100%

Fuente: Elaboración propia – 2018

Según la edad de la población estudiada (Tabla 7) el 10% tienen entre 18 y 25 años de edad, el 54% entre 26 y 35 años de edad, el 18% entre 36 y 45 años de edad, el 11% entre 46 y 55 años de edad y el 7% es mayor de 56 años de edad.

Tabla 8 Distribución de población por Tiempo de servicios

TIEMPO DE SERVICIOS		
De 0 a 1 año	14	18%
De 1 a 2 años	10	13%
De 2 a 3 años	7	8%
De 3 a 4 años	15	18%
De 4 a 5 años	5	8%
Más de 5 años	31	36%
Total	82	100%

Fuente: Elaboración propia – 2018

Según el tiempo de servicios (Tabla 8) el 18% tienen entre 0 y 1 años de servicios, el 13% entre 01 y 02 años de servicios, el 8% entre 02 y 03 años de servicios, el 18% entre 03 y 04 años de servicios y el 8% entre 04 y 05 años de servicios y el 36% tienen más de 5 años de servicios.

Tabla 9 Distribución de Población por Nivel de Estudio

NIVEL DE ESTUDIOS		
Secundaria	4	5%
Técnica Superior	63	77%
Universitaria	15	18%
Total	82	100%

Fuente: Elaboración propia – 2018

Según el nivel de estudios (Tabla 9) el 5% de los colaboradores tiene estudios secundarios, el 77% tiene estudios técnico superior y el 15% tienen estudios universitarios

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.

2.4.1. Satisfacción Laboral

Para medir la Satisfacción Laboral en la presente investigación se trabajó con la escala SL – SPC, elaborada, desarrollada y validada por su autora Ps. Sonia Palma Carrillo en la investigación “Elaboración y Validación de una Escala de

Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana”, en base a esta encuesta se aplicó a los colaboradores de las unidades de peaje de la concesionaria de carreteras, es un cuestionario que contiene 36 ítems para ser desarrollado en un tiempo estimado de 20 minutos.

Tabla 10 Nivel de confiabilidad Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,760	36

Fuente: Elaboración propia SPSS – Encuesta SL-SPC – 2018

La validez y confiabilidad del instrumento aplicado se determinó mediante la utilización del paquete estadístico SPSS versión 22 donde el alfa de Cronbach da como resultado 0,760.

2.4.2. Desempeño Laboral

Para medir el Desempeño laboral, se tomó en cuenta las evaluaciones de desempeño que la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú aplica mensualmente a sus colaboradores de las unidades de peaje para determinar sus índices de desempeño y eficiencia que es parte esencial para la elaboración de sus indicadores mensuales de productividad. Esta evaluación es permanente y está determinado por un formato tipo escala de Likert elaborado para medir actividades que desarrollan sus colaboradores de las unidades de peaje de acuerdo a las necesidades que creen conveniente y que apoya el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

La evaluación que utiliza la organización es del Supervisor al subordinado. El supervisor es el que mayor conocimiento tiene de como su liderado se conduce en sus labores encomendadas.

Cabe mencionar que la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú, proporcionó al autor una data con los puntajes finales de la evaluación de

desempeño aplicado el último mes (mayo – 2018) para ser tratado de manera confidencial.

Tabla 11 Nivel de confiabilidad Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,663	4

Fuente: Elaboración propia SPSS – Desempeño Laboral - 2018

La validez y confiabilidad de la data se determinó mediante la utilización del paquete estadístico SPSS versión 22 donde el alfa de Cronbach da un resultado de 0,663

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el desarrollo de esta investigación en el análisis estadístico se utilizó dos de los paquetes más utilizados para este fin el Microsoft Excel 2010 y el IBM SPSS STATISTICS 22, se aplicó la correlación de Pearson.

Luego de aplicar el instrumento de evaluación de Satisfacción Laboral y de solicitar a la coordinación del área de operaciones los resultados de la última evaluación de desempeño de los colaboradores de las unidades de peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras se procedió con la elaboración de una base de datos para posteriormente ser tabulados y analizados cuantitativamente en cuadros estadísticos, mostrando los resultados en valores absolutos y porcentuales, luego se procedió a elaborar la propuesta de mejora, las conclusiones y recomendaciones necesarias.

2.6. Aspectos éticos

El investigador se compromete a respetar la veracidad de los resultados, a la confidencialidad de los datos suministrados por la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú, a la confidencialidad de la identidad de los individuos que

participaron en el estudio, asimismo el nombre de la empresa en la que se realizó esta investigación se mantendrá en el anonimato.

III. RESULTADOS

3.1. Introducción

Esta investigación se realizó con la finalidad de comprobar si existe influencia de la variable Satisfacción Laboral en la variable Desempeño Laboral, así como también conocer el nivel de Satisfacción Laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú año 2018.

El nivel de Satisfacción se determinó por cada uno de los factores de la Satisfacción laboral, asimismo por su variable independiente como son cargo, genero, edad, tiempo de servicios y nivel de estudios.

En el nivel de Desempeño laboral se trabajó con los resultados de la última evaluación de desempeño realizado a los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú, estos datos fueron proporcionados al autor por el área respectiva para ser tratados de manera confidencial.

Se determinó la validez y confiabilidad de las variables, luego se utilizaron tablas y gráficos estadísticos los cuales se describen a continuación.

3.2. Correlación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

Tabla 12 Relación Entre Satisfacción Laboral Y Desempeño Laboral

		Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,796**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	82	82
Evaluación de Desempeño	Correlación de Pearson	,796**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	82	82

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

Fuente: Elaboración propia SPSS – Encuesta de Satisfacción Laboral y Evaluación de Desempeño Laboral - 2018

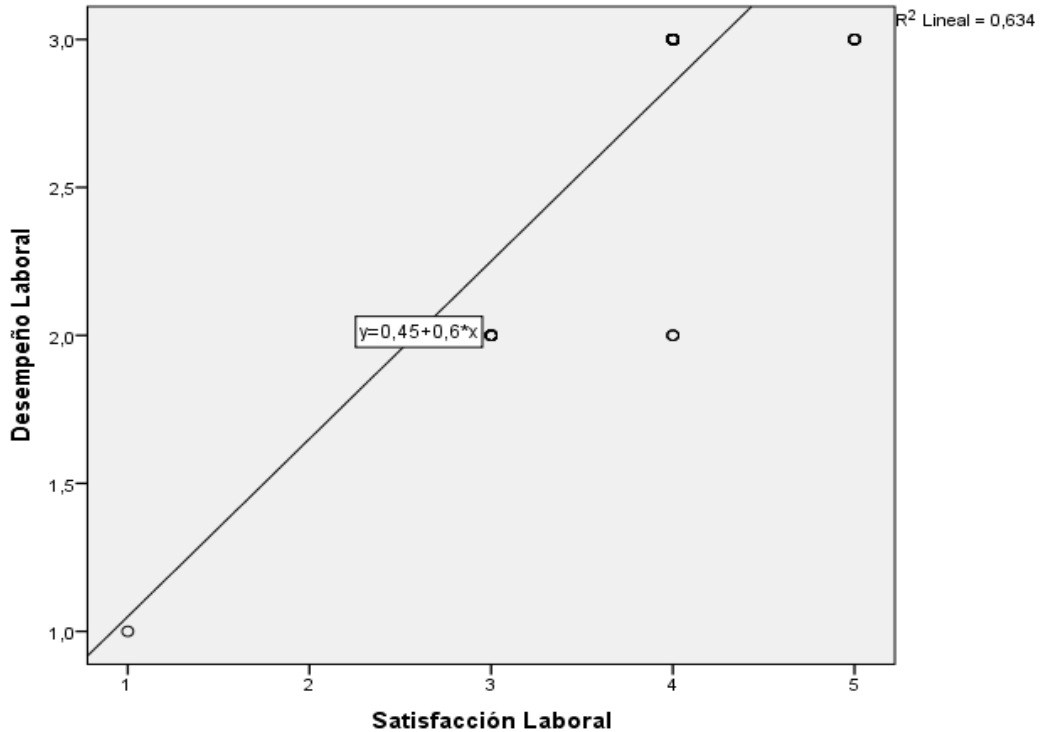


Figura 1 Correlación de Pearson

Como se observa en la tabla 12, el valor de la prueba del coeficiente de correlación r de Pearson es altamente significativo porque $p < 0.01$. El valor 0.796 indica que la correlación es alta y de tendencia positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú. Significando entonces que mientras haya mayor nivel de Satisfacción Laboral se incrementa también el nivel de Desempeño Laboral. La proporción de varianza es de 0.634, esto se interpreta que el 63.4% del desempeño laboral tiene relación con la satisfacción laboral, asimismo en éste mismo porcentaje 63.4% son los elementos o factores que comparten la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Por lo tanto si consideramos a la variable Satisfacción Laboral como la variable predictora o explicativa, consideramos que el 63.4% es la variabilidad en el

desempeño laboral, el valor de coeficiente de no determinación ($1 - r_{xy}^2$) es 36.6% que queda sin explicación y puede ser materia de otra investigación.

3.3. Correlación entre los factores de la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

Tabla 13 Relación de los Factores de la Satisfacción Laboral con el Desempeño laboral

Factores : Satisfacción Laboral		Desempeño laboral	Interpretación
I	Correlación de Pearson	,583**	Existe relación directa moderada
Condiciones físicas y/o Materiales	Sig. (bilateral)	.000	P < 0,01
	N	82	Es altamente significativo
II	Correlación de Pearson	,385**	Existe relación directa moderada
Beneficios laborales y/o remunerativos	Sig. (bilateral)	.000	P < 0,01
	N	82	Es altamente significativo
III	Correlación de Pearson	.056	No existe relación
Políticas administrativas	Sig. (bilateral)	.619	p > 0,05
	N	82	No hay Significatividad
IV	Correlación de Pearson	,412**	Existe relación directa moderada
Relaciones interpersonales	Sig. (bilateral)	.000	P < 0,01
	N	82	Es altamente significativo
V	Correlación de Pearson	,299**	Existe relación directa moderada
Desarrollo personal	Sig. (bilateral)	.006	P < 0,01
	N	82	Es altamente significativo
VI	Correlación de Pearson	,318**	Existe relación directa moderada
Desempeño de tareas	Sig. (bilateral)	.004	P < 0,01
	N	82	Es altamente significativo
VII	Correlación de Pearson	,558**	Existe relación directa moderada
Relación con la autoridad	Sig. (bilateral)	.000	P < 0,01
	N	82	Es altamente significativo

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

Fuente: Elaboración propia SPSS – Encuesta de Satisfacción Laboral y Evaluación de Desempeño Laboral - 2018

En la tabla 13, observamos que el valor de la prueba del coeficiente de correlación r de Pearson es altamente significativo ($p < 0.01$). Esto muestra que

existe relación entre el Desempeño Laboral con los factores de la Satisfacción Laboral: Condiciones físicas y/o materiales (0.583), Beneficios laborales y/o remunerativos (0.385), Relaciones interpersonales (0.412), Desarrollo Personal (0.299), Desempeño de tareas (0.318) y Relación con la autoridad (0.558). No siendo significativo ($p > 0.01$) con el factor Políticas administrativas (0.056) en los Colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

3.4. Niveles de Satisfacción Laboral

Tabla 14 Nivel de Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfacción Alta	1	1,2	1,2	1,2
	Insatisfacción Parcial	0	0	0	0
	Satisfacción indecisa	12	14,6	14,6	15,9
	Satisfacción Parcial	62	75,6	75,6	91,5
	Satisfacción Alta	7	8,5	8,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS – Satisfacción Laboral - 2018

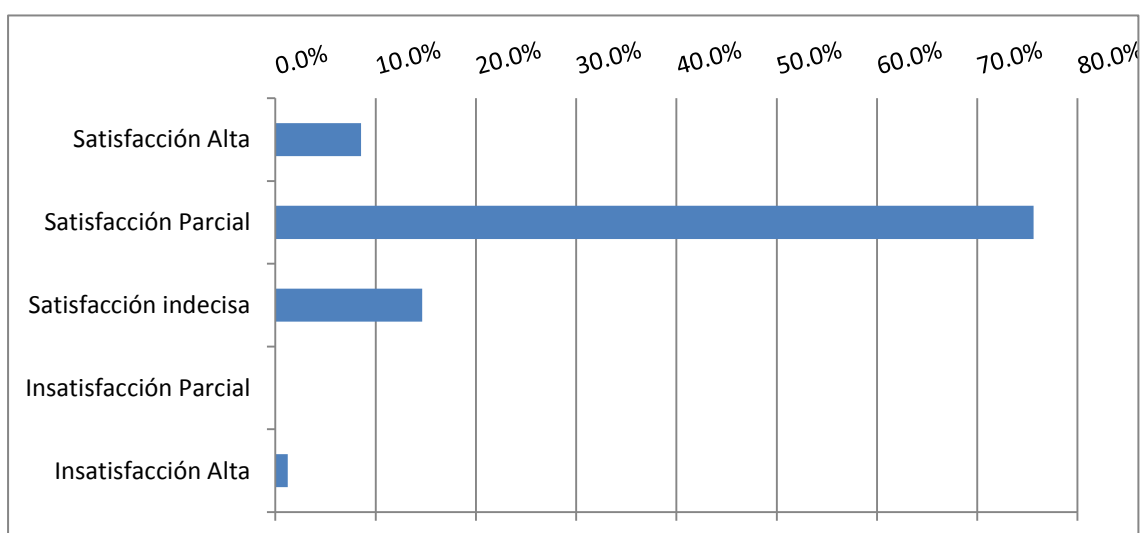


Figura 2 nivel de Satisfacción Laboral

En la tabla 14 y su representación en la Figura 2 se observa que los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de carreteras del Perú, gozan de un 76% de aceptación en su Satisfacción que se interpreta en un nivel de Satisfacción Parcial, el 15% está en un nivel de

Satisfacción indecisa, el 8% se considera con un nivel de Satisfacción alta y el 1% tiene una alta Insatisfacción, no se encontró colaboradores con el nivel de Insatisfacción parcial.

3.5. Nivel de Desempeño Laboral

Con los datos proporcionados por la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú se elaboró la tabla y gráficos siguientes:

Tabla 15 Nivel de Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Necesita Desarrollo	1	1,2	1,2	1,2
	En Desarrollo	15	18,3	18,3	19,5
	Desarrollado	66	80,5	80,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS – Desempeño Laboral - 2018

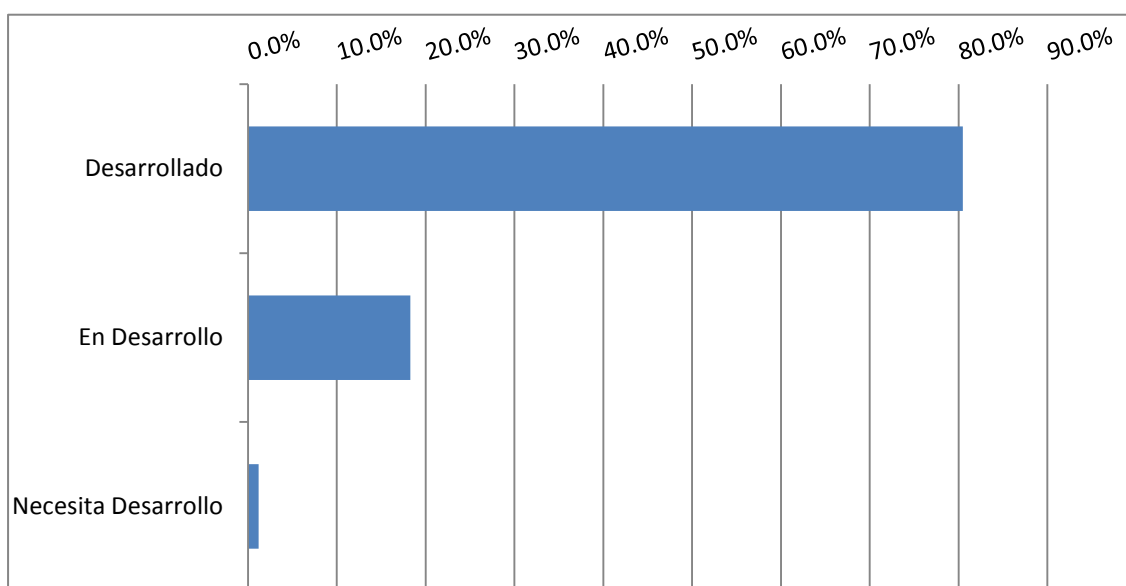


Figura 3 nivel de Desempeño Laboral

En la tabla 15 representado por la Figura 3 se observa que el desempeño laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú tienen un índice del 81% en el nivel

Desarrollado, el 18% se encuentra en el nivel En Desarrollo y el 1% en el nivel Necesita Desarrollo.

3.6. Factores de la Satisfacción Laboral

Tabla 16 Factores de la Satisfacción Laboral

Niveles	I Condiciones físicas y/o Materiales		II Beneficios Laborales y/o remunerat.		III Políticas administ.		IV Relaciones interpers.		V Desarrollo personal		VI Desempeño de tareas		VII Relación con la autoridad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Insatisfacción alta	1	1.2	2	2.4	2	2.4	1	1.2	1	1.2	1	1.2	2	2.4
Insatisfacción parcial	1	1.2	1	1.2	15	18.3	0	0.0	3	3.7	1	1.2	10	12.2
Satisfacción Indecisa	7	8.5	9	11.0	35	42.7	20	24.4	12	14.6	37	45.1	29	35.4
Satisfacción Parcial	48	58.5	48	58.5	23	28.0	55	67.1	40	48.8	40	48.8	34	41.5
Satisfacción Alta	25	30.5	22	26.8	7	8.5	6	7.3	26	31.7	3	3.7	7	8.5
Total	82	100.0	82	100.0	82	100.0	82	100.0	82	100.0	82	100.0	82	100.0

Fuente: Aplicación de encuesta de Satisfacción Laboral SL-SPC - 2018

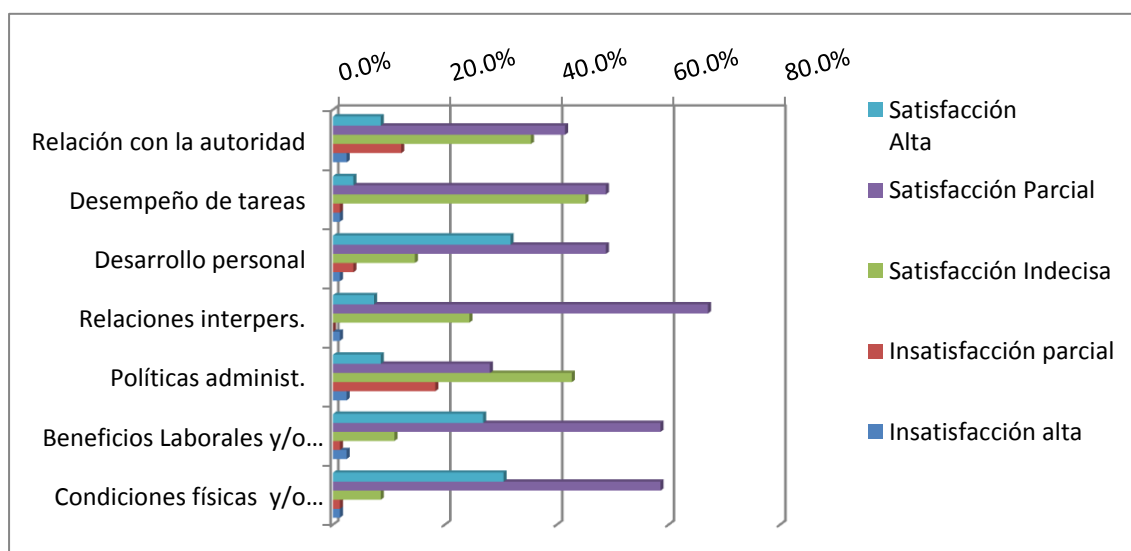


Figura 4 Factores de la Satisfacción Laboral

Como se observa en la tabla 16 y su representación en la Figura 4; la satisfacción laboral en los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú está distribuido de la siguiente

manera, en el factor Condiciones físicas y/o materiales predomina el nivel de Satisfacción parcial (58.5%) seguido por el nivel Satisfacción alta (30.5%), en el factor Beneficios laborales y/o remunerativo predomina el nivel de Satisfacción parcial (58.5%) seguido del nivel Satisfacción alta (26.8%).

Asimismo en el factor Políticas administrativas predomina el nivel Satisfacción indecisa (42.7%) seguido por el nivel Satisfacción parcial (28%), en el factor Relaciones interpersonales predomina el nivel de Satisfacción parcial (67.1%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (24.4%), en el factor Desarrollo personal predomina el nivel Satisfacción parcial (48.8%) seguido del nivel Satisfacción alta (31.7%).

Por último en el factor Desempeño de tareas predomina el nivel Satisfacción parcial (48.8%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (45.1%) y en el factor Relación con la autoridad predomina el nivel Satisfacción Parcial (41.5%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (35.4%).

La muestra determina que los colaboradores de la empresa Concesionaria de Carreteras del Perú en su mayoría se ubican en nivel de Satisfacción parcial, pero un índice bastante considerable se ubica en el nivel Satisfacción indecisa.

3.6.1. Factores de la Satisfacción Laboral, segmento: cargo

Tabla 17 Factores de la Satisfacción Laboral según el cargo

			Insatisfacción alta	Insatisfacción parcial	Insatisfacción indecisa	Satisfacción parcial	Satisfacción alta
I	Supervisor	F	0	0	0	18	8
		%	0.0%	0.0%	0.0%	69.2%	30.8%
Condiciones físicas y/o materiales	Recaudador	F	1	1	7	30	17
		%	1.8%	1.8%	12.5%	53.6%	30.4%
II	Supervisor	F	0	0	2	16	8
		%	0.0%	0.0%	7.7%	61.5%	30.8%
Beneficios laborales y/o remunerativos	Recaudador	F	2	1	7	32	14
		%	3.6%	1.8%	12.5%	57.1%	25.0%
III	Supervisor	F	0	4	13	7	2
		%	0.0%	15.4%	50.0%	26.9%	7.7%
Políticas administrativas	Recaudador	F	2	11	22	16	5
		%	3.6%	19.6%	39.3%	28.6%	8.9%
IV	Supervisor	F	0	0	7	17	2

Relaciones interpersonales		%	0.0%	0.0%	26.9%	65.4%	7.7%
	Recaudador	F	1	0	13	38	4
		%	1.8%	0.0%	23.2%	67.9%	7.1%
V Desarrollo personal	Supervisor	F	0	0	4	15	7
		%	0.0%	0.0%	15.4%	57.7%	26.9%
	Recaudador	F	1	3	8	25	19
		%	1.8%	5.4%	14.3%	44.6%	33.9%
VI Desempeño de tareas	Supervisor	F	0	0	14	11	1
		%	0.0%	0.0%	53.8%	42.3%	3.8%
	Recaudador	F	1	1	23	29	2
		%	1.8%	1.8%	41.1%	51.8%	3.6%
VII Relación con la autoridad	Supervisor	F	0	0	12	13	1
		%	0.0%	0.0%	46.2%	50.0%	3.8%
	Recaudador	F	2	10	17	21	6
		%	3.6%	17.9%	30.4%	37.5%	10.7%

Fuente: Aplicación de encuesta de Satisfacción Laboral SL-SPC – 2018

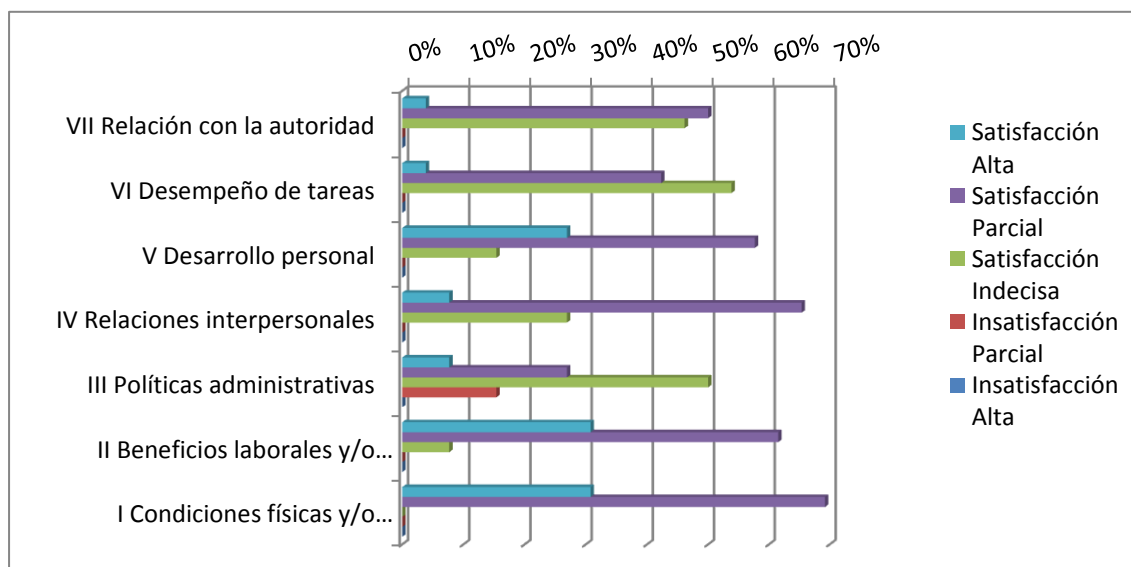


Figura 5 Factores de la Satisfacción Laboral según cargo: Supervisor

Como se observa en la tabla 17 y su representación en la Figura 5; muestra la satisfacción laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras segmentado por el cargo de Supervisor que predomina el nivel Satisfacción Parcial, asimismo existe un alto índice del nivel Satisfacción indecisa en los factores Políticas administrativas, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad, además existe un porcentaje considerable en el nivel Satisfacción alta.

A continuación el detalle: factor Condiciones físicas y/o materiales predomina el nivel de Satisfacción parcial (69%) seguido por el nivel Satisfacción alta (31%), en el factor Beneficios laborales y/o remunerativo predomina el nivel de

Satisfacción parcial (62%) seguido del nivel Satisfacción alta (31%), en el factor Políticas administrativas predomina el nivel Satisfacción indecisa (50%) seguido por el nivel Satisfacción parcial (27%). Asimismo, en el factor Relaciones interpersonales predomina el nivel de Satisfacción parcial (65%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (27%), en el factor Desarrollo personal predomina el nivel Satisfacción parcial (58%) seguido del nivel Satisfacción alta (27%), en el factor Desempeño de tareas predomina el nivel Satisfacción indecisa (54%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (42%) y en el factor Relación con la autoridad predomina el nivel Satisfacción Parcial (50%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (46%).

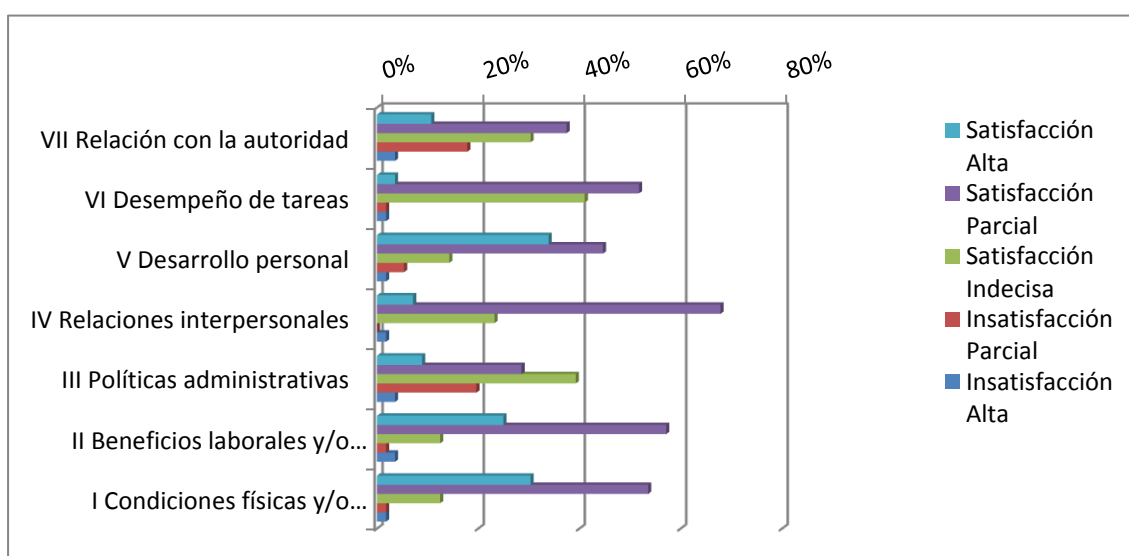


Figura 6 Factores de la Satisfacción Laboral según cargo: Recaudadores

En la Figura 5 elaborada con datos de la tabla 17 se observa la satisfacción laboral segmentada por el cargo de Recaudador, está distribuido de la siguiente manera, en el factor Condiciones físicas y/o materiales predomina el nivel de Satisfacción parcial (54%) seguido por el nivel Satisfacción alta (30%), en el factor Beneficios laborales y/o remunerativo predomina el nivel de Satisfacción parcial (57%) seguido del nivel Satisfacción alta (25%), en el factor Políticas administrativas predomina el nivel Satisfacción indecisa (39%) seguido por el nivel Satisfacción parcial (29%).

Asimismo, en el factor Relaciones interpersonales predomina el nivel de Satisfacción parcial (68%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (23%), en el

factor Desarrollo personal predomina el nivel Satisfacción parcial (45%) seguido del nivel Satisfacción alta (34%), en el factor Desempeño de tareas predomina el nivel Satisfacción parcial (52%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (41%) y en el factor Relación con la autoridad predomina el nivel Satisfacción Parcial (3%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (30%).

La muestra determina que los Recaudadores de peaje de la empresa Concesionaria de Carreteras del Perú en su mayoría se ubican en el nivel Satisfacción parcial, también existe un índice considerable del nivel Satisfacción Indecisa en los factores Políticas administrativas, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad

Los recaudadores tienen una mayor satisfacción en el factor Relaciones interpersonales, a diferencia de los Supervisores que tienen mayor satisfacción en el factor Condiciones físicas y/o materiales.

3.6.2. Factores de la Satisfacción Laboral, segmento: género

Tabla 18 Factores de la Satisfacción Laboral según el género

			Insatisfacción alta	Insatisfacción parcial	Insatisfacción indecisa	Satisfacción parcial	Satisfacción alta
I Condiciones físicas y/o materiales	VARON	F	1	1	4	17	9
		%	3.1%	3.1%	12.5%	53.1%	28.1%
	MUJER	F	0	0	3	31	16
		%	0.0%	0.0%	6.0%	62.0%	32.0%
II Beneficios laborales y/o remunerativos	VARON	F	2	1	2	16	11
		%	6.3%	3.1%	6.3%	50.0%	34.4%
	MUJER	F	0	0	7	32	11
		%	0.0%	0.0%	14.0%	64.0%	22.0%
III Políticas administrativas	VARON	F	1	3	10	14	4
		%	3.1%	9.4%	31.3%	43.8%	12.5%
	MUJER	F	1	12	25	9	3
		%	2.0%	24.0%	50.0%	18.0%	6.0%
IV Relaciones interpersonales	VARON	F	1	0	9	19	3
		%	3.1%	0.0%	28.1%	59.4%	9.4%
	MUJER	F	0	0	11	36	3
		%	0.0%	0.0%	22.0%	72.0%	6.0%
V Desarrollo personal	VARON	F	1	3	6	14	8
		%	3.1%	9.4%	18.8%	43.8%	25.0%
	MUJER	F	0	0	6	26	18
		%	0.0%	0.0%	12.0%	52.0%	36.0%
VI Desempeño de tareas	VARON	F	1	1	11	18	1
		%	3.1%	3.1%	34.4%	56.3%	3.1%
	MUJER	F	0	0	26	22	2
		%	0.0%	0.0%	52.0%	44.0%	4.0%
VII	VARON	F	2	5	10	10	5

Relación con la autoridad	MUJER	F	6.3%	15.6%	31.3%	31.3%	15.6%
			0	5	19	24	2
			0.0%	10.0%	38.0%	48.0%	4.0%

Fuente: Aplicación de encuesta de Satisfacción Laboral SL-SPC – 2018

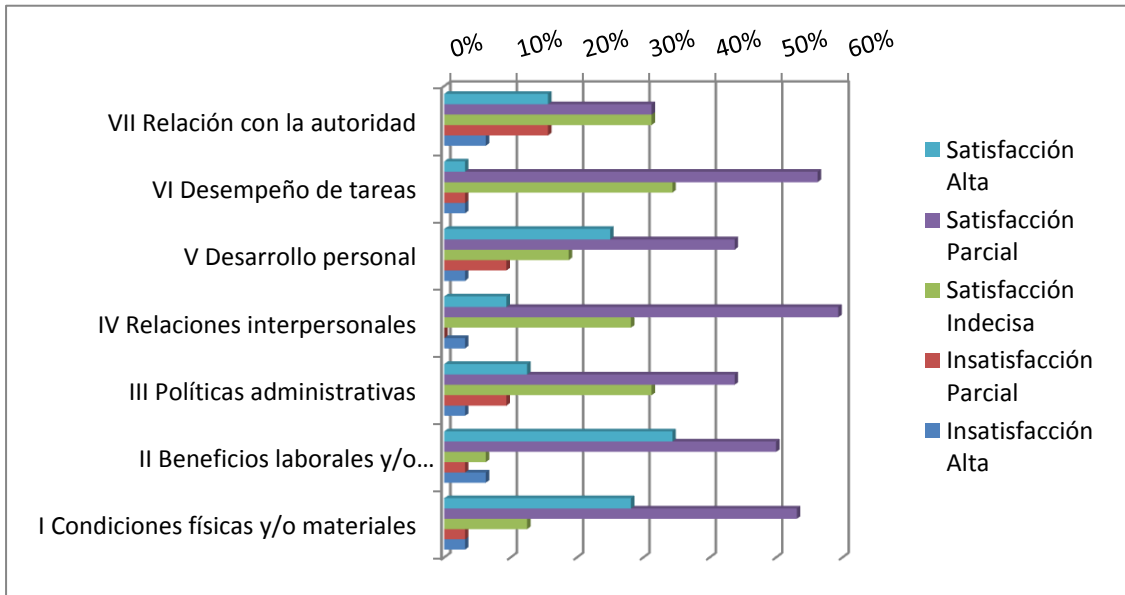


Figura 7 Factores de la Satisfacción Laboral según género: Varón

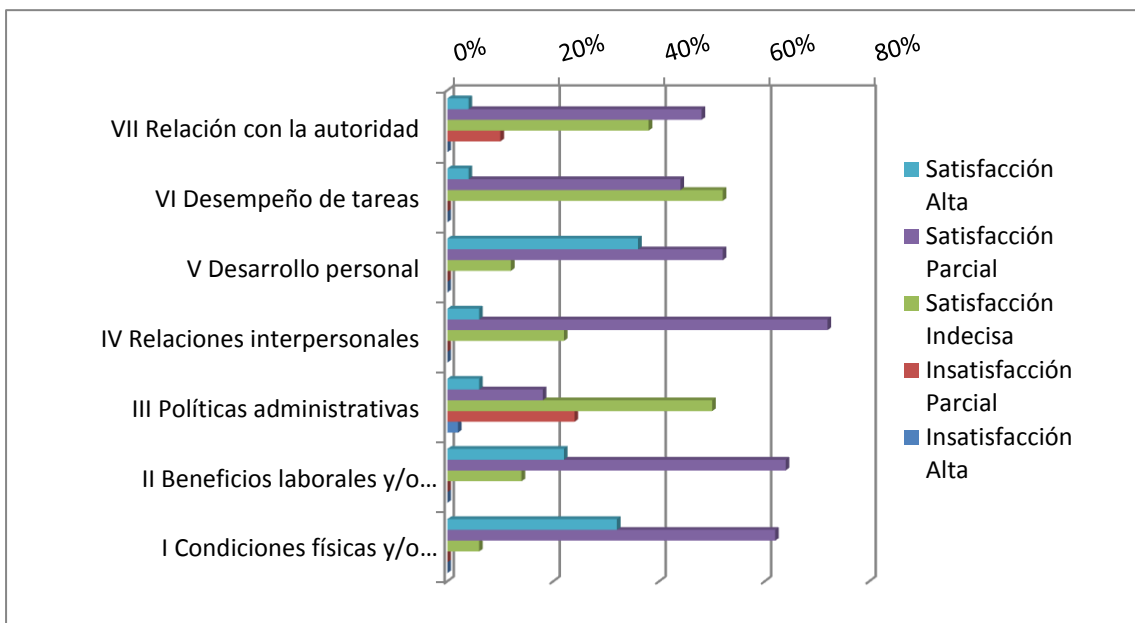


Figura 8 Factores de la Satisfacción Laboral según género: Mujer

En la tabla 18 y su representación en las Figuras 7 y 8, se mide los factores de satisfacción laboral por género (Varones y Mujeres), en el género varón se muestra lo siguiente: los factores Relaciones interpersonales (59.4%),

Desempeño de tareas (56.3%), Condiciones físicas y/o materiales (53.1%), Beneficios laborales y/o remunerativos (50%), Desarrollo personal (43.8%), Políticas administrativas (43.8) y Relación con la autoridad (31.3%) predominan el nivel de Satisfacción Parcial.

Asimismo en el género Mujer, en cinco de los siete factores predomina el nivel de Satisfacción parcial estos son: el factor Relaciones interpersonales (72%), Beneficios laborales y/o remunerativos (64%), Condiciones físicas y/o materiales (62%), Desarrollo personal (52%) y Relación con la autoridad (48%), el Nivel de Satisfacción indecisa predomina en el factores Desempeño de tareas (52%) y Políticas administrativas (50%).

En los factores Relación con la autoridad (31.1%) y Políticas administrativas (31.1%) del género Varón y el factor Relaciones con la autoridad (38%) del género mujer predomina el nivel de Satisfacción Indecisa, en ambos cargos se muestra que el nivel de Satisfacción indecisa muestra porcentajes altos.

En General ambos géneros gozan de un nivel de Satisfacción parcial predominando en el factor Relaciones interpersonales, pero urge satisfacer algunas necesidades de los factores Políticas administrativas, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad para mejorar su nivel de satisfacción.

3.6.3. Factores de la Satisfacción Laboral, segmento: edad

Tabla 19 Factores de la Satisfacción Laboral según edades

			Insatisfacción Alta	Insatisfacción Parcial	Satisfacción Indecisa	Satisfacción Parcial	Satisfacción Alta
I Condiciones físicas y/o materiales	DE 18 A 25	F %	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 62.5%	3 37.5%
	DE 26 A 35	F %	0 0.0%	0 0.0%	2 4.5%	28 63.6%	14 31.8%
	DE 36 A 45	F %	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	10 66.7%	4 26.7%
	DE 46 A 55	F %	0 0.0%	1 11.1%	2 22.2%	3 33.3%	3 33.3%
	MAS	F	1	0	2	2	1

	DE 55	%	16.7%	0.0%	33.3%	33.3%	16.7%
II Beneficios laborales y/o remunerativos	DE 18	F	0	0	0	6	2
	A 25	%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%
	DE 26	F	0	0	3	31	10
	A 35	%	0.0%	0.0%	6.8%	70.5%	22.7%
	DE 36	F	0	0	5	7	3
	A 45	%	0.0%	0.0%	33.3%	46.7%	20.0%
	DE 46	F	0	0	1	4	4
	A 55	%	0.0%	0.0%	11.1%	44.4%	44.4%
MAS	F	2	1	0	0	3	
DE 55	%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	50.0%	
III Políticas administrativas	DE 18	F	0	3	2	2	1
	A 25	%	0.0%	37.5%	25.0%	25.0%	12.5%
	DE 26	F	2	5	23	10	4
	A 35	%	4.5%	11.4%	52.3%	22.7%	9.1%
	DE 36	F	0	3	6	6	0
	A 45	%	0.0%	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%
	DE 46	F	0	2	2	3	2
	A 55	%	0.0%	22.2%	22.2%	33.3%	22.2%
MAS	F	0	2	2	2	0	
DE 55	%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	
IV Relaciones interpersonales	DE 18	F	0	0	1	7	0
	A 25	%	0.0%	0.0%	12.5%	87.5%	0.0%
	DE 26	F	0	0	6	33	5
	A 35	%	0.0%	0.0%	13.6%	75.0%	11.4%
	DE 36	F	0	0	6	9	0
	A 45	%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%
	DE 46	F	0	0	5	4	0
	A 55	%	0.0%	0.0%	55.6%	44.4%	0.0%
MAS	F	1	0	2	2	1	
DE 55	%	16.7%	0.0%	33.3%	33.3%	16.7%	
V Desarrollo personal	DE 18	F	0	0	1	4	3
	A 25	%	0.0%	0.0%	12.5%	50.0%	37.5%
	DE 26	F	0	1	9	21	13
	A 35	%	0.0%	2.3%	20.5%	47.7%	29.5%
	DE 36	F	0	0	0	11	4
	A 45	%	0.0%	0.0%	0.0%	73.3%	26.7%
	DE 46	F	1	1	0	2	5
	A 55	%	11.1%	11.1%	0.0%	22.2%	55.6%
MAS	F	0	1	2	2	1	
DE 55	%	0.0%	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	
VI Desempeño de tareas	DE 18	F	0	0	4	3	1
	A 25	%	0.0%	0.0%	50.0%	37.5%	12.5%
	DE 26	F	0	0	21	21	2
	A 35	%	0.0%	0.0%	47.7%	47.7%	4.5%
	DE 36	F	0	0	7	8	0
	A 45	%	0.0%	0.0%	46.7%	53.3%	0.0%
DE 46	F	1	0	3	5	0	
A 55	%	11.1%	0.0%	33.3%	55.6%	0.0%	

		MAS DE 55	F	0	1	2	3	0
			%	0.0%	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%
VII Relación con la autoridad	DE 18	F	0	0	3	4	1	
	A 25	%	0.0%	0.0%	37.5%	50.0%	12.5%	
	DE 26	F	0	6	15	20	3	
	A 35	%	0.0%	13.6%	34.1%	45.5%	6.8%	
	DE 36	F	0	2	6	5	2	
	A 45	%	0.0%	13.3%	40.0%	33.3%	13.3%	
	DE 46	F	1	1	3	3	1	
	A 55	%	11.1%	11.1%	33.3%	33.3%	11.1%	
	MAS DE 55	F	1	1	2	2	0	
		%	16.7%	16.7%	33.3%	33.3%	0.0%	

Fuente: Aplicación de encuesta de Satisfacción Laboral SL-SPC – 2018

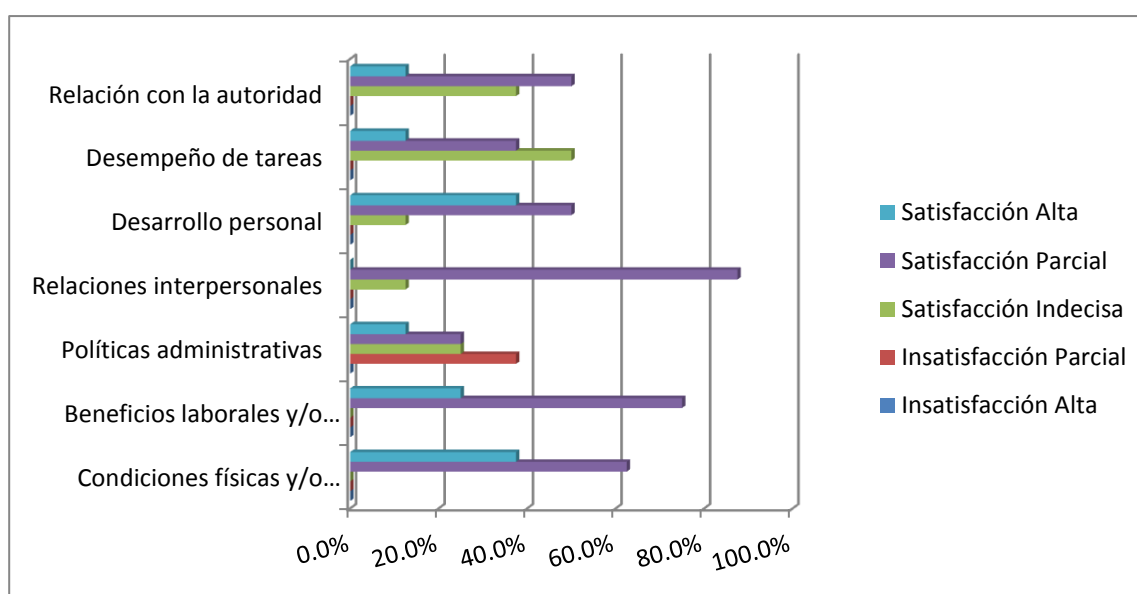


Figura 9 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: 18 a 25 años

En la Figura 9 obtenido de los datos de la tabla 19 muestra los factores de la satisfacción laboral en la población más joven que oscilan entre los 18 y 25 años de edad, representa el 10% de la población total (tabla 7) de los colaboradores de las Unidades de peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

En este segmento de la población se manifiesta un nivel de Satisfacción parcial en los factores Relaciones interpersonales (87.5%), Beneficios laborales y/o remunerativo (75%), Condiciones físicas y/o materiales (62.5%), Desarrollo personal (50%) al igual que Relación con la autoridad (50%), en el factor

Desempeño de tareas el 50% se ubica en el nivel Satisfacción indecisa y en el factor Políticas administrativas el 37.5% manifiesta Insatisfacción parcial

El nivel de Insatisfacción alta no se manifiesta con ningún índice en este segmento de la población.

La muestra expresa que en este segmento de colaboradores el promedio de la población se manifiesta en el nivel de Satisfacción Parcial. Pero se debe satisfacer algunas necesidades en el factor Desempeño de tareas y Políticas administrativas para incrementar los índices de satisfacción en estos factores.

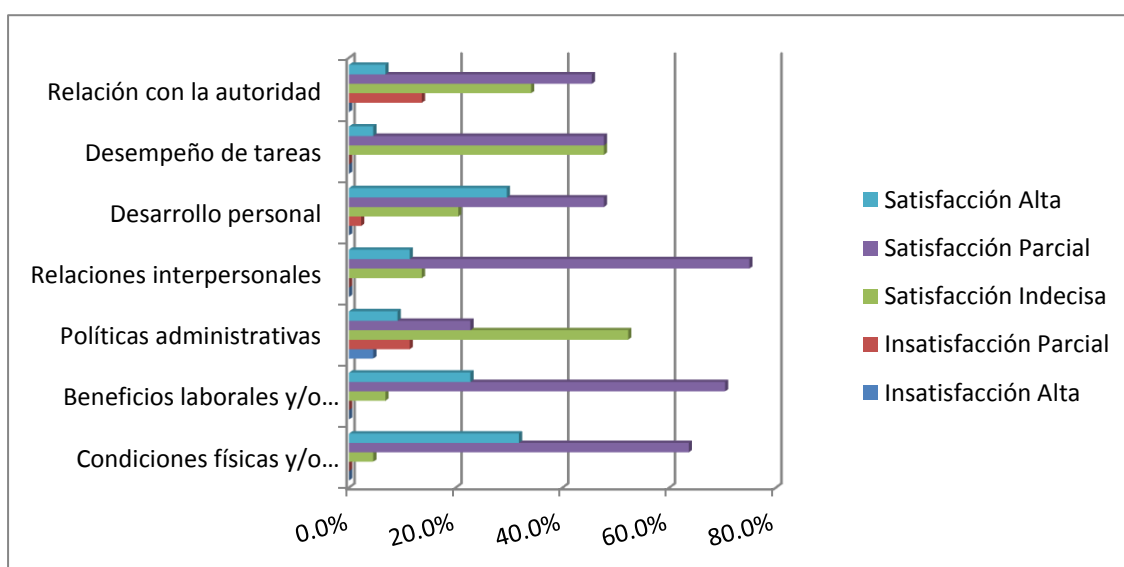


Figura 10 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: 26 a 35 años

En la tabla 19, se mide los factores de satisfacción laboral por edades, los datos obtenidos de esta tabla se aplicó en la Figura 10 que representa los factores de la satisfacción laboral en la población de entre 26 y 35 años de edad que es mayoría con el 54% de la población total (tabla 7) de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

De esta población el 75% expresa un nivel de Satisfacción Parcial en el factor Relaciones interpersonales, el 70,5% en Beneficios laborales y/o

remunerativos, el 63.6% en el factor Condiciones físicas y/o materiales, el 47.7% en cada uno de los factores Desempeño de tareas y Desarrollo personal y el 45.5% en el factor Relación con la autoridad, asimismo expresan un nivel de Satisfacción indecisa en el factor Políticas administrativas (52.3%).

También se observa que el nivel de Satisfacción indecisa es el 47.7% en el factor Desempeño de tareas. En consenso con estos resultados el nivel de satisfacción de los colaboradores de entre 26 y 35 años es de Satisfacción Parcial predominando en el factor Relaciones interpersonales.

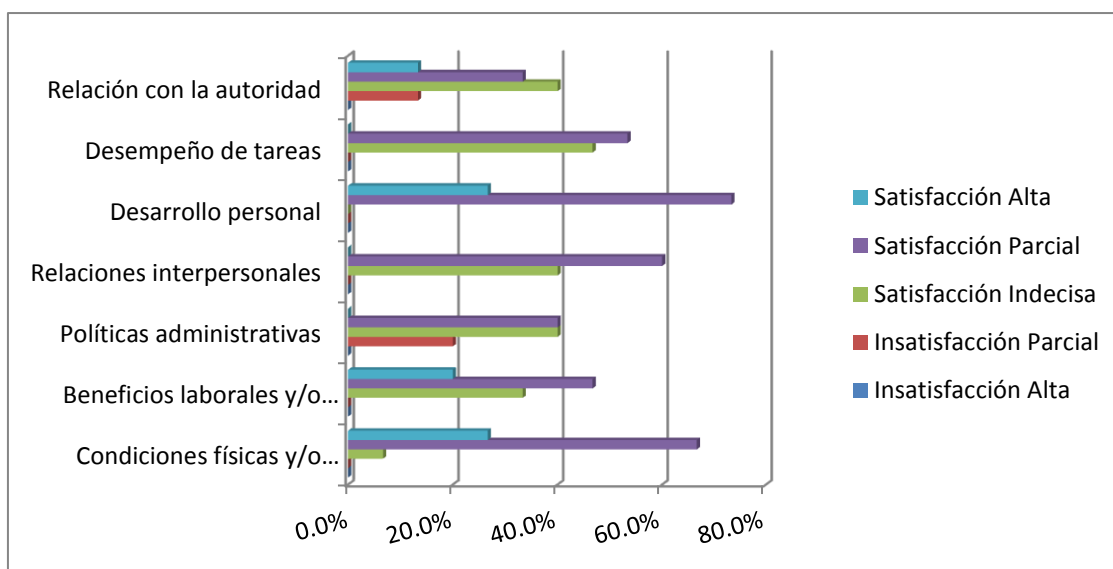


Figura 11 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: 36 a 45 años

En la Figura 11 obtenido de los datos de la tabla 19 representa los factores de la Satisfacción laboral en la población de entre 36 y 45 años de edad que es la segunda mayoría con el 18% de la población total (tabla 7) de los Colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Concesionaria del Perú.

De esta población el 73.3% expresa un nivel de Satisfacción Parcial en el factor Desarrollo personal, el 66.7% en Condiciones físicas y/o materiales, el 60% en el factor Relaciones interpersonales, el 53.3% en el factor Desempeño de tareas y el 46.7% en Beneficios laborales y/o remunerativo, en el factor

Políticas administrativas comparten equitativamente el nivel de Satisfacción indecisa (40%) y el nivel de Satisfacción parcial (40%) el 20% restante manifiesta su insatisfacción parcial, en el factor Relación con la autoridad el 40% expresan un nivel de Satisfacción indecisa.

El nivel de Insatisfacción alta no se manifiesta en este segmento de la población en ninguno de sus factores.

La muestra afirma que la satisfacción de los colaboradores de entre 36 y 45 años es el nivel Satisfacción Parcial predominando en el factor Desarrollo personal, existe un alto índice del nivel Satisfacción indecisa por lo que se debe trabajar en aquellos factores para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

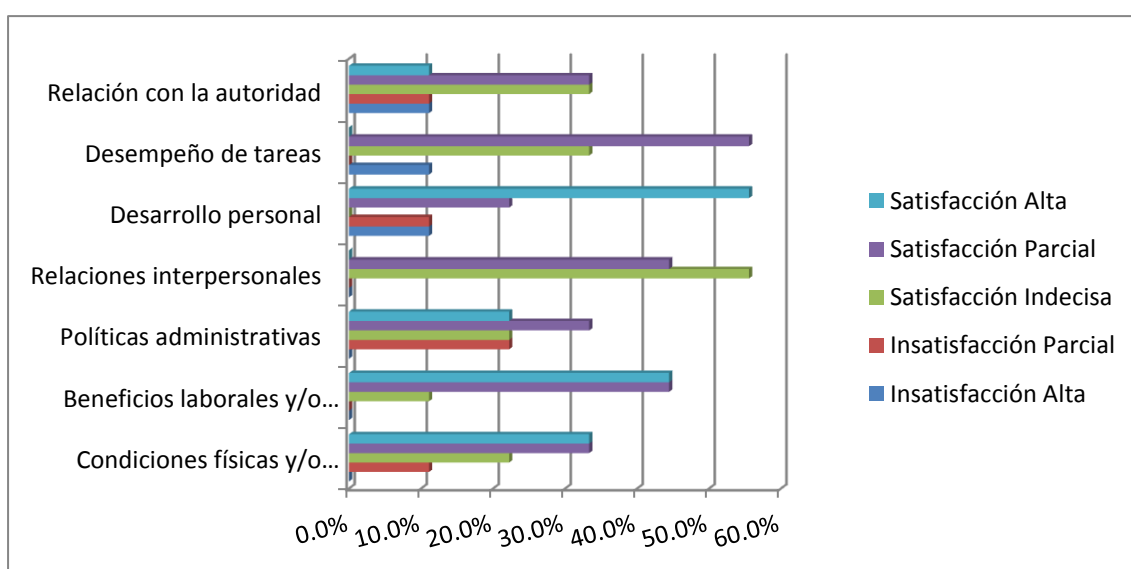


Figura 12 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: 46 a 55 años

En la Figura 12 obtenido de los datos de la tabla 19 muestra los factores de la Satisfacción laboral en la población de entre 46 y 55 años de edad, representa el 11% de la población total (tabla 7) de los Colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

De esta población el 55.6% expresa un nivel de Satisfacción indecisa en el factor Relaciones interpersonales, este mismo porcentaje (55.6%) manifiesta una Satisfacción parcial en el factor Desempeño de tareas, y en el factor

Desarrollo personal también el 55.6%, en el factor Beneficios laborales y/o remunerativo existe una equidad entre los niveles Satisfacción alta (44.4%) y Satisfacción Parcial (44.4%), la misma situación se repite en el factor Condiciones físicas y/o materiales con el 33.3% en cada nivel.

En el factor Políticas administrativas un porcentaje considerable (22.2%) manifiesta el nivel de Insatisfacción parcial, asimismo el nivel de Insatisfacción parcial muestra el 11.1% de la población de este segmento en cada uno de los factores Relación con la autoridad, Desempeño de tareas y Desarrollo personal.

Como resultado se puede afirmar que el nivel de satisfacción de los colaboradores de entre 46 y 55 años es de Satisfacción Parcial, necesitando reforzar la satisfacción de necesidades en el factor Relaciones interpersonales y Relación con la autoridad para no afectar la motivación y satisfacción en el resto de los colaboradores.

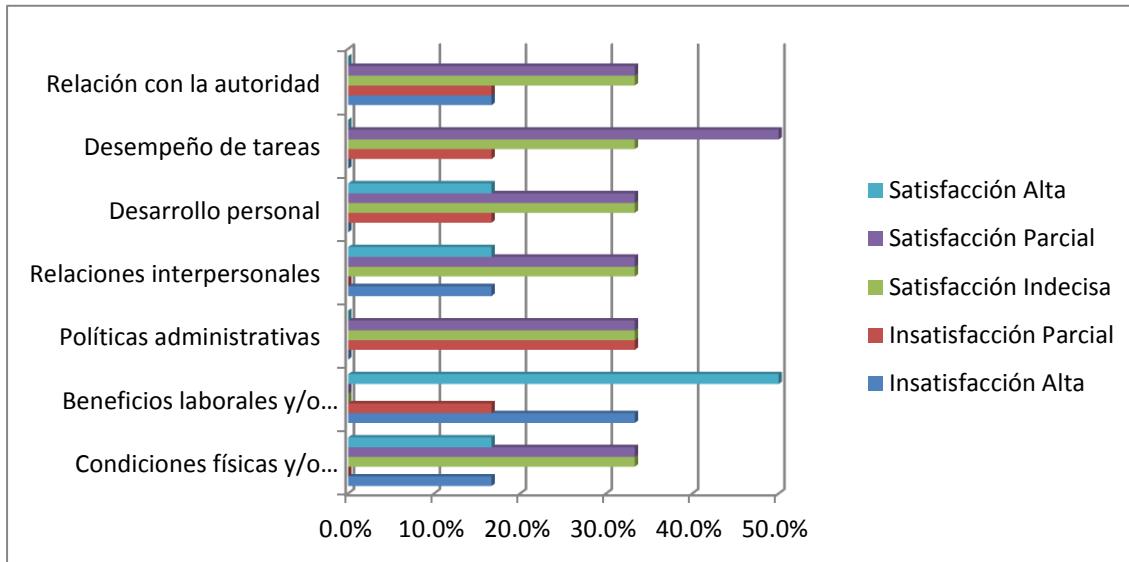


Figura 13 Factores de la Satisfacción Laboral según edad: mayor de 55 años

En la Figura 13 obtenido de los datos de la tabla 19 muestra los factores de la Satisfacción laboral en el segmento poblacional con más edad (mayor de 55 años) y menor cantidad de individuos, representa el 7% de la población total

(tabla 7) de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

Esta población manifiesta niveles similares de satisfacción en todos los factores. En el factor Beneficios laborales y/o remunerativo manifiesta un nivel de Satisfacción alta (50%), el otro 50% se encuentra distribuido entre los niveles de insatisfacción, 33.3% en el nivel de Insatisfacción alta y el 16.7% restante en el nivel de Insatisfacción parcial.

En el factor Desempeño de tareas el 50% expresa un nivel de Satisfacción parcial, en los factores Condiciones físicas y/o materiales, Políticas administrativas, Relaciones interpersonales, Desarrollo personal, y Relación con la autoridad predominan los niveles Satisfacción indecisa (33.3%) y Satisfacción parcial (33.3%), en el factor Políticas administrativas comparten por partes iguales los niveles Satisfacción parcial (33.3%), Satisfacción indecisa (33.3%) e Insatisfacción parcial (33.3%)

La muestra expresa que en este segmento de colaboradores el promedio de la población manifiesta el nivel de Satisfacción indecisa a parcial, predominando en los factores Beneficios laborales y/o remunerativo y Desempeño de tareas.

3.6.4. Factores de La Satisfacción Laboral, segmento: tiempo de servicios

Tabla 20 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio

			Insatisfacción Alta	Insatisfacción Parcial	Satisfacción Indecisa	Satisfacción Parcial	Satisfacción Alta
I Condiciones físicas y/o materiales	DE 0 A 1 AÑO	F	0	0	0	9	5
		%	0.0%	0.0%	0.0%	64.3%	35.7%
	DE 1 A 2 AÑOS	F	0	0	1	4	5
		%	0.0%	0.0%	10.0%	40.0%	50.0%
	DE 2 A 3 AÑOS	F	0	0	1	5	1
	%	0.0%	0.0%	14.3%	71.4%	14.3%	
	DE 3 A 4 AÑOS	F	1	1	1	8	4
		%	6.7%	6.7%	6.7%	53.3%	26.7%
	DE 4 A	F	0	0	0	4	1

	5 AÑOS	%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	20.0%
	DE 5 A MAS AÑOS	F %	0 0.0%	0 0.0%	4 12.9%	18 58.1%	9 29.0%
II Beneficios laborales y/o remunerativos	DE 0 A 1 AÑO	F %	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	8 57.1%	5 35.7%
	DE 1 A 2 AÑOS	F %	0 0.0%	0 0.0%	2 20.0%	4 40.0%	4 40.0%
	DE 2 A 3 AÑOS	F %	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 100.0%	0 0.0%
	DE 3 A 4 AÑOS	F F	1 6.7%	1 6.7%	1 6.7%	5 33.3%	7 46.7%
	DE 4 A 5 AÑOS	% F	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	4 80.0%	0 0.0%
	DE 5 A MAS AÑOS	F %	1 3.2%	0 0.0%	4 12.9%	20 64.5%	6 19.4%
	III Políticas administrativas	DE 0 A 1 AÑO	F %	1 7.1%	4 28.6%	6 42.9%	2 14.3%
DE 1 A 2 AÑOS		F %	0 0.0%	1 10.0%	5 50.0%	2 20.0%	2 20.0%
DE 2 A 3 AÑOS		F %	0 0.0%	2 28.6%	2 28.6%	2 28.6%	1 14.3%
DE 3 A 4 AÑOS		F %	1 6.7%	2 13.3%	6 40.0%	6 40.0%	0 0.0%
DE 4 A 5 AÑOS		F %	0 0.0%	0 0.0%	4 80.0%	1 20.0%	0 0.0%
DE 5 A MAS AÑOS		F %	0 0.0%	6 19.4%	12 38.7%	10 32.3%	3 9.7%
IV Relaciones interpersonales		DE 0 A 1 AÑO	F %	0 0.0%		1 7.1%	12 85.7%
	DE 1 A 2 AÑOS	F %	0 0.0%		1 10.0%	7 70.0%	2 20.0%
	DE 2 A 3 AÑOS	F %	0 0.0%		3 42.9%	4 57.1%	0 0.0%
	DE 3 A 4 AÑOS	F %	0 0.0%		5 33.3%	9 60.0%	1 6.7%
	DE 4 A	F	0		0	5	0

	5 AÑOS	%	0.0%		0.0%	100.0%	0.0%
	DE 5 A MAS AÑOS	F %	1 3.2%		10 32.3%	18 58.1%	2 6.5%
V Desarrollo personal	DE 0 A 1 AÑO	F %	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	6 42.9%	7 50.0%
	DE 1 A 2 AÑOS	F %	0 0.0%	1 10.0%	1 10.0%	4 40.0%	4 40.0%
	DE 2 A 3 AÑOS	F %	1 14.3%	0 0.0%	2 28.6%	3 42.9%	1 14.3%
	DE 3 A 4 AÑOS	F %	0 0.0%	1 6.7%	2 13.3%	7 46.7%	5 33.3%
	DE 4 A 5 AÑOS	F %	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%
	DE 5 A MAS AÑOS	F %	0 0.0%	1 3.2%	4 12.9%	18 58.1%	8 25.8%
	VI Desempeño de tareas	DE 0 A 1 AÑO	F %	0 0.0%	0 0.0%	9 64.3%	5 35.7%
DE 1 A 2 AÑOS		F %	0 0.0%	0 0.0%	4 40.0%	5 50.0%	1 10.0%
DE 2 A 3 AÑOS		F %	1 14.3%	0 0.0%	5 71.4%	1 14.3%	0 0.0%
DE 3 A 4 AÑOS		F %	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	11 73.3%	0 0.0%
DE 4 A 5 AÑOS		F %	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	4 80.0%	0 0.0%
DE 5 A MAS AÑOS		F %	0 0.0%	1 3.2%	14 45.2%	14 45.2%	2 6.5%
VII Relación con la autoridad		DE 0 A 1 AÑO	F %	0 0.0%	0 0.0%	5 35.7%	8 57.1%
	DE 1 A 2 AÑOS	F %	0 0.0%	2 20.0%	3 30.0%	4 40.0%	1 10.0%
	DE 2 A 3 AÑOS	F %	0 0.0%	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	0 0.0%
	DE 3 A 4 AÑOS	F %	1 6.7%	2 13.3%	4 26.7%	6 40.0%	2 13.3%
	DE 4 A	F	0	2	1	2	0

5 AÑOS	%	0.0%	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%
DE 5 A	F	1	3	11	13	3
MAS	%	3.2%	9.7%	35.5%	41.9%	9.7%
AÑOS						

Fuente: Aplicación de encuesta de Satisfacción Laboral SL-SPC – 2018

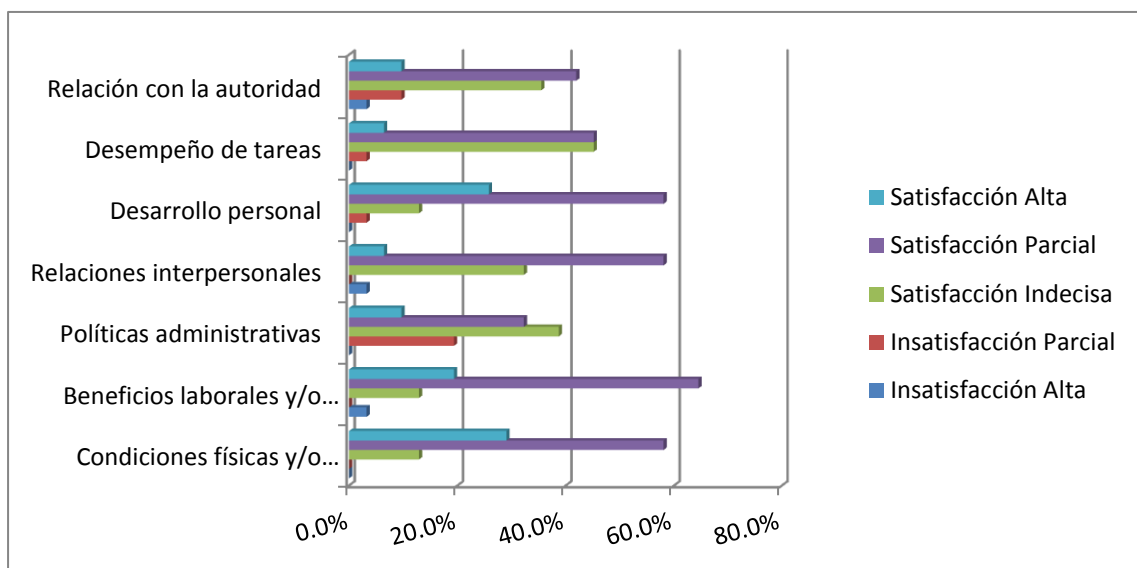


Figura 14 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: más de 5 años

En la tabla 20, se mide los factores de satisfacción laboral por tiempo de servicios, los datos obtenidos de esta tabla se aplicó en la Figura 14 que representa los factores de la Satisfacción laboral en la población que tiene un tiempo de servicios mayor de 5 años y es mayoría con el 38% de la población total (tabla 8) de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

De esta población el nivel de Satisfacción parcial se muestra en los factores Beneficios laborales y/o remunerativo (64.5%), Condiciones físicas y/o materiales (58.1%), Relaciones interpersonales (58.1%) y Desarrollo personal (58.1%), Relación con la autoridad (41.9).

Asimismo en el factor Desempeño de tareas el 45.2% muestra el nivel de Satisfacción parcial y el mismo porcentaje el nivel de Satisfacción indecisa, en el factor Políticas administrativas predomina el nivel Satisfacción indecisa (38.7%) seguido del nivel Satisfacción parcial (32.3%)

La muestra determina que en este segmento de colaboradores con antigüedad mayor de 5 años predomina el nivel de Satisfacción parcial, es necesario satisfacer algunas necesidades de los colaboradores en los factores Políticas administrativas, Desempeño de Tareas, Relación con la autoridad y Relaciones interpersonales para mejorar el nivel de satisfacción.

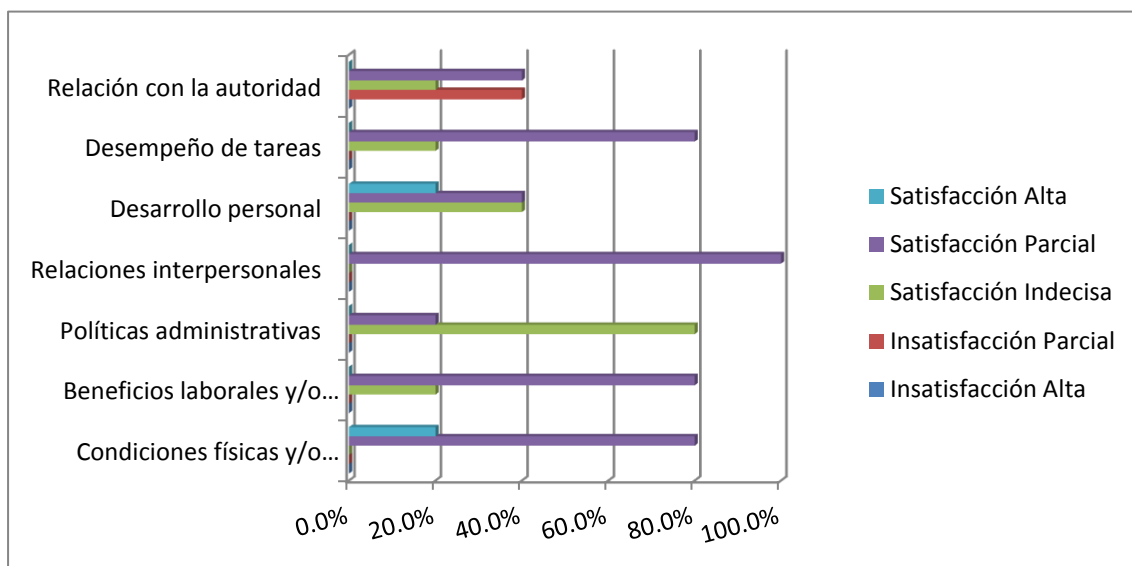


Figura 15 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 4 a 5 años

En la Figura 15, elaborado con datos obtenidos de la tabla 20 se grafica la satisfacción del segmento poblacional con un tiempo de servicios de entre 4 y 5 años, es la población minoritaria con 6% de la población total (tabla 8) de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

De esta población el nivel de Satisfacción parcial es el 100% en el factor Relaciones interpersonales, seguido del 80% en los factores Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativo y Desempeño de tareas.

Se reparten equitativamente el 40% el nivel Satisfacción parcial y Satisfacción indecisa en el factor Desarrollo personal, asimismo se reparten equitativamente el 40% el nivel de Satisfacción parcial e Insatisfacción parcial en el factor Relación con la autoridad.

El nivel Satisfacción alta se muestran en un bajo porcentaje 20% en los factores Condiciones físicas y/o materiales y en el factor Desarrollo personal, el nivel de Insatisfacción alta no se registra en ningún factor.

La muestra determina que en este segmento de colaboradores con tiempo de servicio de entre 4 y 5 años predomina el nivel de Satisfacción parcial y se necesita trabajar en incrementar el nivel de satisfacción en el Factor Políticas administrativas y Desarrollo personal.

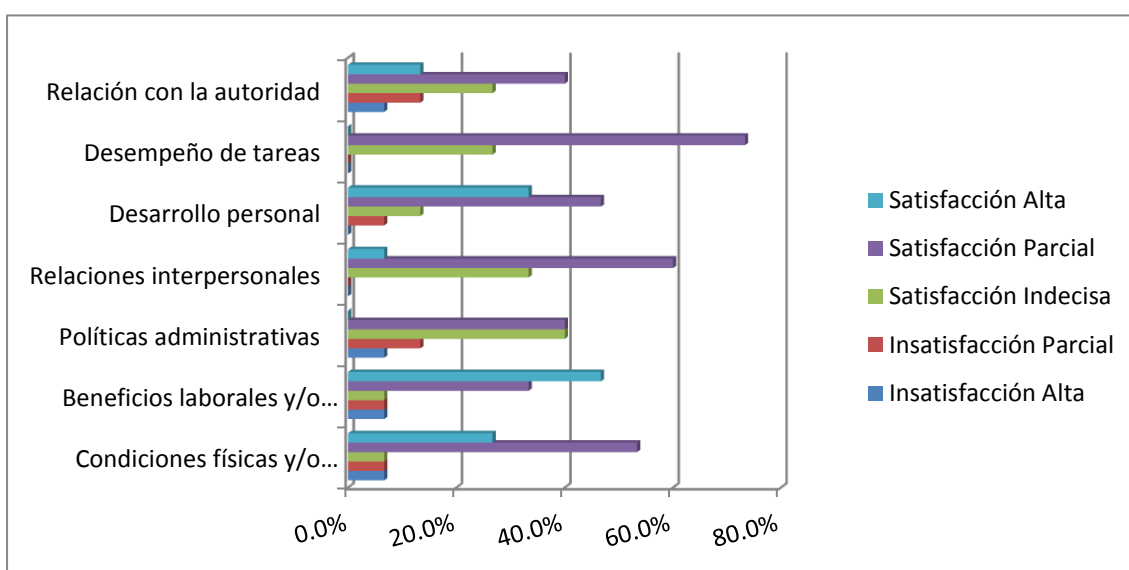


Figura 16 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 3 a 4 años

En la Figura 16, elaborado con datos obtenidos de la tabla 20 se grafica la satisfacción del segmento poblacional con un tiempo de servicios de entre 3 y 4 años, es la segunda población mayoritaria con 18% de la población total (tabla 8) de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

De esta población el nivel de Satisfacción parcial predomina en los factores Desempeño de tareas (73.3%), Relaciones interpersonales (60%), Condiciones físicas y/o materiales (53.3%), Desarrollo personal (46.7%) y Relación con la autoridad (40%), en el factor Políticas administrativas se manifiesta equitativamente el nivel de Satisfacción parcial (40%) y el nivel Satisfacción

indecisa (40%), en el factor Beneficios laborales y/o remunerativo en este segmento poblacional se muestra el 46.7% del nivel Satisfacción alta.

La muestra determina que en este segmento de colaboradores con tiempo de servicio de entre 3 y 4 años predomina el nivel de Satisfacción parcial.

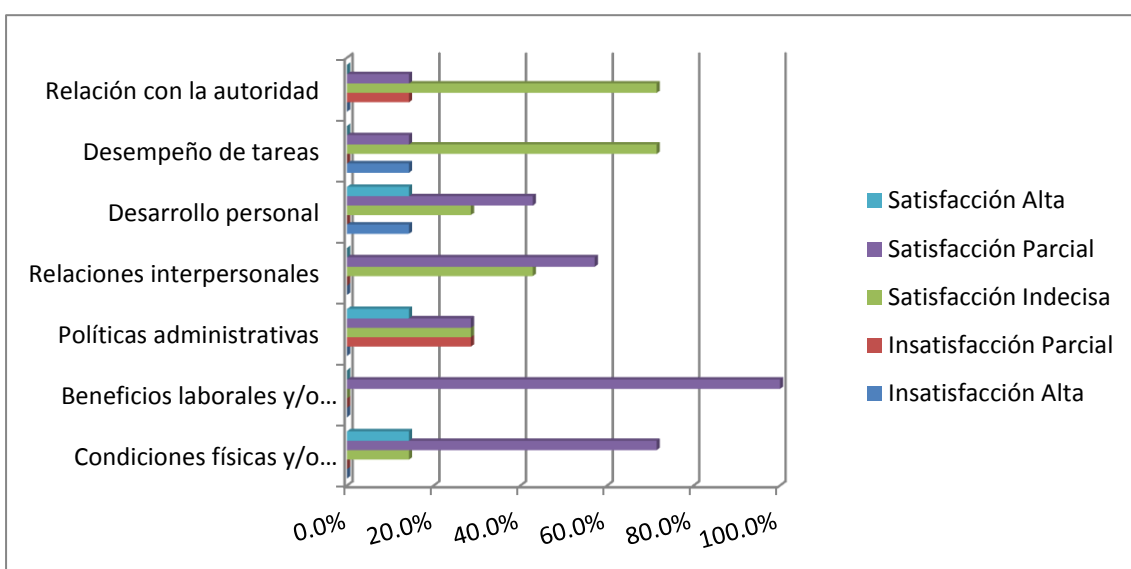


Figura 17 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 2 a 3 años

En la Figura 17, elaborado con datos obtenidos de la tabla 20 se grafica la satisfacción del segmento poblacional con un tiempo de servicios de entre 2 y 3 años, es la segunda población minoritaria con 9% de la población total (tabla 8) de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

De esta población el nivel de Satisfacción parcial predomina en los factores Beneficios laborales y/o remunerativo (100%), Condiciones físicas y/o materiales (71.4%), Relaciones interpersonales (57.1%), en el factor Políticas administrativas se manifiesta equitativamente el nivel de Satisfacción parcial (28.6%), el nivel Satisfacción indecisa (28.6%) y el nivel de Insatisfacción parcial (28.6%), en los factores Desempeño de tareas y Relación con la autoridad se manifiesta el nivel Satisfacción indecisa con el 71.4% en cada factor respectivamente, en los factores Desempeño de tareas y Desarrollo personal se manifiesta el 14.3% en el nivel Insatisfacción alta en cada factor.

La muestra determina que en este segmento de colaboradores con tiempo de servicio de entre 2 y 3 años están en un nivel de Satisfacción parcial, pero existe un gran porcentaje de nivel de Satisfacción indecisa en todos los factores predominando en el factor Relación con la autoridad y Desempeño de tareas.

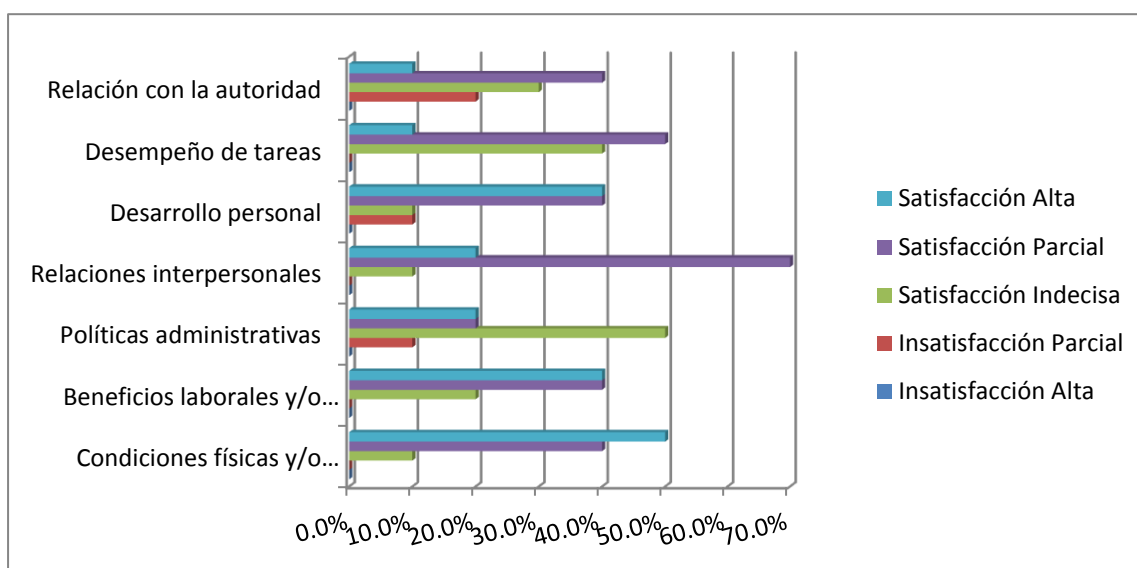


Figura 18 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 1 a 2 años

En la Figura 18, elaborado en base a los datos obtenidos de la tabla 20 se muestra el nivel de satisfacción del segmento poblacional con un tiempo de servicios de entre 1 y 2 años, que constituye 12% de la población total (tabla 8) de los colaboradores de las unidades de peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

Esta población en el factor Condiciones físicas y/o materiales laborales predomina el nivel de Satisfacción alta (50%) seguido del nivel de Satisfacción parcial (40%), en el factor Beneficios laborales y/o remunerativo se manifiesta una equidad entre el nivel de Satisfacción alta y el nivel de Satisfacción parcial con 40% cada nivel respectivamente.

En el factor Políticas administrativas predomina el nivel de Satisfacción indecisa (50%) seguido de los niveles Satisfacción alta (20%) y Satisfacción

parcial (20%), en el factor Relaciones interpersonales predomina el nivel de Satisfacción parcial (70%) seguido del nivel Satisfacción alta (20%).

Asimismo, en el factor Desarrollo personal los niveles predominantes son Satisfacción parcial (40%) y Satisfacción alta (40%), en el factor Desempeño de tareas predomina el nivel Satisfacción parcial (50%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (40%) y en el factor Relación con la autoridad predomina el nivel Satisfacción parcial (30%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (30%).

La muestra determina que en este segmento de colaboradores con tiempo de servicio de entre 1 y 2 años están en un nivel de Satisfacción parcial, existe un gran porcentaje de nivel de Satisfacción alta en los factores, pero se necesita trabajar para mejorar el nivel de satisfacción en los factores Políticas administrativas, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

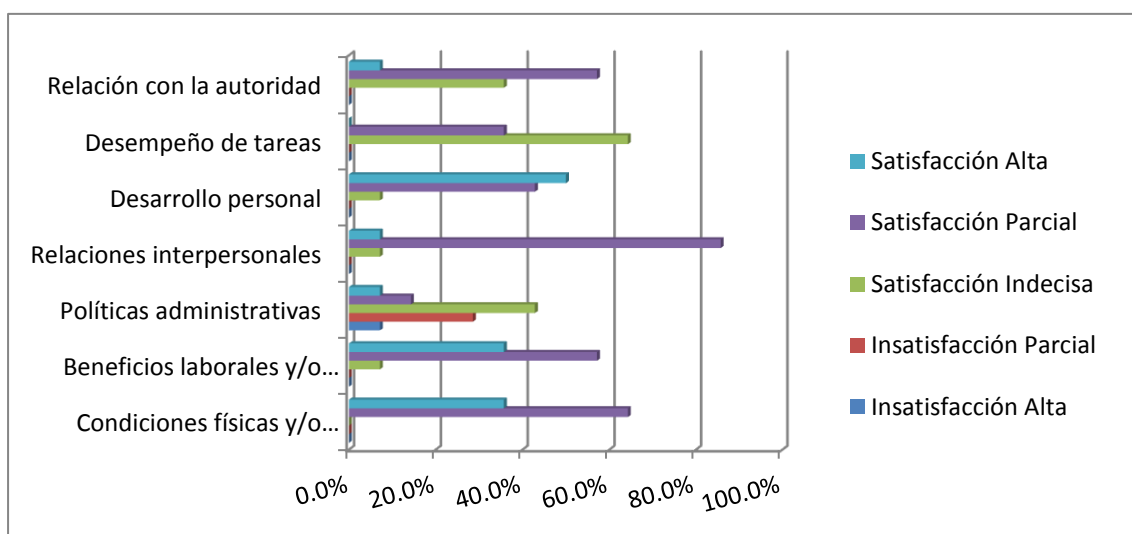


Figura 19 Factores de la Satisfacción Laboral según años de servicio: de 0 a 1 años

En la Figura 19, elaborado en base a los datos obtenidos de la tabla 20 se muestra el nivel de satisfacción del segmento poblacional con un tiempo de servicios de entre 0 y 1 años, que constituye 17% de la población total (tabla 8) de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de carreteras del Perú.

Esta población en el factor Condiciones físicas y/o materiales predomina el nivel de Satisfacción parcial (64.3%) seguido del nivel de Satisfacción alta (34.7%), en el factor Beneficios laborales y/o remunerativos predomina el nivel de Satisfacción parcial (57.10%) seguido del nivel Satisfacción alta (35.7%).

En el factor Políticas administrativas predomina el nivel de Satisfacción indecisa (42.9%) seguido del nivel Insatisfacción parcial (28.6%), en el factor Relaciones interpersonales predomina el nivel de Satisfacción parcial (85.7%), en el factor Desarrollo personal predomina el nivel Satisfacción alta (50%) y Satisfacción parcial (42.9%).

Asimismo, en el factor Desempeño de tareas predomina el nivel Satisfacción indecisa (64.3%) seguido del nivel Satisfacción parcial (35.7%) y en el factor Relación con la autoridad predomina el nivel Satisfacción parcial (57.1%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (35.7%).

La muestra determina que en este segmento de colaboradores con tiempo de servicio de entre 0 y 1 años se encuentran en el nivel Satisfacción parcial, existe un gran porcentaje del nivel Satisfacción alta y en los factores Políticas administrativas, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad necesita mejorar el nivel

3.6.5. Factores de la Satisfacción Laboral, segmento: nivel de estudios

Tabla 21 Factores de la Satisfacción Laboral según nivel de estudios

			Insatisfacción Alta	Insatisfacción Parcial	Satisfacción Indecisa	Satisfacción Parcial	Satisfacción Alta
I Condiciones físicas y/o materiales	SECUNDARIA	F	0	0	2	2	0
		%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	TECNICO SUPERIOR	F	1	1	3	35	23
		%	1.6%	1.6%	4.8%	55.6%	36.5%
	UNIVERSITARIO	F	0	0	2	11	2
		%	0.0%	0.0%	13.3%	73.3%	13.3%
II Beneficios laborales y/o remunerativos	SECUNDARIA	F	1	1	0	0	2
		%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	TECNICO	F	1	0	8	39	15

	SUPERIOR	%	1.6%	0.0%	12.7%	61.9%	23.8%
	UNIVERSITARIO	F	0	0	1	9	5
		%	0.0%	0.0%	6.7%	60.0%	33.3%
	SECUNDARIA	F	0	1	1	2	0
		%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%
III	TECNICO	F	2	11	28	18	4
Políticas	SUPERIOR	%	3.2%	17.5%	44.4%	28.6%	6.3%
administrativas							
	UNIVERSITARIO	F	0	3	6	3	3
		%	0.0%	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%
	SECUNDARIA	F	1	0	1	2	0
		%	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%
IV	TECNICO	F	0	0	12	45	6
Relaciones	SUPERIOR	%	0.0%	0.0%	19.0%	71.4%	9.5%
interpersonales							
	UNIVERSITARIO	F	0	0	7	8	0
		%	0.0%	0.0%	46.7%	53.3%	0.0%
	SECUNDARIA	F	0	1	0	3	0
		%	0.0%	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%
V	TECNICO	F	0	1	9	30	23
Desarrollo	SUPERIOR	%	0.0%	1.6%	14.3%	47.6%	36.5%
personal							
	UNIVERSITARIO	F	1	1	3	7	3
		%	6.7%	6.7%	20.0%	46.7%	20.0%
	SECUNDARIA	F	0	1	1	2	0
		%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%
VI	TECNICO	F	0	0	27	33	3
Desempeño de	SUPERIOR	%	0.0%	0.0%	42.9%	52.4%	4.8%
tareas							
	UNIVERSITARIO	F	1	0	9	5	0
		%	6.7%	0.0%	60.0%	33.3%	0.0%
	SECUNDARIA	F	1	1	0	2	0
		%	25.0%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%
VII	TECNICO	F	1	7	21	27	7
Relación con la	SUPERIOR	%	1.6%	11.1%	33.3%	42.9%	11.1%
autoridad							
	UNIVERSITARIO	F	0	2	8	5	0
		%	0.0%	13.3%	53.3%	33.3%	0.0%

Fuente: Aplicación de encuesta de Satisfacción Laboral SL-SPC – 2018

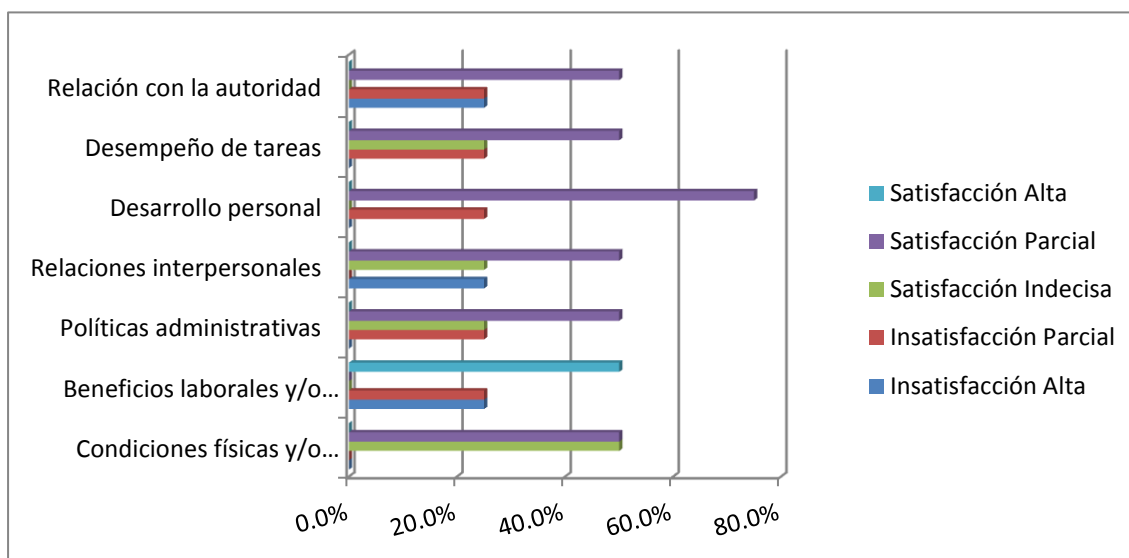


Figura 20 Factores de la Satisfacción Laboral según nivel de estudios: Secundaria

En la Figura 20, elaborado en base a los datos obtenidos de la tabla 21 se muestra el nivel de satisfacción del segmento poblacional con grado de instrucción Secundaria que constituye el 5% de la población total (tabla 9) de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

Esta población en el factor Condiciones físicas y/o materiales predominan el nivel de Satisfacción parcial (50%) y el nivel de Satisfacción indecisa (50%), en el factor Beneficios laborales y/o remunerativo predomina el nivel de Satisfacción alta (50%) seguido del nivel Insatisfacción parcial (25%) e Insatisfacción alta (25%), en el factor Políticas administrativas predomina el nivel de Satisfacción parcial (50%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (25%) y del nivel Insatisfacción parcial (25%).

En el factor Relaciones interpersonales predomina el nivel de Satisfacción parcial (50%) seguido de los niveles Satisfacción indecisa (25%) e Insatisfacción alta (25%), en el factor Desarrollo personal predomina el nivel Satisfacción parcial (75%) seguido del nivel Insatisfacción parcial (25%).

Asimismo, en el factor Desempeño de tareas predomina el nivel Satisfacción parcial (50%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (25%) y del nivel

Insatisfacción parcial (25%) y en el factor Relación con la autoridad predomina el nivel Satisfacción parcial (50%) seguido del nivel Insatisfacción parcial (25%) e Insatisfacción alta (25%).

La muestra determina que en este segmento de colaboradores con grado de instrucción secundaria predomina el nivel de Satisfacción parcial, en éste segmento es necesario mejorar su nivel de satisfacción en el factor Condiciones físicas y/o materiales. Asimismo destaca el factor Beneficios laborales y/o remunerativos donde predomina de manera considerable el nivel Satisfacción alta.

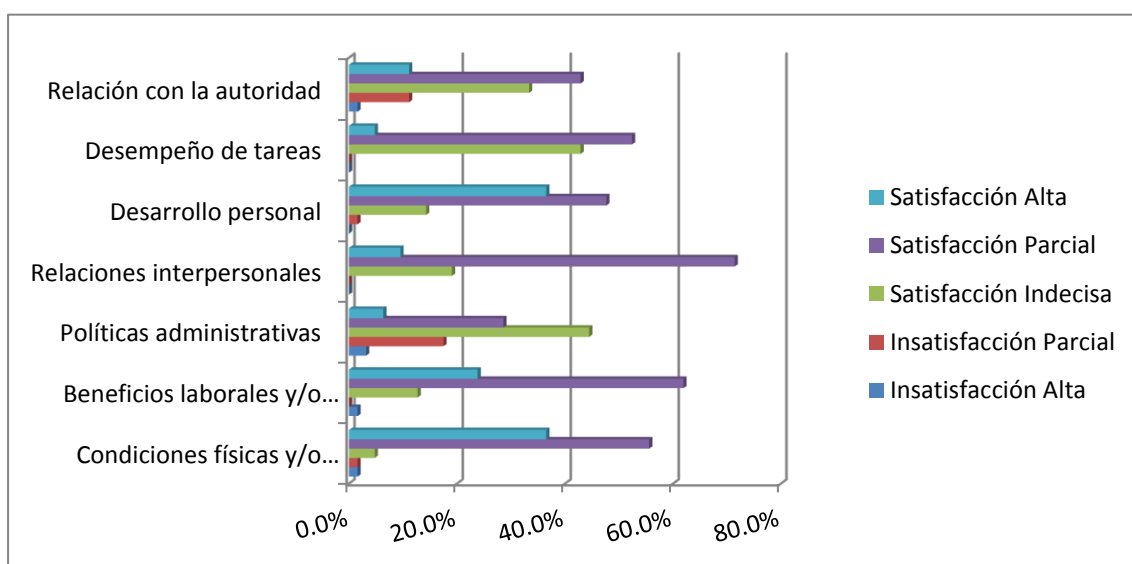


Figura 21 Factores de la Satisfacción Laboral según instrucción: Técnica Superior

En la Figura 21, elaborado en base a los datos obtenidos de la tabla 21 se muestra el nivel de satisfacción del segmento poblacional con grado de instrucción Técnica Superior que constituye el 77% de la población total (tabla 9) de los Colaboradores de las unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

En el factor Condiciones físicas y/o materiales, en esta población predomina el nivel de Satisfacción parcial (55.6%) y el nivel de Satisfacción alta (36.5%), en el factor Beneficios laborales y/o remunerativo predomina el nivel de

Satisfacción parcial (61.9%) seguido del nivel Satisfacción alta (23.8%), en el factor Políticas administrativas predomina el nivel Satisfacción indecisa (44.4%) seguido del nivel Satisfacción parcial (28.6%).

En el factor Relaciones interpersonales altamente predomina el nivel de Satisfacción parcial (71.4%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (19%), en el factor Desarrollo personal predomina el nivel Satisfacción parcial (47.6%) seguido del nivel Satisfacción alta (36.5%), en el factor Desempeño de tareas predomina el nivel Satisfacción parcial (52.4%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (49.2) y en el factor Relación con la autoridad predomina el nivel Satisfacción parcial (42.9%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (33.3%).

La muestra determina que en este segmento de colaboradores con grado de instrucción Técnica superior predomina el nivel de Satisfacción parcial con tendencia al nivel Satisfacción alta. Necesita la mejora del nivel de satisfacción en los factores Políticas administrativas, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

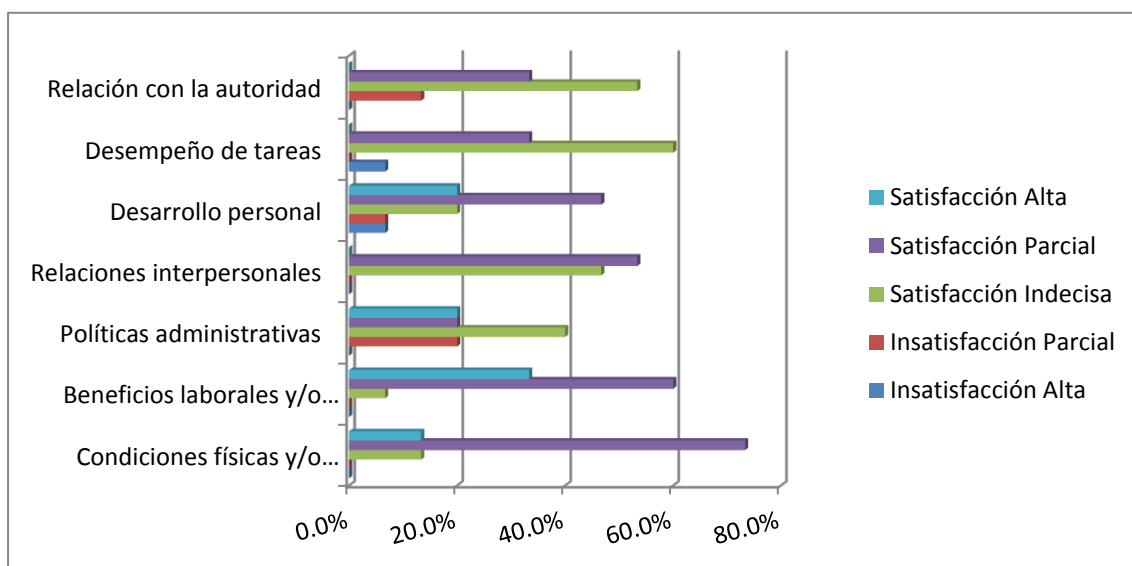


Figura 22 Factores de la Satisfacción Laboral según instrucción: Universitaria

En la Figura 22, elaborado en base a los datos obtenidos de la tabla 21 se muestra el nivel de satisfacción del segmento poblacional con grado de instrucción Universitario que constituye el 18% de la población total (tabla 9)

de los colaboradores de las Unidades de Peaje de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

En el factor Condiciones físicas y/o materiales, en esta población predomina el nivel de Satisfacción parcial (73.3%) seguido por los niveles de Satisfacción alta (13.3%) y Satisfacción indecisa (13.3%), en el factor Beneficios laborales y/o remunerativo predomina el nivel de Satisfacción parcial (60%) seguido del nivel Satisfacción alta (33.3%).

En el factor Políticas administrativas predomina el nivel Satisfacción indecisa (40%) seguido por los niveles Satisfacción alta (20%), Satisfacción parcial (20%) e Insatisfacción parcial (20%) en el factor Relaciones interpersonales predomina el nivel de Satisfacción parcial (53.3%) seguido del nivel Satisfacción indecisa (46.7%), en el factor Desarrollo personal predomina el nivel Satisfacción parcial (46.7%) seguido del nivel Satisfacción alta (20%) y Satisfacción indecisa (20%).

Asimismo, en el factor Desempeño de tareas predomina el nivel Satisfacción indecisa (60%) seguido del nivel Satisfacción parcial (33.3%) y en el factor Relación con la autoridad predomina el nivel Satisfacción indecisa (53.3%) seguido del nivel Satisfacción parcial (33.3%).

La muestra determina que en este segmento de colaboradores con grado de instrucción Universitaria están en un nivel de Satisfacción indecisa a parcial, necesitando incrementar el nivel de satisfacción en los factores Políticas administrativas, Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Relaciones interpersonales.

Según lo visto en este capítulo de resultados, a nivel general de los colaboradores de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú muestran un grado de satisfacción positiva en todos sus segmentos y a nivel general, predominando altos índices del nivel Satisfacción parcial. Asimismo es necesario reforzar esfuerzos para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores en los factores Políticas administrativas, Desempeño de tareas y

Relación con la autoridad, consecuentemente incrementará los índices de Desempeño laboral que ya los tiene en el nivel Desarrollado.

IV.DISCUSIÓN

4.1. Introducción

En materia de esta investigación no se encontró literatura de trabajos previos donde estén involucradas empresas en el rubro de servicios en Operación, Mantenimiento y Construcción de carreteras, y/o que incluyan un área de Unidades de Peaje lo que hace ver que esta investigación es inédita.

Los trabajos previos y la teoría encontrada acerca de estos dos factores nos dieron una visión de cómo desarrollar esta investigación de forma independiente, veraz y oportuna ya que el interés real es la de mejorar el Desempeño laboral en base a la influencia que determina la Satisfacción laboral en los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras en el Perú.

4.2. Discusión

El objetivo general de esta investigación fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionara de Carreteras del Perú lo cual a través de un instrumento de medición permitió determinar lo afirmado.

Compilando y analizando los resultados de la investigación, en primer lugar se pudo comprobar la fiabilidad del instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral SL-SPC donde el valor Coeficiente alfa de Cronbach es igual a 0.760, los datos proporcionado por la Empresa Concesionaria de Carretera del Perú sobre desempeño laboral da un valor de 0.663. Para el cálculo del alfa de Cronbach de las dos variables en la presente investigación se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 22.

“El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su

parte, el valor máximo esperado es 0,90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación” (Celina y Campo, 2005, p.577).

Entonces interpretando el concepto se afirma que el valor obtenido para las dos variables de la investigación, muestra consistencia y fiabilidad alta ya que los valores obtenidos oscilan entre 0.7 y 0.9 que son los valores aceptables.

Para comprobar la correlación entre las variable Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral se aplicó la correlación de Pearson porque nuestra muestra (96% de la población total) se asemeje a la distribución real. Los coeficientes de correlación son valores que muestran el contexto de relación que existe entre variables, es decir, que nos indica el nivel o grado de relación que existe entre las variables implicadas y en qué medida se relacionan. Los valores resultantes varían entre $-1 < p < +1$. El valor $r = 0$ indica que no existe relación entre las variables y hay ausencia de correlación lineal; los valores $+1$ y -1 indican una correlación perfecta positiva o negativa respectivamente.

El nivel de Satisfacción Laboral (tabla 14) a nivel general muestra el nivel Satisfacción parcial (76%), y el nivel de Desempeño laboral (tabla 15) es Desarrollado (81%), se llegó establecer un nivel de correlación (tabla 12) altamente significativo $p=0.000$ y altamente correlacional (0.796), lo que concuerda con las investigaciones de Picón (2015), Zavaleta (2015), Martínez (2014) y Chang y Ojeda (2013).

En las investigaciones de Arcos (2015), Espaderos (2016) no encuentran correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral, contrario a lo encontrado en esta investigación las investigaciones nacionales mostradas como antecedentes, por lo que podemos afirmar que cabe la posibilidad que la cultura de los países puede causar el efecto de no relacionar Satisfacción y Desempeño laboral.

En el Factor Condiciones físicas y/o materiales, la mayoría de los colaboradores muestran un nivel de Satisfacción parcial a alta, lo que consecuentemente al segmentarlos por cargo, genero, edad, tiempo de

servicios y nivel de estudios también manifiestan un nivel de Satisfacción parcial a alta, a excepción del segmento con grado de instrucción Secundaria y que son mayores de 55 años, esta población comparten el nivel Satisfacción parcial y Satisfacción indecisa. El escenario físico donde se desarrollan las labores muestra que los colaboradores perciben satisfacción y comodidad para el desarrollo de sus actividades. Robbins (2004), decía que para lograr altos niveles de satisfacción laboral, es fundamental lograr un buen ambiente psicológico y estar habilitados con los recursos materiales necesarios para la ejecución de su labor.

Concluye la discusión de este factor al considerar un nivel de Satisfacción parcial con tendencia al nivel Satisfacción alta.

En el factor referente a Beneficios laborales y/o remunerativos, observamos que más de la mitad de trabajadores (62%) perciben que sus beneficios laborales y/o remuneración son aceptables, y está de acuerdo con la labor que desempeñan. Chiavenato (2002) nos decía que el trabajador con buena remuneración acorde a la labor que realiza, tendrá una probabilidad alta de quedar satisfecho con su labor asimismo, se convierte en un colaborador potencialmente más productivo.

Se sustenta esta discusión, con la conclusión que el factor Beneficios laborales y/o remunerativo se encuentra en un nivel de Satisfacción parcial con tendencia a alta.

En el factor Políticas administrativas se puede mencionar que los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras del Perú, realizan una labor rutinaria que es la recaudación de la tasa por concepto de pago de peajes, se rigen por un horario de trabajo atípico, siendo catorce días laborados (diez horas diarias de 08:00 a 20:00 incluye 2 horas de refrigerio) por siete días de descanso, estos datos fueron proporcionados por la coordinación del área de Operaciones de la empresa, los colaboradores no están a gusto con el horario de trabajo siendo una causa negativa que les genera insatisfacción.

Por otra parte el tener siete días de descanso cada catorce días es beneficioso para el colaborador porque les permite compartir tiempo con sus familiares y desarrollar su vida social esto percibe el colaborador como una satisfacción.

Amorós (2007) nos decía, que no solamente la comodidad del horario de trabajo nos da satisfacción sino también la asignación de la carga laboral, que debe ser adecuada y justa para el horario laboral, de tal forma que las necesidades personales y organizacionales sean satisfechas.

Siendo la labor de los colaboradores rutinaria, necesaria y sin la posibilidad de variación, se debe buscar estrategias para aplacar esta sensación de insatisfacción o de satisfacción indecisa, a nivel exploratorio se observó que los colaboradores no se sienten satisfechos al no generar ingresos extras por no permitirles realizar trabajos fuera de su horario (horas extras).

Los superiores inmediatos al consultarles sobre esta limitación, nos respondieron que los colaboradores trabajan 10 horas diarias y permitirles trabajar una cantidad mayor de horas va en desmedro de su salud y la calidad del servicio que prestan, además si pueden generar ingresos extras trabajando cuando se requiere en sus días de descanso de lo que no es del agrado de los colaboradores.

En este sentido, se debe buscar estrategias para motivar al colaborador de manera extrínseca, que no necesariamente debe ser remunerativo y las horas que no está laborando y permanece en las unidades de peaje pueda cubrir las u ocuparlas en otras actividades más satisfactorias. Esto causara en el colaborador una sensación de su estado emocional de satisfacción, bienestar y tranquilidad en su trabajo (Koontz y O'Donnell (1995) citado en Morillo (2006).

Sustentado esta discusión, se concluye que el factor Políticas administrativas se encuentra se encuentra con un alto índice del nivel Satisfacción indecisa con tendencia a Satisfacción parcial.

En el factor Relaciones interpersonales, es un factor donde existe un alto índice del nivel Satisfacción parcial, esto ocurre porque los colaboradores en su mayoría, sienten que existe un ambiente anímico adecuado, los rumores y comentarios falaces son mínimos y la comunicación entre compañeros es la adecuada. A nivel exploratorio se observó, que los problemas personales si existen, son mínimos y se solucionan pacíficamente con una buena comunicación.

Amorós (2007), indicaba que un ambiente psicológico bueno genera en los colaboradores una positiva percepción de su ambiente laboral en general lo que produce una sensación de agrado en el entorno.

El concepto guarda relación con el factor analizado y los resultados encontrados, es un factor que tiene mucha influencia en la Satisfacción global de los colaboradores puesto que por naturaleza del trabajo las unidades de peaje se ubican en lugares alejadas a la urbe donde las relaciones interpersonales y comunicación entre ellos debe ser frecuente y cordial.

Amorós (2007) decía, el logro de una buena comunicación entre colaboradores, genera un mejor clima organizacional, lo que consecuentemente despliega un impacto positivo en la satisfacción laboral.

Como conclusión a la discusión afirmamos que este factor tiene un alto índice del nivel Satisfacción parcial con tendencia a alta.

En el factor Desarrollo personal, a nivel general se encuentran en el nivel Satisfacción parcial, midiendo los segmentos cargo, genero, edad, tiempo de servicios y nivel de estudios, la mayoría de colaboradores se sienten realizados, el nivel que muestran es un gran porcentaje en el nivel Satisfacción parcial y Satisfacción alta a excepción de los colaboradores de nivel Universitario quienes comparten el mismo porcentaje de Satisfacción parcial y satisfacción indecisa.

Nos decía Chiavenato (2002) que las organización que buscan en sus colaboradores fidelidad, compromiso e involucramiento con sus labores y con la organización genera en ellos un sentimiento de desarrollo personal.

Por consiguiente, los resultados analizados en esta investigación son positivos para la organización, pero aún hay mucho por trabajar por la existencia de un gran porcentaje de individuos que se encuentran en el nivel de Satisfacción indecisa y, es necesario llevarlos hasta al nivel Satisfacción parcial y en el mejor de los casos al nivel Satisfacción alta.

Amorós (2007), nos decía que el agrado del colaborador hacia su trabajo, es la base de este factor, los colaboradores que no están satisfechos con la labor que realizan, no conseguirán notar la razón ni el significado a su labor por lo que corre riesgo su involucramiento y su compromiso con la organización.

Como conclusión a la discusión de este factor afirmamos que el nivel de satisfacción es parcial a alta porque la gran mayoría de los colaboradores se sienten desarrollados en la organización

En la factor Desempeño de Tareas, se observa que el 48% de la población de los colaboradores de las Unidades de peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú, sienten un nivel de Satisfacción parcial por la percepción que tiene de sus labores y la importancia que tiene en su centro de trabajo, el 41% aún está en proceso de indecisión, por lo que requiere una mejora de la situación. Los colaboradores perciben sentimientos positivos en cuanto a su labor que desempeñan Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005).

El trabajador se percibe que sus labores se acomodan a sus manera de ser, es potencialmente más productivo que otro que no tenga la misma percepción, su motivación es mayor por lo tanto se sentirá más satisfecho en su trabajo decía Amorós (2013).

Es necesario que la empresa Concesionaria de Carreteras del Perú optimice este factor para trasladar a los colaboradores con Satisfacción indecisa a Satisfacción parcial y porque no a Satisfacción alta.

Como conclusión a la discusión de este factor afirmamos que existe un alto índice del nivel Satisfacción Parcial seguido con un índice similar de Satisfacción indecisa, esto se puede entender por la labor rutinaria que desempeñan en las Unidades de Peaje.

El factor Relación con la autoridad, es el factor donde se encontró un alto índice del nivel Satisfacción indecisa, es urgente y necesario trabajar para lograr una transferencia al Nivel Satisfacción parcial y/o Satisfacción alta, el mismo nivel que en global se presentó en altos índices al segmentar el estudio por cargo, edad, tiempo de servicios, y nivel de estudios mostro similares resultados.

Robbins (2004), decía que el generar una relación laboral consistente entre los colaboradores y sus superiores dentro de una organización, origina un aumento en la motivación del colaborador.

En esta investigación si bien es cierto que la Satisfacción indecisa tiene tendencia positiva, lo ideal es que se encuentre en el nivel Satisfacción parcial o Satisfacción alta, existe un problema en esta relación que se debe determinar para el logro de una plena satisfacción positiva.

A nivel exploratorio y por entrevistas informales se pudo indagar que la insatisfacción se puede generar por la escasa visita de los líderes a las unidades de peaje, por la existencia de algunos líderes que llegando a las unidades de peaje hacen uso de los servicios y no se presentan al personal lo que les hace percibir que no son importantes para ellos.

Como conclusión a la discusión se afirma que el nivel de Satisfacción en este factor es Satisfacción indecisa. Es necesario trabajar en este factor para mejorar el nivel de satisfacción y desempeño laboral.

La evaluación del desempeño laboral que la empresa aplica a sus trabajadores es de acuerdo a sus necesidades y evalúa las competencias que cree necesarios que intervienen para conseguir sus objetivos organizacionales, esto concuerda con la teoría de Benavides (2002) en el sentido de que el empleado mejorara su desempeño en la medida que mejore su comportamiento.

Siendo positivo el promedio de la satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú, como consecuencia se muestra un alto índice del nivel Desarrollado en el Desempeño Laboral con una aceptación del 81% de los colaboradores. Bernardin (2007) citado por Fein, (2009) decía que el desempeño es la consecuencia real de la labor en correspondencia al nivel del comportamiento particular del trabajador.

Como conclusión a la discusión se puede afirmar que el autor mediante la investigación da por válida la hipótesis planteada porque si existe influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral según lo mostrado en la tabla 12 y 13 respectivamente.

V. CONCLUSION

En base al resultado que se obtuvo producto de la investigación para el desarrollo de esta tesis se puede concluir lo siguiente:

- La investigación realizada a los colaboradores de las unidades de Peaje de una Concesionaria de Carretera del Perú en el año 2018, se pudo comprobar que hay correlación entre Satisfacción Laboral y Desempeño laboral, son estadísticamente significativas ($p = 0,000$) y tienen una correlación alta y positiva ($r = 0,796$), cuando el nivel de Satisfacción Laboral aumenta, también aumenta el desempeño Laboral por lo tanto se determinó que si existe influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño laboral.

Al realizar la correlación de los factores de la Satisfacción Laboral con el Desempeño Laboral, seis de los siete factores son estadísticamente significativas ($p < 0,001$) lo que nos dice que la probabilidad de ser cierto es muy alto.

- La Satisfacción Laboral en los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras del Perú año 2018 se identificó en el nivel Satisfacción Parcial con un índice de aceptación del 76% de sus colaboradores, lo que demuestra la identificación del colaborador con la organización y el consenso para el buen desempeño laboral de los mismos.
- El Desempeño Laboral en los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras del Perú año 2018 se identificó en el nivel Desarrollado con un índice de aceptación del 81% de sus colaboradores, esto como consecuencia de la existencia de una satisfacción laboral positiva.
- El conocimiento de la influencia que existe de la Satisfacción Laboral en el Desempeño laboral, así como el pleno conocimiento de sus niveles, nos permitió elaborar una breve propuesta de mejora en la Satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Establecida las conclusiones y con la finalidad de mejorar los niveles de Satisfacción Laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú el autor se permite recomendar:

- Aplicar los lineamientos de la propuesta de mejora para mejorar los niveles de insatisfacción de sus colaboradores.
- Brindar capacitaciones constantes con temas relativos a la actividad que desempeñan en las Unidades de peaje para brindarles la oportunidad de su desarrollo personal y profesional.
- Incrementar la frecuencia de visitas por parte de los líderes a las unidades de peaje, esto hará sentir la importancia de la labor de los colaboradores.
- Implementar en las Unidades de peaje un buzón de sugerencias para los colaboradores, es importante saber que piensan y que sienten.
- Mejorar la comunicación a nivel horizontal y vertical para fortalecer el equipo de trabajo.

VII. PROPUESTA

Uno de los objetivos específicos que el autor señala en la presente tesis es la de formular una propuesta que busque generar mejoras en el nivel de la Satisfacción Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras del Perú y por ende mejorar el nivel de Desempeño laboral de sus colaboradores, este último amparándonos en los resultados de la presente investigación donde se demostró que si existe influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño laboral.

La Satisfacción Laboral observada en forma general muestra altos índices del nivel de Satisfacción parcial seguida por el nivel Satisfacción indecisa, visto de esta forma se hace complicado formular propuestas puntuales por lo que segmentamos en cada uno de sus siete factores.

En el primer factor Condiciones físicas y/o materiales si bien es cierto que existe un índice alto en el nivel Satisfacción parcial, seguido por el nivel Satisfacción alta, existe un índice menor que no define bien su satisfacción y un bajo índice que está en el nivel Insatisfacción parcial e Insatisfacción alta, el segmento Recaudadores varones mayores de 46 años manifiestan índices de Insatisfacción.

A nivel de entrevistas exploratorias sentimos su insatisfacción concreta por los materiales que usan, específicamente por no contar con suficiente cantidad de dinero en sencillos (dinero en Soles de baja denominación) para el cambio respectivo.

La propuesta es propiciar a nivel gerencial, contactos con los directivos de las entidades financieras y/o empresas dedicadas a la venta de bebidas gaseosas cercanas a las Unidades de Peaje para que apoyen y abastezcan con dinero de baja denominación a las Unidades de peaje, asimismo se debe establecer un cronograma de actividades para ordenar el cambio de sencillos, el plazo de implementación debe ser inmediata.

En el factor Beneficios laborales y/o remunerativos, al igual que el factor anterior predomina el nivel Satisfacción parcial seguido del nivel Satisfacción alta, en entrevistas exploratorias se llegó a detectar que la insatisfacción de una población minoritaria del segmento tiempo de servicios entre 3 y 4 años muestran insatisfacción porque sienten que su remuneración no está nivelada con los que ingresan por primera vez en su mismo cargo.

Se propone revisar las brechas salariales de los recaudadores y en lo mejor posible nivelar las remuneraciones acorde a la labor que se realiza. El plazo de la implementación debe ser inmediato.

Uno de los factores donde hay un alto índice del nivel Satisfacción indecisa seguido del nivel Satisfacción parcial es el factor Políticas administrativas, el colaborador percibe un mal trato de la empresa, sensación que su trabajo no es importante, y que no reconocen su labor en la empresa, esto conlleva a no sentirse comprometidos con la organización.

Proponemos realizar conversatorios mensuales de coordinación para resolver temas puntuales, dar alcances sobre la gestión y recabar sugerencias y/o reclamos de los colaboradores, asimismo se debe programar reuniones de confraternidad con el fin de entablar lazos de camaradería entre colaboradores, los gastos deben ser cubiertos por la organización por lo que en su presupuesto anual debe destinar algún porcentaje para este fin.

Asimismo los líderes deben incrementar la frecuencia de sus visitas; por otra parte se debe implementar el reconocimiento al colaborador del mes e incentivarles no necesariamente de manera económica sino con una mención pública y un diploma de honor, al que haya sido reconocido la mayor cantidad de veces en el año se le debe hacer partícipe de la cena anual de fin de año en la sede principal con todos los gastos pagados. Con la implementación de estas propuestas el colaborador sentirá el reconocimiento e importancia que tiene su labor dentro de la organización, y será el inicio de su compromiso y fidelidad hacia ella, la implementación de esta propuesta incentivará a la sana competencia de los colaboradores para mejorar su desempeño laboral y

ayudará a desarrollar los niveles de Satisfacción laboral en el factor Desempeño de tareas.

Los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras del Perú, pasan catorce días en los ambientes de las unidades por lo que tienen horas de ocio y pueden ser aprovechadas para que compartan momentos de distracción sana y refuercen su nivel de satisfacción positivamente en el factor Relaciones interpersonales y Políticas administrativas.

La propuesta es que los colaboradores que están en sus horas de descanso puedan realizar alguna actividad lúdica, para esto se debe proporcionar a las Unidades de Peaje juegos de mesa como monopolio, ludo, damas, ajedrez y jenga, estos son juegos de mesa que ayudan en el desarrollo de la habilidad mental, son dinámicos y divertidos lo que hace ideal para los colaboradores que se encuentra fuera de sus labores pero dentro de los ambientes de las Unidades de peaje, esta actividad debe ser administrada y controlada por los Supervisores del peaje.

Si bien es cierto que en el factor Desarrollo personal se muestra un alto índice del nivel Satisfacción parcial y Satisfacción alta, se propone implementar un programa o planes de capacitaciones constantes en diferentes temas relacionados con las actividades que se desarrollan en las unidades de peaje, por lo que también se puede aprovechar estas capacitaciones para mejorar el nivel Relación con la autoridad que se encuentra con un alto índice del nivel Satisfacción indecisa.

Es necesario desarrollar las habilidades de comunicación, empatía y liderazgo de los supervisores y líderes en general por lo que se propone realizar capacitaciones de motivación, habilidades en comunicación, habilidades en solución de conflictos, formación y dirección de equipos, coaching e inteligencia emocional, esto ayudará que la relación de los colaboradores con sus líderes sea óptima. La implementación debe ser de inmediato.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

136.pdf. (s. f.). Recuperado a partir de

<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>

Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del trabajo organizacional*, 25-40. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>

Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. México: Gránica.

Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. www.usat.edu.pe/carreras1/economia

Arcos, F. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. Disertación (Psicologa Organizacional) - Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Psicología. Recuperado a partir de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1077>

Arizaga, O. (2014). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013*. Recuperado a partir de

<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2404/Arizaga%20Olaya%20Yessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV (4), 572-580

Chiang et al. (2010) (s. f.). Recuperado a partir de

http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf

Chiang Vega, M., y Ojeda Hidalgo, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58 (2), 39-60.

- Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos, Ed. Mc Graw Hill. Colombia.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano (1ra edición). México: Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos, 8va edición, editora McGraw-Hill, México.
- Chruden, H. J. y Sherman, y A. W. (2002). Administración de personal. México: CECSA.
- Davis, K. Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo (11 ed.). México: McGraw- Hill.
- Dessler, G. (2001). Administración de personal. México: Prentice Hall.
- Espaderos-Alejandro.pdf. (s. f.). Recuperado a partir de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Fein, E. (2009). Using global performance dimensions in human resource Development and Workforce Planning. University of South Australia,15 (2), 26-37. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=4773eefd7f11-4d74-a6d1-dbb3fe6e7cd7%40sessionmgr101&vid=0&hid=101>
- Fernández Bonilla Brayan Eduardo. (2013, julio 12). Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>
- Galicia, M., Williar, R. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013. Recuperado a partir de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/709>
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. (Digital Object Identifier). Revista Proyecciones, 9, 3. Recuperado de <http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5384/50-51-2.pdf>

- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). Las organizaciones: comportamiento, Estructura, procesos (10ª ed.). Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B. y Cardy, R. L. (2001). Dirección y gestión de recursos humanos. México: Prentice Hall.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). Comportamiento Organizacional, Gestión de Personas y Organizaciones. (9na edición) México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Harpaz, I. (1983). Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis. NuevaYork: Libra Publishers.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Lawler, E. (1973). Motivation in work organizations. California: Brooks/Cole Publishing.
- Maristany, J. (2000). Administración de recursos humanos. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Márquez, M. (2001). Comportamiento Organizacional. México: Compañía Editorial
- Martínez_ricardo_satisfacción_laboral_trabajadores.pdf. (s. f.). Recuperado 10 de marzo de 2018, a partir de
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/709/1/MART%C3%8DNEZ_RICARDO_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_TRABAJADORES.pdf
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento.... Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, junio, 43-57
- Palma, S. (2004). Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para Trabajadores
- Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). Comportamiento Organizacional. México: Limusa de Lima Metropolitana. Recuperado de

https://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.

- Palma, S. (2006) Manual de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Lima, Perú.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505
- Puchol Moreno, C. (2003). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid: Díaz de Santos.
- Quarstein, M., y Glassman, M. (1992). The situational occurrences Theory of job satisfaction. *Human Relations*.
- Quintero, Africano, y Faría. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*, 36.
- Robbins, P. y Coulter, M. (2000). Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. P. (2005). Administración. México: Pearson Educación.
- Robbins, P. y Judge, A. (2009). Comportamiento Organizacional. (13a Ed). México, ADDISON – WESLEY.
- Robbins, S. (2011). Comportamiento Organizacional (13ª.ed.). México: Pearson
- Sabino, C. (2001). Cómo hacer una Tesis y elaborar todo tipo de escritos. Caracas: Panapo
- Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (2001). Administración de recursos humanos. México: Thomson.
- Sikula, A. (1992). Administración de Personal. México: Trillas.
- Stoner. (2010). Administración. Pearson.
- TL_Picon_Tarrillo_Omar.pdf. (s. f.). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/149/1/TL_Picon_Tarrillo_Omar.pdf
- Toro, F. (2002). Desempeño y productividad. Cíncel.
- Weiten, W. (2006). Psicología: Temas y variaciones (6ª ed.). México: Cengage Learning.
- Werther Jr, W. B. y Davis, K. (2000). Administración de personal y recursos humanos. México: McGrawHill.

Werther, W. y Davis, K. (2001). Administración del Personal y Recursos Humanos (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.

zavaletachacalla_lady.pdf. (s. f.). Recuperado 17 de septiembre de 2017, a partir de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2061/zavaletachacalla_lady.pdf?sequence=1

IX. ANEXOS

FICHA DE DATOS

Instrucciones: Marque con una "X" sobre el recuadro:

CARGO: SUPERVISOR RECAUDADOR

GENERO: VARÓN MUJER

EDAD:
Indique edad

TIEMPO DE SERVICIOS:

DE 0 A 1 AÑO

DE 1 A 2 AÑOS

DE 2 A 3 AÑOS

DE 3 A 4 AÑOS

DE 4 A 5 AÑOS

MAS DE 5 AÑOS

NIVEL DE ESTUDIOS:

SECUNDARIA

TECNICA SUPERIOR

UNIVERSITARIA

Encuesta de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Autor: Sonia Palma Carrillo

El presente cuestionario son opiniones relacionadas a una serie de aspectos de la actividad que se desarrolla día a día. Marque con una (X) la respuesta que considere apropiada. Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta, todas son opiniones.

TOTAL DE ACUERDO TA
 DE ACUERDO A
 INDECISO I
 EN DESACUERDO D
 TOTAL DESACUERDO TD

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis líderes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi(s) líder(es) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el líder beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro equipo de trabajo.					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis líderes es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s) líder(es).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi líderes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

FACTORES REALIZADOS

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

Categoría Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Factores							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Satisfacción Alta	≥ 21	≥ 14	≥ 18	≥ 17	≥ 27	≥ 25	≥ 26	≥ 139
Satisfacción Parcial	17 A 20	11 a 13	14 a 17	14 a 16	22 a 26	22 a 24	23 a 25	119 a 138
Satisfacción Indecisa	12 A 16	8 a 10	10 a 13	11 a 13	18 a 21	18 a 21	20 a 22	98 a 118
Insatisfacción Parcial	7 A 11	5 a 7	6 a 9	8 a 10	13 a 17	14 a 17	17 a 19	78 a 97
Insatisfacción Alta	≤ 6	≤ 4	≤ 5	≤ 7	≤ 12	≤ 13	≤ 16	≤ 77

Categoría Diagnósticas de la Escala de Desempeño Laboral

Desempeño Laboral	Puntaje Total
Necesita Desarrollo	≤ 6
En Desarrollo	6 a 8
Desarrollado	8 a 10

Datos proporcionados por la Empresa Concesionaria de Carreteras del Perú.

A solicitud de la Empresa Concesionaria de Carreteras no se muestra el formato de evaluación de Desempeño laboral.

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

Yo **Nelson Aníbal Tuesta Castro**, identificado con DNI N° **16438760**, egresado de la Escuela Profesional de **Posgrado Maestría en Gestión del Talento Humano** de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras en el Perú año 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: **16438760**

FECHA: 13 de agosto del 2018

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Eduardo Amorós Rodríguez, Asesor del curso desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, **NELSON ANIBAL TUESTA CASTRO**, TITULADA: **INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS UNIDADES DE PEAJE DE UNA CONCESIONARIA DE CARRETERAS EN EL PERÚ AÑO 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud del 4% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias destacadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 04 de Agosto del 2018



Mg. Eduardo Amorós Rodríguez

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5