



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company
Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

GRANIZO DIAZ PAUL DIEGO

ASESOR:

DR. JIMÉNEZ CALDERÓN CESAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

PAGINA DEL JURADO

Dr. Davila Arenaza Victor
Presidente

Dr. Arce alvarez Edwin
Secretario

Dr. Jiménez Calderón Cesar Eduardo
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado al esfuerzo de mis padres, familiares y amigos quienes fueron de constante apoyo y motivación para seguir en el proceso de culminar mi carrera profesional en esta universidad, quienes me inspiraron a buscar soluciones a cada problema que encontraba en mi camino.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, mis padres y familia quienes contribuyeron para lograr hacerme como profesional en esta universidad, con quienes estaré eternamente agradecido, quienes me mostraron la lealtad, fidelidad y perseverancia para culminar satisfactoriamente este trabajo que he logrado hacer con mucho esfuerzo.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Granizo diaz, Paul Diego con DNI N° 47407700, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asi mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 13 de noviembre del 2017

Paul Diego Granizo Diaz
tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros
del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Desempeño Laboral y Satisfacción en el trabajo en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración

Granizo Diaz Paul Diego

INDICE

PÁGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	8
1.2.1 Antecedentes Internacionales	8
1.2.2 Antecedentes Nacionales	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.3.1 Desempeño laboral	13
1.3.2 Satisfacción en el trabajo	17
1.4 Formulación del problema	21
1.4.1 Problema general	21
1.4.3 Problema específico	21
1.5 Justificación del estudio	22
1.6 Hipótesis	23
1.6.1 Hipótesis general	23
1.6.2 Hipótesis específicas	23
1.7 Objetivos	23
1.7.1 Objetivo general	23
1.7.2 Objetivos específicos	23
II. METODO	24
2.1 Diseño de investigación	24
2.2 Variables y Operacionalización	25
2.2.1 Variable X1: Desempeño laboral	25
2.2.2 Variable X2: Satisfacción en el trabajo	25
2.3 Población y muestra	27

2.3.1 Población	27
2.3.2 Muestra y muestreo	27
2.4 Tecnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1 Técnica	28
2.4.2 Instrumentos	28
2.4.3 Validación	29
2.4.4 Confiabilidad	29
2.5 Metodo de analisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
3.1 Prueba de normalidad	41
3.2 Contrastación de hipotesis	41
3.3 Analisis de resultados	41
IV. DISCUSION	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52
ANEXOS	59
Anexo 1: Instrumento	
Anexo 2: Base de datos	
Anexo 3: Validación del instrumento	
Anexo 4: Matriz de consistencia	

RESUMEN

En la presente investigación previsto por las variables desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao, 2017. Se propuso como objetivo principal determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo, con una población de 30 colaboradores de la empresa como metodología se ha utilizado la investigación hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo aplicada y el nivel descriptivo correlacional; como hipótesis propuesto que (H0) hipótesis nula: desempeño laboral y (H1) hipótesis alterna: satisfacción en el trabajo con lo que se ha investigado el análisis de dichas variables en el estadístico spss que como resultado nos arrojó en la prueba de alfa de crombach, 0,681 con lo que según la escala se encuentra en un índice de moderada confiabilidad, mediante la prueba de normalidad Shampiro-Wilk muestra como significancia 0,000 siendo este $0,00 > 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), y mediante la prueba de Rho Spearman como significancia se obtuvo 0,28 por lo cual se acepta la hipótesis alterna, como coeficiente de correlación se obtuvo el resultado 4,02 por lo que según la escala hay una correlación positiva media y finalmente se concluye mientras más satisfecho estén los colaboradores en la empresa, estos de por si generaran un buen desempeño en sus actividades, con lo cual se tiene que tener en cuenta la motivación y el respaldo que se les brinda para que cumplan con el desarrollo de sus actividades, por ello se dice que si hay una relación moderada entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo en la organización.

Palabras clave: desempeño, desempeño laboral, satisfacción, satisfacción en el trabajo

ABSTRACT

In the present investigation foreseen by the variables recover labor and satisfaction in the work in the Company M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017. Proposed as principal aim to determine the relation between the labor performance and the satisfaction in the work, with a population of 30 collaborators of the Company like methodology the investigation has been in use hypothetically – deductively with quantitative approach, the not experimental design, type applied and the descriptive level correlational; as hypothesis proposed that (H0) void hypothesis: labor performance and (H1) hypothesis alternates: satisfaction in the work with what there has investigated the analysis of the above mentioned variables in the satisfaction spss that as proved it threw us in the test of alpha of cronbach 0,681 what according to the scale he meets in an index of moderate reliability, by means of the test of normality Shampiro-Wilk proves to be like significancia 0,000 being this $0,00 > 0,05$, therefore there is rejected the void hypothesis (H0) and there is accepted the alternative hypothesis (H1), and by means of Rho Spearman's test since significancia 0,28 were obtained by which the alternative hypothesis is accepted, as coefficient of correlation the result obtained 4,02 for what according to the scale there is a positive average correlation and finally he concludes while more satisfied the collaborators are in the Company, these of for if they were generating a good performance in his activities, with which there has to be born in mind the motivation and the support that is offered to them in order that they expire with the development of his activities, for it is said that if there is a relation moderated between the labor performance and the satisfaction in the work in the organization.

Key words: performance(discharge), labor performance(discharge), satisfaction, satisfaction in the work

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo globalizado de las organizaciones las empresas se tornan cada vez más competitivas y exigentes con la situación laboral por lo que se ven dispuestas a realizar evaluaciones, selección y mejoras para ver, analizar y otorgar a sus colaboradores la mayor de las prioridades y a la vez para dar a conocer resultados a la organización ya sean positivas o negativas, pero esto no garantiza la plena actividad de los colaboradores, en ello presentan su malestar e incomodidad cuyo resultado no muchas veces es tomado en cuenta por la organización. Muchas de las organizaciones presentan problemas en la determinación y satisfacción de sus colaboradores; el motivo por el cual estos se ven afectados a través de su desempeño en la organización lo que ocasiona la no efectividad del personal.

El mercado laboral es cada vez más exigente por lo cual las empresas buscan en sus empleados una habilidad innata y eficacia para que esta organización siga compitiendo en el mundo de los negocios, uno de los problemas más comunes en las empresas es que el personal no se encuentra conforme con su labor y no desea culminar su vida en una sola organización ya que la tecnología, los recursos y las emociones son cambiantes esto afecta versátilmente a la organización que desea seguir compitiendo y tiene la difícil necesidad de responder a las tareas otorgadas.

Las personas en el mundo laboral cada vez buscan mejores estatus, niveles económicos y bienestar en todo lugar donde desempeñen una labor, en muchas ocasiones esto se encuentra deteriorado y pocas veces tomado en cuenta lo que surge que los colaboradores no se encuentren satisfechos en un área determinada lo que es causal para muchas organizaciones posean bajo rendimiento en sus puestos de trabajo.

Constantemente vivimos compitiendo por ser mejores que otros, por lo cual las empresas buscan personal capacitado que posea buenos conocimientos, comprensión al cambio; cuando las actitudes son negativas, contribuyen a dificultades futuras de la empresa, en la cual esas actitudes conllevan a la huelga,

desaceleración del trabajo, ausentismo, quejas, bajo rendimiento, deficiente servicio a los usuarios, entre otros.

1.1.1. En el contexto internacional

Rios (2014) en la tesis denominada “Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango” para obtener la Licenciatura en psicología Industrial/Organizacional. La satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal administrativo de la empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango; metodología estudio es descriptivo correlacionar además para obtener resultados se requirió de dos instrumentos, un cuestionario de satisfacción laboral, el cual se divide en tres factores: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral; seguido de clima organizacional el cual se dio para establecer el nivel del clima organizacional disponibles de recurso, estabilidad laboral, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

Obteniendo los resultados se determinó que la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentran en niveles apropiados, pues la mayoría afirma estar satisfecho y con buen nivel de clima; concluyendo que existe relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y clima organizacional.

Josefina (2014) en el artículo de opinión denominada “Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela”. Tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Experimental de Guayana Ubicada en el Estado Bolívar, Venezuela. Se estudiaron los siguientes factores: compatibilidad entre el personal y el puesto de trabajo, las condiciones de trabajo, apoyo de los colegas y sistema de recompensas justas; la investigación fue descriptiva y de campo se trabajó con las sedes de Ciudad Bolívar y Puerto Ordaz. Mediante los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que todo el personal administrativo de esa institución se encuentra satisfecho laboralmente.

Cansinos (2015) en la tesis de pregrado denominada “Selección de personal y desempeño laboral” tesis para obtener el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. Investigación que tuvo como objetivo determinar la relación que tiene la selección de personal con el desempeño laboral, el estudio fue realizado en un ingenio azucarero ubicado en San Andrés Villsa Seca Retalhuleu, con 36 colaboradores del área administrativa; la investigación fue de tipo casi experimental, los instrumentos utilizados fueron la escala de Likert y una escala de satisfacción gráfica. Se concluye que el mejor proceso de selección también aumenta el nivel de desempeño de los colaboradores, en el proceso de selección para conocer la personalidad de los candidatos y se propone un programa de fortalecimiento con psicometría, entrevista profunda y aplicación de la evaluación de desempeño de forma periódica.

Sum (2015) en la tesis denominada “Motivación y desempeño laboral” (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango) tesis para obtener el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. Quien determina que el desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que estos realizan en su área, todo dependiendo que si estos están motivados. La motivación ayuda a describir la conducta de los colaboradores, el ser humano necesita de varias cosas para tener un buen rendimiento y llegar a culminar objetivos y metas; como resultado de esto se concluyó que los colaboradores tienen un alto nivel de motivación, se le realizó a 34 sujetos del personal administrativo donde la investigación fue tipo descriptivo y se realizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tiene los trabajadores, el resultado final fue que la motivación influye en el desempeño de los colaboradores.

1.1.2. En el contexto nacional

Quispe (2014) en la tesis de pregrado titulada “La seguridad ocupacional y su influencia en desempeño laboral de la empresa maderera corocha S.A.C. en el distrito de huanchaco 2014”, la investigación estuvo orientada con un nivel

explicativo causal, con diseño no experimental y de corte transversal, donde se utilizó el método observacional, con una muestra de 12 trabajadores, de la Universidad César Vallejo de Trujillo, La Libertad. Concluye que el desempeño laboral se pudo evidenciar el 42% de trabajadores tienen un nivel de desempeño laboral bajo y sumiso, debido a que un 67% no entienden las funciones y responsabilidades del puesto, el 58% tiene una reacción pobre ante las dificultades y adversidades, el 42% consigue los objetivos de forma pobre, un 75% tiene una participación pobre en las reuniones un 42% tiene dotes de liderazgo ni motiva a su grupo y el 42% no se concentra en la meta para conseguir un buen trabajo.

Zurita (2015) en la tesis denominada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos” Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología, donde el objetivo de la presente tesis fue verificar y/o describir la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, en la empresa Montalvo-Spa, de la ciudad Arequipa. Asimismo, se aplicó dos cuestionarios el primero de clima organizacional y el segundo de satisfacción laboral; es indispensable para las organizaciones tener un clima laboral adecuado pues esto a largo plazo producirá mejoras en la productividad, ya que así se podrán tomar mejores decisiones mayor rendimiento de trabajo y menor absentismo. Después de evaluar a los trabajadores de la empresa el autor deduce que el clima organizacional tiene percepción positiva alta teniendo como resultado una relación directa a mayor clima organizacional, mayor es la satisfacción laboral.

López (2016) en la tesis denominada “Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las Mype rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016”, tesis para obtener el grado de licenciada en Administración. Como objetivo pretende determinar las características de la capacitación y evaluación del desempeño de las Mype en Piura, año 2016. Se utilizó la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, con una población de 15 y una muestra de tipo finita, aplicando la técnica de la encuesta, entrevista y cuestionario. Donde se concluye que el 55% señala que uno de los factores para evaluar el desempeño es a través de la calidad en su trabajo.

Manosalva (2015) en la tesis “La Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializadores y Distribuidores S.A.C. 2015” tesis para obtener el título de licenciada en Administración, como objetivo de trabajo de investigación está dirigido a mejorar el desempeño de los trabajadores, para lo cual se estableció como objeto a la empresa JN COMERCIALIZACIONES Y DISTRIBUCIONES SAC, como material de estudio se determinó la población de 28 colaboradores de la empresa y se utilizó como instrumento el diseño de encuestas una para cada variable. Por último, se llegó a la conclusión que la satisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores.

Mino (2014) en la tesis determinada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. Permitted determinar la correlación, para lo cual se utilizó la escala de Likert cuyos resultados midieron las dimensiones en el cual le permitió determinar si el clima laboral influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño y propone sus habilidades cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.

1.1.3. En el contexto local

Rosales (2015) en la tesis denominada “Satisfacción Laboral y Satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana” para obtener el título de licenciada en Psicología con mención en Psicología Social, plantea como objetivo analizar la relación entre las variables satisfacción y satisfacción con la vida, con la finalidad de determinar las características propias del trabajo donde como población propuso a 90 colaboradores de la institución salud de lima metropolitana. En el cual los resultados obtenidos detallan que hay una correlación positiva entre satisfacción laboral y satisfacción con la vida, como conclusión se menciona que la capacitación fortalece el desempeño y la eficacia por ende esto facilitara el cumplimiento de objetivos, mientras que una organización en óptimas condiciones resulta beneficioso y favorable para el empleado lo cual le permite trabajar en

armonía y con menos estrés, donde puede habitar el compañerismo y las buenas relaciones entre los miembros de la organización.

Arrué (2016) en la tesis “Influencia de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en el rendimiento: una aproximación experimental” para obtener el título de licenciado en psicología, como objetivo se propuso determinar el impacto directo de los recursos humanos en la productividad y la calidad de labor, donde la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo han sido estudiados como variables de desempeño laboral, en lo que se obtuvo como resultado que la satisfacción con la vida ejerce un valor positivo en la satisfacción con el trabajo por lo cual se obtiene un buen desempeño y por lo tanto también satisfacción.

Arias (2014) en la tesis “Beneficios laborales y la estructura remunerativa de los trabajadores de las empresas constructoras del distrito de Ate, Lima – Año 2014” para obtener la titulación de contador público como objetivo de la investigación fue analizar la incidencia de los beneficios laborales con la estructura remunerativa de los trabajadores de las constructoras del distrito de Ate en el año 2014; según la remuneración generada por trabajadores de las constructoras manifestadas mediante estadísticas mostradas en las tablas y gráficos representadas de las variables. Concluyendo que los beneficios laborales inciden positivamente en las remuneraciones de los colaboradores en las constructoras

Hijar, Lopez y Reyna (2015) en la tesis “Factores personales e institucionales y del desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital de Ventanilla, noviembre – 2014” para obtener el título profesional de licenciado en enfermería, el cual tuvo como objetivo relacionar los factores personales e institucionales con el desempeño laboral don la muestra tuvo a 85 colaboradores de la enfermería, donde se obtuvo como resultado según la relación de Pearson que si existe relación significativa entre ambas variables concluyendo que los factores personales de los colaboradores de enfermería si se relacionan directamente con el desempeño laboral que realizan los colaboradores en el hospital Ventanilla.

En Lima la logística se ha ido posicionando en los servicios más sugeridos por muchas empresas que producen y distribuyen diversos productos con lo cual necesitan movilizarse cada día, cada hora, cada segundo; ya que todo está en constante rotación para beneficio propio de cada organización.

El tránsito en Lima es complicado, la situación se torna caótica en horas punta, es por ello que la movilización en nuestra capital es más discutida por muchas autoridades ya que el orden y el factor móvil ha ido superando durante estos años.

MO COMPANY LOGISTICS PERU S.A.C. dedicado a al transporte y distribución de antenas y equipos de señales telefónicas para todo el país por el medio de transporte terrestre se ha ido posicionando recientemente en el mundo de la logística y almacén por más de tres años con lo que ha ganado clientes potenciales de constante demanda por lo que ha tenido la necesidad de cumplir con su demanda a como dé lugar por ello se están esforzando en construir personales de capacidad y habilidad para poder cumplir con todos los pedidos que requieren las empresas contratantes. Si bien es cierto el tránsito y trayecto en nuestro país es complicado, muchos de nuestros colaboradores tienen que sortear rutas de difícil acceso por las que ellos tiene que ingeniárselas para llegar al lugar pactado por los clientes, ello es causante para ver habilidades y desempeño de estos; adicional a ello los colaboradores tienen a hacer esfuerzo físico para trasladar equipos que varían en peso por lo cual tienen que estar bien alimentados y cuidados para una buena eficacia en ellos, seguido de los conductores que trasladan la mercadería en cualquier horario ya sea de día o de noche con total urgencia, lo que causa algunas síntomas de cansancio severo de sueño, climas y postergación de alimentación por entregar dichos pedidos a tiempo.

Lo que se ha tornado complicado en nuestra organización es la contratación del personal y estadía de estos, por lo que se ha visto desaceleración de trabajo, poca eficacia, bajo desempeño y desmotivación todo esto seguido de la insatisfacción de los personales lo que resulta perjudicial para la organización y por otro lado la organización no logra interpretar, entender y explicarse; como y porque los colaboradores se retiran de la organización no cabe duda que esto a veces ha generado que no se pueda cumplir con las expectativas de los clientes lo que ha conllevado a no suplir las necesidades de los potenciales clientes.

Con la presente investigación se pretende demostrar ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la satisfacción en el trabajo de la empresa Mo Company Logistics Peru SAC, Callao 2017? Pues la jerarquía de la empresa no comprende que actitudes porta cada colaborador y como este desempeña sus habilidades en

cada una de sus áreas; ver si estos realmente están conformes con lo que obtienen de parte de la empresa.

Por ello es necesario proponer las mejoras necesarias para que la empresa Mo Company Logistics Peru SAC le permita llevar a cabo una buena gestión, buen clima y desarrollo de los talentos humanos necesarios para la eficiencia de la organización.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Rivero (2015) en la tesis denominada “El coaching como estrategia motivacional para optimizar la satisfacción laboral en el personal docente” para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Gerencia Avanzada en Educación menciona que el propósito de la investigación fue generar una aproximación teórica del coaching como estrategia motivacional para optimizar la satisfacción laboral en el personal docente del CEI. Crispín Pérez del estado Carabobo. El estudio fue cualitativo bajo un tipo de investigación fenomenológica con diseño de campo, con la técnica de entrevista por medio de cuestionario, donde se concluye que la satisfacción laboral nace de la percepción que posee el personal acerca de la calidad del trabajo, el cual asocia el bienestar de personas, el ambiente laboral, la comunicación y las relaciones interpersonales. En ese sentido se considera que el desempeño de los colaboradores será favorable mientras existan sentimientos y clima organizacional positivo. Por lo tanto, se considera al coaching como estrategia motivacional a fin de que contribuya al crecimiento personal y profesional de los miembros de la organización.

Ramírez, Janeth, Carrillo, Cárdenas (2016) en el artículo “Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica”. El objetivo para desarrollar y validar la visión general de la satisfacción con la atención sanitaria en las personas con enfermedades crónicas. Esto es un estudio metodológico entre 2012 y 2014, tres etapas fueron cubiertas 1) repasé la literatura sobre la satisfacción con la atención sanitaria en personas con

enfermedad crónica, 2) estructurar la propuesta preliminar de la visión general de la satisfacción con la atención sanitaria en personas con la enfermedad crónica, y 3) evaluación de validez y expertos de tratamiento facial y 4) evalué la solicitud para 111 personas con NCDS; la encuesta de ESU de CPC fue validada y tenía las variables necesarias para determinar el nivel de satisfacción de las personas por lo que esta herramienta es una respuesta a demandas de servicios de acreditación.

Torres (2014) en la tesis “Proceso de implementación de la planificación estratégica y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Instituto para el Eco desarrollo Regional Amazónico-ECORAE” Tesis para obtener el título de psicólogo industrial. Sostiene que su presente tesis tiene como objetivo primordial mejorar los niveles de satisfacción laboral. La pérdida de la imagen institucional por la inadecuada administración de personal que provoca insatisfacción laboral en una institución pública de la Amazonia, tipo de investigación correlacional, transversal no experimental con método inductivo a una población total de ciento treinta y dos funcionarios donde se ha evaluado la satisfacción laboral inicial y final; como resultados se han evidenciado niveles bajos de satisfacción, pero después de la planificación estratégica y la implementación de procesos han mejorado notablemente.

Maya, Lourduy y Carvajal (2016) en la revista EAN “Diseño de un programa de evaluación de desempeño, desarrollo e incentivos para equipos de trabajo”. Hace mención que se propone un proceso de evaluación de desempeño y desarrollo de equipos de trabajo. Este diseño permite generar una cultura de trabajo a través de un programa de incentivos que estimula a los que logran resultados superiores y sobresalientes a lo normal, de acuerdo con los índices de la gestión definidos entre el equipo, el líder y el facilitador.

Iturralde (2011) en su tesis “La Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010” Tesis para obtener el título de ingeniería en contabilidad y auditoría CPA, teniendo como objetivo principal proponer soluciones que le permita mejorar en el corto plazo la situación que atraviesa, la metodología de la investigación toma en cuenta a la población de 98 colaboradores y como muestra final se obtuvo un promedio de 78

colaboradores de la organización, donde mediante cuestionario se puso a analizar e interpretar los resultados. Llegando a la conclusión el ambiente laboral de la institución es buena, los empleados desconocen los resultados de la evaluación de su desempeño en lo cual no existe un plan de mejora en función a su evaluación de su desempeño y por otro lado no existe un plan de mejora en función al desempeño de los colaboradores que impide su crecimiento y desarrollo personal.

Fardella (2012) en la revista de psicología “Verdades sobre la docencia, efectos y consecuencias subjetivas de la evaluación docente en Chile” donde el presente artículo detalla los resultados de diferentes estudios documentados que proponen una política de evaluación docente, donde la metodología de análisis de dicho discurso se elabora sobre los textos oficiales del ministerio de educación, discursos y manuales de distintos programas buscando comprender el modelo de profesionalidad docente, los efectos de inteligibilidad de categorías y consecuencias de la política como poder de la población.

Zenteno y Durán (2016) en la revista Innovar “Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso” en la presente revista se menciona al clima laboral, de cómo este ha ido en creciente, pues constituye un impacto directo con los resultados que desarrollan las organizaciones, el actual trabajo tuvo por conceptos y teorías con lo que se vieron implicados en la medición del clima laboral, concluyendo que los factores y las practicas existe una relación directa con el desempeño de los empleados en Chile.

Salazar, Frenz, Valdivia y Hurtado (2013) en la Revista Ciencia & Trabajo “Evaluación de competencias de los Gestores de la Salud y Seguridad Ocupacional en Chile” donde el propósito del estudio es contribuir a las competencias a los gestores del SSO en todo el país. Como medio se propone identificar competencias prioritarias con contribuciones de expertos, de este modo se introduce y se promueve la formación por competencias para demostrar cuál de ellos es el indicado para el desempeño laboral. Concluyendo que los expertos consideran prioritarias los análisis y gestiones de riesgos que están a efectos de la salud relacionados a la labor que realizan; la gestión de servicios y programas de higiene en la organización, la prevención y control de riesgos.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Gauna (2012) en la tesis “Nivel de desempeño y su influencia en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna, en el año 2010” Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Empresarial. En su presente tesis menciona con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en el año 2010. Se obtuvo una muestra de 182 casos, aplicando una encuesta tipo censal, con escala de Likert, Baremo y Dicotómica; en el análisis que se obtuvo por nivel de desempeño de los trabajadores es trabajo en equipo y en lo que concierne en la satisfacción laboral, se comprobó que el factor es la realización personal. Como conclusión se obtuvo que exista relación entre el nivel de desempeño y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de dicha universidad.

Lozano (2014) en la tesis “Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la asociación educativa adventista central este en el año 2014” tesis para obtener el grado académico de Magister en Administración Educativa determina qué medida se relaciona la satisfacción laboral de los docentes de la asociación Educativa Adventista Central Este. Se ha trabajado con 74 docentes, aplicando el cuestionario para estudiar las variables. Donde se llega a concluir que los docentes manifiestan su satisfacción en su desarrollo profesional personal, expresado en el que hacer educativo y académico.

Cáceres (2016) en la tesis “motivación y desempeño laboral en la institución financiera mi Banco de la ciudad de Puno, del año 2016” para obtener la titulación describe como es la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco, ver la motivación aplicada en los trabajadores; la población estará representada por 97 trabajadores con lo cual el resultado de motivación y desempeño laboral arrojó que el 81.10% donde el objetivo es realizar mejoras. Se concluye que la motivación es fundamental en la organización ya que produce mejoras en cuanto al desempeño de los colaboradores.

Carnaqué (2014) en la tesis “sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del instituto de educación superior tecnológico Abaco Chiclayo 2013” para obtener el grado de post grado menciona

en esta investigación se describe cual es la relación entre el sistema de compensación laboral y el desempeño de los trabajadores del IESTP Abaco, Chiclayo; conformada por 52 trabajadores que laboran en la institución seguidamente se recolectó información por observación, documentos, entrevistas y cuestionarios validados por expertos. Se concluyó que existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los colaboradores con un índice de 0.70498758 que indica la existencia de correlación positiva entre las variables; cualquier cambio por parte del dueño y directivo de la empresa deberán hacer firme y decidido compromiso para impulsar esta propuesta, garantizando una mejor calidad de servicio.

Carrera (2015) en la tesis “capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la red de salud Pacasmayo – 2014” para titularse, como objetivo propuso determinar la relación entre liderazgo y satisfacción laboral, donde la muestra fue 30 enfermeros(as) que laboran en la red y en donde como conclusiones tuvo que el 100% de los colaboradores presentan capacidad de líderes, el 63.3 % de encuentra en un nivel alto de satisfacción laboral y el 36.7 % se encuentra en nivel intermedio; lo cual nos indica que no todos los colaboradores se encuentran satisfechos y que la capacidad de liderazgo en ellos tiene una relación significativa con el nivel de satisfacción laboral.

Saldaña y Cornejo (2016) en la tesis “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la universidad peruana Unión, Lima 2016” tesis para obtener el grado de bachiller en administración, en el cual el objetivo fue determinar la relación del compromiso organizacional y del desempeño laboral del personal donde el método fue de tipo descriptivo, correlacional de diseño no experimental, el cual tuvo una muestra de 280 miembros de la universidad Unión, el cual tuvo una relación positiva débil de 0.276 entre ambas variables y como conclusión se obtuvo que existe una relación significativa débil de $r=0.354$ entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal.

Pacheco (2015) en la tesis “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Patate en el año 2015” de pre grado donde se pretende medir las variables del clima

organizacional y de la satisfacción laboral, compuesta por una muestra de 37 colaboradores, medidos mediante cuestionarios donde los datos nos muestran una relación positiva entre clima organizacional y la satisfacción laboral.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Desempeño laboral

1.3.1.1 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

Maslow (1943) hace mención a la jerarquía de necesidades, una obra sobre la psicología humana donde considera tres necesidades básicas que cada persona debe poseer, como son:

Necesidad de Relación: hace referencia a relaciones entre personales y parte del grupo, donde proporciona el dar y recibir muy propia de Maslow.

Necesidades de Crecimiento: referimos a los sueños y deseos de cada personal en crecimiento y la significancia de su valoración a sí mismo.

Necesidades de Existencia: menciona a los elementos existentes en el universo como medio de supervivencia del ser humano.

1.3.1.2 Conceptualización de desempeño laboral

Bernardin (2007) considera que: El desempeño se discute como los resultados específicos del trabajo que son el grado del comportamiento individual, que forma el concepto básico del desempeño orientado al trabajo de la gestión de actividades (p. 28).

Brunet y Vidal (2008) consideran que el desempeño es función multiplicativa de la capacidad del empleado y su motivación, las cuales dependen del acoplamiento que se produzca entre la persona y el puesto de trabajo.

Gomez y Mejia (2001) consideran que el desempeño es función multiplicativa de la capacidad del empleado y su motivación, las cuales dependen siempre del acoplamiento que se produzca entre la persona y el puesto de trabajo.

Martinez y Salanoa (2010) brindan una importancia especial en las creencias sobre la eficacia en el contexto laboral esto debido a que se trata de un factor determinante del modo de motivarse, sentir, pensar y actuar en las personas por los logros que favorecen su desempeño y la adaptación al cambio que puedan suceder en cualquier organización y su adaptación a cualquier cambio.

según Bohórquez define al desempeño laboral como un nivel de ejecución de tareas alcanzado por el trabajador en el logro de objetivos y metas interpuestas por la organización en un tiempo pactado. Además, Chiavenato define que el desempeño es una eficacia del personal que trabaja en la organización, la cual es muy necesaria para que funcione la organización, brindando al individuo una gran labor en sus tareas y una satisfacción entera. En tal sentido el desempeño de las personas dependerá de su comportamiento y también de los resultados que se obtienen por cada individuo. También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dado por Stoner, quien menciona y afirma que el desempeño laboral es la manera como trabajan los colaboradores eficazmente, donde denota que el desempeño está definido que el desempeño laboral está directamente referido a los empleados los cuales realizan de una u otra forma la eficiencia con la que realizan sus funciones en la empresa con el fin de alcanzar sus objetivos propuestos por la organización.

1.3.1.3 Dimensiones del desempeño laboral

1. Experiencia de dominio

El éxito reiterado en la ejecución de una determinada tarea aumenta la evaluación positiva de autoeficacia, mientras que los fracasos repetidos la disminuyen.

Martinez (2009) la calidad de la experiencia en el rol de trabajo es crucial para determinar si este está siendo implicado en un rol o un estrés; lo que facilitara la ejecución de las tareas seguidos de una satisfacción por parte del personal.

a) Ejecución de tareas: Mastrantonio (2016) la ejecución de tareas en el puesto tiene que poseer las habilidades de saber – hacer y las actitudes ser – estar que en un máximo nivel se requiere de funciones y tareas que se desempeñaran.

b) Evaluación: Mondy y Noe (2005) el sistema de evaluación se enfoca en los resultados obtenidos individualmente para poder corregirlos, si el trabajo en equipo es esencial se puede llegar a corregir ciertos parámetros entre los miembros de los equipos, estimulándolos aún más para el desarrollo de sus actividades.

2. Información vicaria

Hace referencia a la observación de logros y fracasos de los demás. Viendo como otros empleados ejecutan con éxito las actividades, uno mismo puede llegar a crear que posee las capacidades suficientes para poder alcanzar logros idénticos o incluso superarlos.

Schunk (2005) las consecuencias vicarias poseen una característica motivacional lo que hace que los colaboradores se sientan completamente motivados para actuar en concordancia, donde los mismos ven superación y expectativas de logros en otros.

c) Observación de logros: De la cadena (2008) toman su forma a partir de puntos infinitos y relativos que se establecen en cada interacción de cada persona que ha superado logros satisfactorios en su labor. (p.336)

3. Persuasión verbal

El refuerzo verbal, las críticas positivas y constructivas, los halagos y palabras de ánimo, etc, suponen una importante fuente de autoeficacia, ya que la persona afronta la tarea con más convencimiento, mostrándose más perseverante.

Prieto (2007) menciona que la persuasión verbal favorece a partir de su procesamiento a la auto eficiencia a la vez puede resultar útil en considerar mayor esfuerzo y persistencia; para lograr todo esto es esencial proporcionar al colaborador palabras de ánimo, halagos y hacer enfrente las críticas positivas.

d) Críticas positivas: Bibb (2009) a algunas personas les resulta difícil transmitir las críticas positivas o negativas, recibir críticas periódicas es necesario ya que el

objetivo principal es aprender; informarle su rendimiento para su futura retroalimentación lo que lo llevara a mejorar notablemente.

e) Halagos: Orletti y Mariottini (2010) corresponde a una estrategia de cortesía atribuidas a la elaboración de un tema, donde apoya al desempeño y genera cortesía en los colaboradores.

f) Palabras de ánimo: Porret (2009) el responsable de RRHH debe ser una persona de gran poder de confianza quien recepcione y emita palabras de ánimo y estímulo a los miembros de la organización los cuales desarrollaran actividades y de vez en cuando necesitaran aliento de motivación para cumplir con las tareas.

4. Estados Fisiológicos y Emocionales

La autoeficacia aumentara cuando se reduzca el estrés y las emociones negativas, favoreciéndose el estado físico equilibrado.

Paula (2007) concibe el estrés como un fenómeno tanto la situación que lo desencadena de forma genérica lo que produce fenómenos estresantes en la persona, lo que conlleva a los estados físicos, estrés y emociones negativas causantes de su labor.

g) Estrés: Burack (1990) el estrés es una situación normal en la vida diaria y en el trabajo, con frecuencia positiva que nos hace surgir planeamientos creativos que nos prepara para situaciones futuras totalmente especiales.

h) Emociones negativas: Perez (2012) en las situaciones donde sea casi imposible rastrear signos de emoción, el carácter primariamente de la motivación se hace presente como frustración, entre las cuales se muestra un objetivo inalcanzable para la persona.

i) Estado físico: Delgado (1999) la salud de una persona tiene un importante peso en su rendimiento por lo que resulta importante velar por su salud para que este pueda desempeñar de manera eficaz su labor.

1.3.2 Satisfacción en el trabajo

1.3.2.1 teoría de la motivación de March y Simón

Teoría de March y Simón (1958) la motivación es el medio para reparar y cambiar una insatisfacción motivo que causo el descontento en las personas, conjunto o grupo de individuos de una organización; los autores detallan que si se brinda mayores recompensas a los colaboradores estos de por si responderán con una mayor satisfacción en el trabajo, esto será una inspiración para para realizar su labor con eficiencia. La teoría de Vroom menciona que cada gestión de recursos humanos en las organizaciones tiene que especificar cada objetivo los cuales se ven observados con la mejor manera de otorgar recompensas a los colaboradores de la organización.

1.3.2.2 Conceptualización de satisfacción en el trabajo

Thurman (1977) menciona que la satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones de las personas y de la realidad que se vive en un ambiente de trabajo, resultado de la acción de fuerzas internas y externas en la organización. Se desarrolla como un proceso dinámico que emiten la comparación de los diversos factores que habitan en la organización.

Del Toro, Salazar y Gómez R (2011) interpreta que la satisfacción desde el punto de vista puramente laboral, es un factor muy crítico a evaluar en la organización, puesto que los colaboradores buscan suplir muchas de sus necesidades ejerciendo su actividad laboral en la organización siendo este un aspecto que genera de manera parcial el impulso que los lleva a cumplir los objetivos y tareas planteadas por la empresa.

Dawes (1994) señala que cuando haya más relación entre los esfuerzos o función de la organización con los valores de la persona esta busca satisfacer a través de su labor que realiza (confort, estatus, seguridad y autonomía, lo cual hace que perciba al trabajo como satisfactorio

Locke (1976) "La satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo que surge de la valoración de las propias experiencias laborales". (p.325)

Herzberg (1962) define a la satisfacción laboral como “un estado emocional que está relacionado con el trabajo, procedente de la interacción de dos variables independientes; la satisfacción y su insatisfacción con el trabajo”. (p.23)

Robins, (2004) manifiesta que la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, recompensas asociadas, relaciones con compañeros de trabajos y condiciones laborales alas que los empleados están expuestos. (p .566)

1.3.2.3 Dimensiones de satisfacción en el trabajo

1. Sensación de logro

Supone alcanzar o sobrepasar los objetivos de una tarea. Es muy importante porque el impulso humano de “AVANZAR” es uno de los motivadores más poderosos y una gran fuente de satisfacción. Gonzales (2008) menciona que la sensación de logro es cuando se experimenta el logro conseguido en el trabajo, ejecutando tareas y a la vez obteniendo reconocimientos por parte de la empresa. (p.26)

a) Sobre pasar objetivos: Saracho (2005) trabajar para sobrepasar objetivos que uno mismo se fija por sobre los estándares superiores de la empresa, resuelve, investiga, innova y no cede ante cualquier adversidad hace que resulte eficaz en una organización.

b) Reconocimiento: Cuesta (2010) la satisfacción e insatisfacción asociados con la realización de reconocimiento y promoción relacionados al trabajo, resultan motivadores para los colaboradores ya que son el logro y la realización del trabajo.

2. Seguridad Laboral

El sujeto que se encuentra seguro en una organización tiene la sensación de que es valorado por la empresa en que trabaja y que posee conocimientos y posibilidades de conservar su empleo.

Galaz (2003) es un caso típico de Herzberg (1989) donde llamo un factor de higiene, causa descontenta y es muy importante cuando está presente lo cual muchas veces pasa desapercibida; donde el personal se siente considerado y valorado, a la vez más seguro en la organización.

c) Valoración: Chiang y Nuñez (2010) la satisfacción es una respuesta emocional positiva en el trabajo, una valoración positiva en el trabajo, satisface y permite realizar valores entre individuos.

d) Seguridad: Chiang y Nuñez (2010) la seguridad en el empleo resulta prioritario en la organización por el orden de la importancia, por ende, la persona que se encuentra seguro tiene a sentirse valorado y considerado.

3. Beneficios

Es preciso que la persona perciba tanto los resultados como las contribuciones en calidad de tales, otorgándoles su propia valoración subjetiva. Luego, el individuo evalúa el nivel de contribuciones y de resultados que aporta o recibe de su trabajo y según la comparación que realice con el nivel de aportaciones y beneficios que percibe, experimentara una situación de desigualdad o desigualdad. Alles (2007) menciona que los beneficios del enriquecimiento en el trabajo para el individuo son el crecimiento personal, autorrealización y por ende la satisfacción laboral; proporcionando en ellos contribuciones lo que conlleva a obtener resultados optimos. (p.122)

e) Contribuciones: Chiang y Nuñez (2010) si existe la posibilidad de compararse con los demás la relación de las contribuciones y resultados coinciden con la relación de otras personas, resulta una equidad o inequidad de justicia o injusticia la cual será dada por los superiores.

f) Resultados: Whetten (2004) estos son como pagos, promociones y cumplidos que se otorgan al empleado producto de su satisfacción lo que genera su potencial motivador para realizar cualquier actividad.

4. Bienestar laboral

La estabilidad laboral le aporta a la empresa mayor eficiencia y productividad y se convierte en factor determinante de motivación y bienestar para el trabajador.

Patlán (2004) se menciona que el bienestar en el trabajo tanto en el grado de activación como de placer experimentado en actividades laborales, donde el trabajador tiene derecho a laborar en un estado de bienestar de lo contrario corre el riesgo de trabajar en estado y condiciones de incertidumbre; proporcionando estabilidad laboral y a la vez generando productividad. (p.55)

g) Estabilidad: Marinho (2008) los contratos con tiempo indefinido es mejor que la de quienes cuentan con fecha de término, puesto que los colaboradores tienden a sentirse más estables y transmitir una percepción positiva.

h) Productividad: Galaz (2003) colaborar con los colegas, mantener el área limpia y cuidar los recursos hace que los trabajadores, desde el punto de vista satisfactorio hace que se identifiquen con la organización, esto resulta beneficioso para la este lo que genera que estos sean altamente productivos.

5. Expectativas cumplidas

Los modelos que consideran el logro de valores en los que la satisfacción es el resultado de cumplimiento de los valores por parte del individuo. En general no se considera la existencia de modelo único o mejor para la consecución de la satisfacción, lo que destacan la equidad o la percepción de justicia del empleado. Echevarria (2015) el juicio, las características y el contenido, todo aquello que incide en los acontecimientos relacionado con la felicidad personal es más o menos feliz que tiene lugar según los comportamientos de las expectativas cumplidas; generando así una equidad y justicia en la organización.

i) Equidad: Chiang y Nuñez (2010) solo existe equidad o inequidad si te comparas con los demás, donde se describe la relación con los demás miembros entre las contribuciones y resultados.

j) Justicia: Hitt (2006) los administradores asignan recompensas y castigos de forma equitativa en base al desempeño que realizan, esto significa que no todos los colaboradores recibirán lo mismo, si en caso fallara la justicia se deberá reparar el daño a todos los afectados siendo estos recompensados,

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral con la satisfacción en el trabajo de la empresa MO Company Logistics Peru SAC, Callao 2017?

1.4.2 Problemas específicos

a) ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la sensación de logro de la empresa de Mo Company Logistics Peru SAC, Callao 2017?

b) ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con los beneficios de la empresa MO Company Logistics Peru SAC, Callao 2017?

c) ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con expectativas cumplidas en la empresa MO Company Logistics Peru SAC, Callao 2017?

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación propuesta busca mediante aplicaciones de

teorías y los conceptos básicos del talento humano a la vez encontrar explicaciones que se sitúan en la empresa MO Company Logistics, motivo por el cual existe un bajo rendimiento del personal, baja de desempeño, desmotivación; que principalmente afecta a la empresa lo cual reduce su rendimiento y competitividad en el sector. Esto permitirá al investigador contrastar conceptos de administración de distintos autores en una realidad la cual posee la organización. Davis (2005) la investigación se justifica con los estudios con el nivel de inteligencia para determinar el grado de intelecto y desempeño.

1.5.2 Justificación metodológica

Para obtener respuestas al estudio se va a utilizar técnicas de investigación como el cuestionario y debidamente procesado en el software spss para medir la satisfacción en el trabajo; con todo esto se pretende conocer el grado de habilidad que posee la organización, viendo la sensación de logro, los beneficios y las expectativas cumplidas que posee los colaboradores y que definen al talento humano, es por esto que nos apoyamos en técnicas de investigación validas en la actualidad.

1.5.3 justificación practica

De acuerdo con los objetivos a estudiar, los resultados nos permitirán encontrar soluciones concretas a problemas que está teniendo la empresa MO Company Logistics con el talento humano. Los resultados tendrán la posibilidad de proponer cambios en la organización lo cual permitirá mejoras y bienestar para el personal y la empresa. Bernal (2010) los resultados de la presente investigación pretenden sistematizarse en una propuesta para ir demostrando mejoras en el desempeño del trabajo.

1.6 Hipótesis general

Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo en la empresa Mo Company Logistics Peru SAC, Callao 2017

1.6.1 Hipótesis Específicos

- a) El desempeño laboral se relaciona significativamente con la sensación de logro de la empresa Mo Company Logistics Peru SAC, Callao 2017
- b) El desempeño laboral se relaciona significativamente con los beneficios de la empresa Mo Company Logistctics Peru SAC, Callao 2017.
- c) El desempeño laboral se relaciona significativamente con las expectativas cumplidas de la empresa Mo Company Logistctics Peru SAC, Callao 2017

1.7 Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017

1.7.1 Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación entre el desempeño laboral y la sensación de logro de la empresa de Mo Company logistics peru SAC, Callao 2017
- b) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los beneficios de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017
- c) Determinar la relación entre el desempeño laboral y las expectativas cumplidas de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017

II. MÉTODO

2.1.1 Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, es decir no se realizará una manipulación deliberada de variables. Además, será de corte transversal, ya que solo se realizará la recolección de datos en un solo momento. Hernández, Fernández y Bautista (2014) mencionan que los diseños no experimentales es un estudio donde se realizaran sin manipulación de variables por lo que se analizaran los fenómenos en sus ambientes naturales.

2.1.2 Método de investigación

El presente trabajo a investigar es de método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo por lo que este va a ser interpretadas mediante hipótesis obtenidas de las variables para posteriormente ser investigadas y finalmente ser manifestados.

2.1.3 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, puesto que se pretende generar conocimiento de aplicación directa con la sociedad. Behar (2008) menciona que la investigación aplicada se caracteriza por que va a la práctica y conocimientos que se van adquiriendo, pues se busca comprobar la teoría con la realidad.

2.1.4 Nivel de la investigación

El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo correlacional porque vamos a describir eventos y situaciones donde se van a manifestar los fenómenos. Tamayo y Tamayo (2008) comprende a la descripción que es un registro de análisis e interpretación de la naturaleza en la actualidad, donde el enfoque se hace sobre un de personas, cosas y grupo en forma presente.

2.1 Variables de Operacionalización

2.1.1 Variables

A continuación, se presenta las variables a desarrollar en la presente investigación.

Variable 1: Desempeño Laboral

Definición Conceptual

Martinez y Salanoa (2010) Otorgan una especial importancia a las creencias de eficacia en el contexto laboral debido a que se trata de un factor determinante del modo de pensar, sentir, motivarse y actuar de las personas y por ende de sus logros favoreciendo el desempeño y la adaptación al cambio de los empleados donde la experiencia de dominio, información vicaria, persuasión verbal y estados fisiológicos y emocionales resultan esenciales para un colaborador.

Definición Operacional

Se elaborará una encuesta con 10 items para poder medir la siguiente experiencia de dominio, información vicaria, persuasión verbal, por último, estados fisiológicos y emocionales.

Variable 2: Satisfacción en el trabajo

Definición Conceptual

Del Toro, Salazar y Gómez (2011) La satisfacción, desde el punto de vista puramente laboral, es un factor crítico a evaluar en la gestión de las empresas, dado que los trabajadores buscan suplir muchas de sus necesidades ejerciendo su actividad laboral, siendo un aspecto que genera, de manera por lo menos parcial, el impulso que los lleva a lograr los objetivos que la empresa le plantee, desarrollando una sensación de logro, seguridad laboral, beneficios, bienestar laboral y expectativas cumplidas.

Definición Operacional

Se elaborará una encuesta con 10 items para poder medir las siguientes dimensiones: sensación de logro, seguridad laboral, beneficios, bienestar laboral y expectativas cumplidas

2.1.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	EXPERIENCIA DE DOMINIO	EJECUCIÓN DE TAREAS	1	Cuestionario: Tipo Likert	(1) NUNCA (2) A VECES (3) SIEMPRE
		EVALUACIÓN	2		
	INFORMACION VICARIA	OBSERVACION DE LOGROS	3,4		
	PERSUACIÓN VERBAL	CRITICAS POSITIVAS	5		
		HALAGOS	6		
		PALABRAS DE ANIMO	7		
	ESTADOS FISIOLÓGICOS Y EMOCIONALES	ESTRÉS	8		
		EMOCIONES NEGATIVAS	9		
		ESTADO FÍSICO	10		
	VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES		
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	SENSACION DE LOGRO	SOBRE PASAR OBJETIVOS	1	Cuestionario: Tipo Likert	(1) NUNCA (2) A VECES (3) SIEMPRE
		RECONOCIMIENTO	2		
	SEGURIDAD LABORAL	VALORACION	3		
		SEGURIDAD	4		
	BENEFICIOS	CONTRIBUCIONES	5		
		RESULTADOS	6		
	BIENESTAR LABORAL	ESTABILIDAD	7		
		PRODUCTIVIDAD	8		
	EXPECTATIVAS CUMPLIDAS	EQUIDAD	9		
		JUSTICIA	10		

Fuente: Granizo Diaz Paul Diego - Elaboración propia

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

La población es el estudio del conjunto de análisis de los cuales los atributos se van a estudiar en un periodo determinado que está compuesta por los 30 colaboradores de la empresa Mo Company Logisctics Peru S.A.C., en el distrito del Callao, año 2017 que se ha seleccionado de toda la organización ya que trata de una población pequeña. Vladimirovna (2005) menciona que también se llama población a un conjunto de elementos que comparten un mismo interés de estudio a investigar.

2.2.2 Muestra

La muestra está conformada por un sub grupo de la población definido en características en lo que conforma a la empresa, la cual será censal y estará conformada por los trabajadores de la empresa MO Company Logistics Peru S.A.C en este caso se considera a la muestra el total de la población que fueron 30 los colaboradores de la organización. Vladimirovna (2005) indica que la muestra es toda la fracción que representa a una determinada población.

2.2.3 Muestreo

El muestreo en la presente investigación es de no probabilístico ya que se tiene un conjunto pequeño de la población menor, que se dará por el subconjunto de todos los colaboradores de la empresa MO Company Logistics Peru S.A.C. Malhotra (2004) menciona que es la colección de elementos que procesan la información buscada sobre la cual se harán inferencias.

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos, valides y confiabilidad

2.3.1 Técnica

En la actual investigación se va a utilizar la técnica de la encuesta mediante los ítems de las variables. Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recolección sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

Para esto se les aplicara la encuesta a todos los colaboradores a fin de obtener información sobre la investigación.

2.3.2 Instrumentos

En la presente investigación se va a utilizar el cuestionario de prueba rápida, sencilla y precisa que se aplica en condiciones determinadas para obtener información llamada escala tipo Likert, estará compuesto por 20 ítems que han sido planteadas de acuerdo al problema propuesto, siendo expresada de acuerdo a la abreviación siguiente. Malhorta (2004) la escala de medición tipo Likert es una escala de medición muy utilizada que requieren el grado de respuesta de los encuestados para ser rebelados.

En la presente tabla se detalla cómo están distribuidos los ítems para la medición de cada variable.

Tabla 2.4.2.1

Estructura dimensional de variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Desempeño laboral	Experiencia de dominio	1-2
	Información vicaria	3-4
	Persuasión verbal	5-7
	Estados fisiológicos y emocionales	8-9

	Sensación de logro	1-2
	Seguridad laboral	3-4
Satisfacción en el trabajo	Beneficios	5-6
	Bienestar laboral	7-8
	Expectativas cumplidas	9-10

2.3.3 Validación

En la actual investigación se realizará la validación por juicio de expertos en temas de investigación por lo cual recurrí a opiniones de docentes de gran trayectoria de la universidad Cesar Vallejo Lima norte, los cuales son:

Tabla 2.4.3.1

Validación de expertos

N°.	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Liliana Petronila Mairena Fox	Aplicable	Magister
Experto 2	Bueno Galarza Elba	Aplicable	Magister
Experto 3	Carlos Casma Zarate	Aplicable	Doctor

Fuente: elaboración propia

2.3.4 Confiabilidad

La confiabilidad para el instrumento de la variable desempeño laboral y para el instrumento de la variable satisfacción en el trabajo se ha dado por la encuesta piloto que cuenta con veinte ítems diez de la variable desempeño laboral y diez de la variable satisfacción en el trabajo que se aplicó a los colaboradores de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C. las cuales surgieron algunos comentarios de parte de los encuestados, por decir que no se comprendían algunas preguntas y en parte de ello se les explico el motivo y de igual manera contestaron

toda y cada una de las preguntas los cuales fueron ingresados al spss para su medición.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) la confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado de aplicación repetidas veces de como resultado las mismas opciones.

Para determinar el grado de confiabilidad de la investigación, los resultados se medirán mediante la siguiente tabla.

Tabla 2.4.4.1

Baremos de confiabilidad

-1 a 0	No es confiable
0 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Fiabilidad

Este instrumento fue sometido a la prueba de alfa de crombach proporcionándonos los siguientes resultados de confiabilidad

Tabla 2.4.4.2

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

Fuente: elaboración propia

Tabla 2.4.4.2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,681	20

Fuente: elaboración propia

El estadístico de fiabilidad arrojó como resultado el 0.681 que nos indica que se encuentra en un parámetro de moderada confiabilidad.

2.4 Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación se va a utilizar el método cuantitativo donde se planteará la estadística descriptiva ya que se presentará tablas, gráficos y sus debidas interpretaciones con la estadística inferencial a través de la cual se llevará a cabo la prueba de hipótesis.

Los datos que se obtienen a través del software estadístico SPSS V2.0, haciendo uso de la estadística descriptiva donde se realizarán frecuencias y porcentajes para descubrir el comportamiento de las variables.

2.5 Aspectos Éticos

En la presente investigación se citó a diversos autores, libros, tesis, revistas, entre otros; respetando la propiedad intelectual de cada autor mencionado.

En el proceso de los encuestados sobre el proceso se informó a los colaboradores y se mantuvo en absoluto anonimato por respeto a los principios éticos.

La presente investigación es de suma autoría, no se fomenta al plagio, no obstante, no se dará otro uso al objeto de investigación por último se cabe indicar que la presente investigación es auténtica y veraz.

III. RESULTADOS

3.1 Estadística Descriptiva

El análisis de los resultados dio gracias a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 30 trabajadores de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017. Donde el resultado final de la investigación fue el siguiente:

Variable 1: Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	56,7	56,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

Según los resultados notamos que 17 de 30, representando el 56,7% de los encuestados, respondieron que a veces los colaboradores de la empresa MO Company Logistics Peru S.A.C. poseen un buen desempeño en el trabajo que les asignan, asimismo 13 personas, representando 43,3% de los encuestados, respondieron que siempre realizan un buen desempeño de sus actividades que les asigna la organización.

Tabla 3.1.1

DIMENSION 1: EXPERIENCIA DE DOMINIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	14	46,7	46,7	53,3
	Siempre	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Según los resultados notamos que 14 de 30, representando el 46,7% de los encuestados, respondieron que siempre los colaboradores de la empresa MO

Company Logistics Peru S.A.C. poseen experiencia de dominio en el trabajo que les asignan, asimismo 14 personas, representando 46,7% de los encuestados, respondieron que a veces el proceso de experiencia de dominio no es muy dominado y que en representación de 2 personas no tienen la practica necesaria para desempeñar sus actividades.

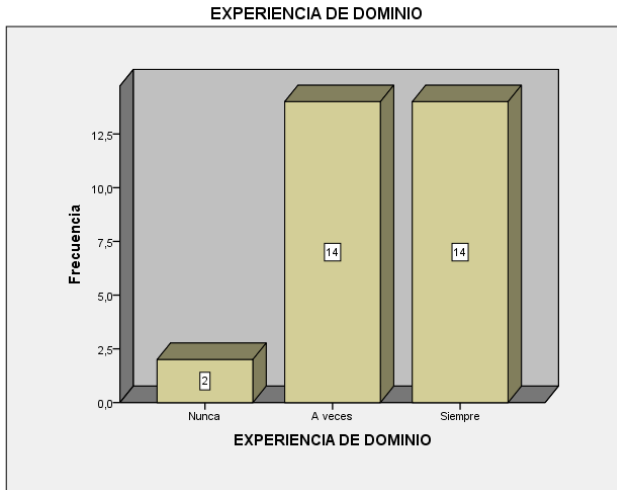


Tabla 3.1.2

DIMENSION 2: INFORMACION VICARIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	21	70,0	70,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Según los resultados notamos que 21 personas de 30, en representación del 70% de colaboradores de la empresa MO Company Logistics Peru S.A.C. respondieron que a veces hacen referencia a la observación de logros que realizan cada día, y que 9 personas en representación del 30% mencionaron que siempre observan los resultados de su trabajo.

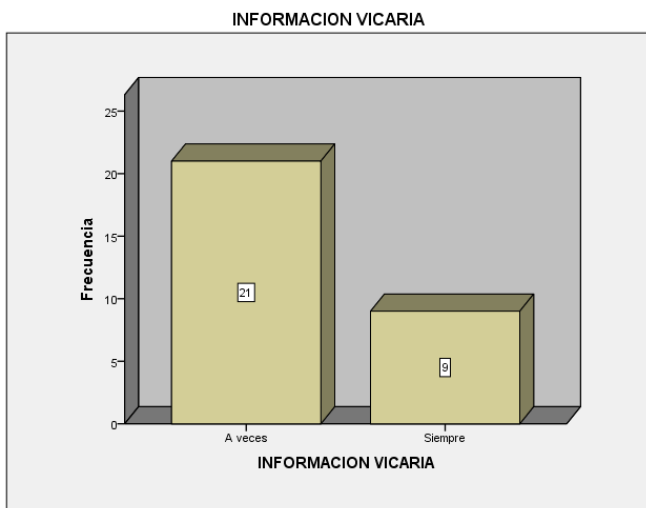


Tabla 3.1.3

DIMENSION 3: PERSUACION VERBAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	23	76,7	76,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Según los resultados 23 de 30, en representación del 76,7 % de personas de la empresa MO Company Logistics S.A.C. mencionaron que a veces reciben palabras de ánimo por parte de su jefe inmediato, 4 personas representando el 13,3% de la organización respondieron que siempre son halagados por parte de su jefe, mientras que 3 de los encuestados representados por el 10% expresaron que nunca obtienen palabras de ánimo.

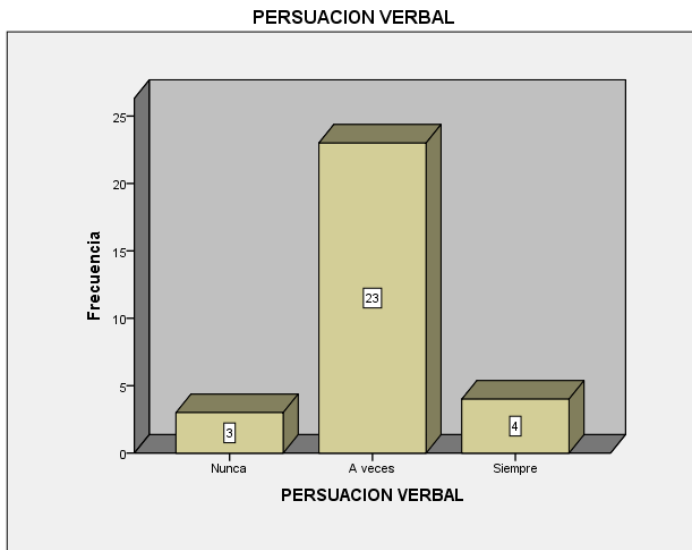
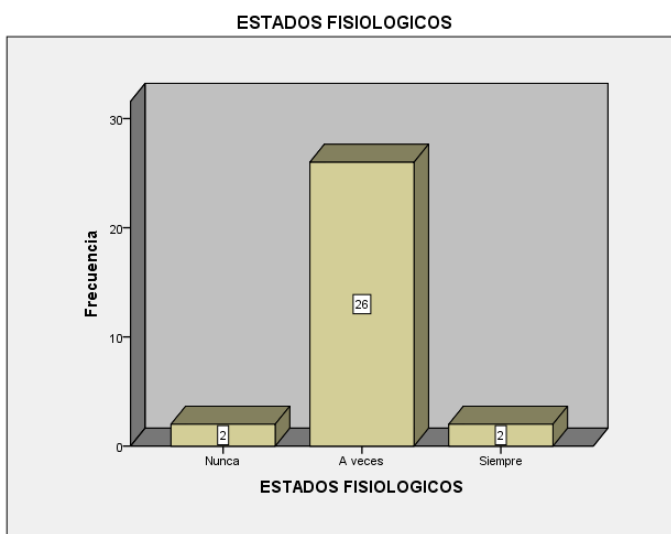


Tabla 3.1.4

DIMENSION 4: ESTADOS FISIOLÓGICOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	26	86,7	86,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Según los resultados, 26 de 30 personas representados por el 86,7% de la empresa MO Company Logistctics Peru S.A.C. mencionaron que a veces se sienten se sienten estresados por la constante labor, representando a 2 personas con el 6,7% expresaron que nunca se estresan y finalmente 2 encuestados representando el 6,7% respondieron que siempre están estresados.



VARIABLE 2: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

SATISFACCION EN EL TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Siempre	26	86,7	86,7	90,0
	Nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

Según los resultados notamos que 26 de 30, representando el 86,7% de los encuestados, respondieron que siempre los colaboradores de la empresa MO Company Logistics Peru S.A.C. se encuentran satisfechos en el trabajo, asimismo 3 personas, representando 10,00% de los encuestados, respondieron que nunca se encuentran satisfechos y 1 persona representando el 3,3% de los encuestados mencionaron que a veces están satisfechos en el trabajo.

Tabla 3.1.5

DIMENSION 5: SENSACION DE LOGRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46,7	46,7	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Según los resultados, 16 de 30 encuestados representados por el 53,3% de la empresa MO Company Logistics Peru S.A.C. mencionaron que siempre suponen culminar satisfactoriamente sus labores, 14 personas representados por el 46,7% respondieron que a veces sienten que van a culminar su labor satisfactoriamente.

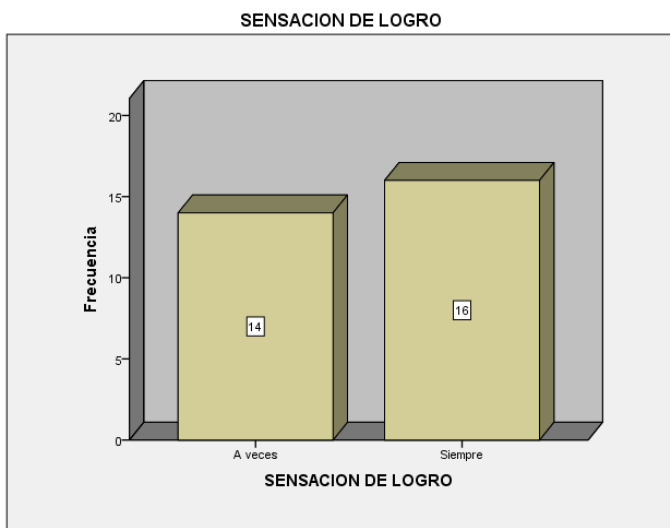


Tabla 3.1.6

DIMENSION 6: SEGURIDAD LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	19	63,3	63,3	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Según los resultados 19 de 30 colaboradores, representados por el 63% de la empresa MO Company Logistics Peru S.A.C. mencionan que a veces se sienten valorados por la empresa, mientras que 10 personas representando el 33,3% de los encuestados respondieron que siempre se sienten considerados por la empresa por otro lado 1 persona representando por el 3,3% menciona que nunca se siente seguro en la organización.

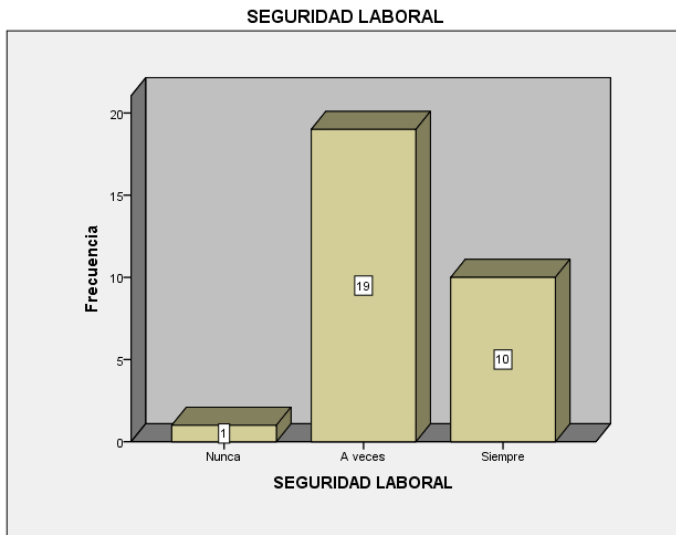


Tabla 3.1.7

DIMENSION 7: BENEFICIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	14	46,7	46,7	53,3
	Siempre	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Según los resultados 14 de 30 encuestados representados por el 46,7% de la empresa MO Company Logistics Peru S.A.C. mencionan que siempre reciben contribuciones, por otra parte 14 personas representados por el 46,7% expresaron que solo a veces son considerados por la organización, mientras que 2 colaboradores representando el 6,7% nunca perciben beneficios por parte de la empresa.

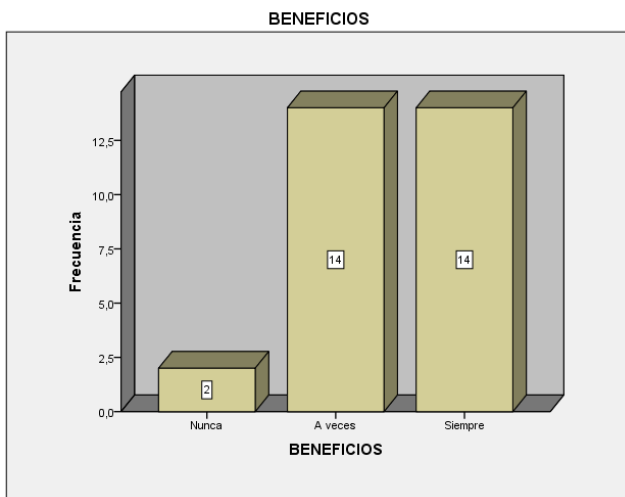


Tabla 3.1.8

DIMENSION 8: BIENESTAR LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	12	40,0	40,0	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Según los resultados 17 de 30 encuestados representados por el 56,7% de la empresa MO Company Logistics Peru S.A.C. mencionan que poseen estabilidad laboral siempre por otra parte 12 personas representadas con el 40% de los encuestados expresaron que a veces piensan que se encuentran estables laborando la organización, por otra parte 1 persona representada por el 3,3% respondieron que no se encuentran estables en la organización.

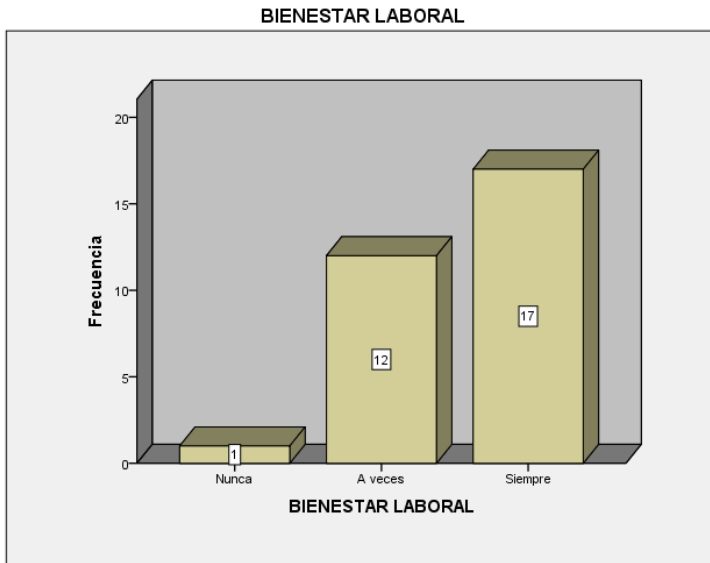
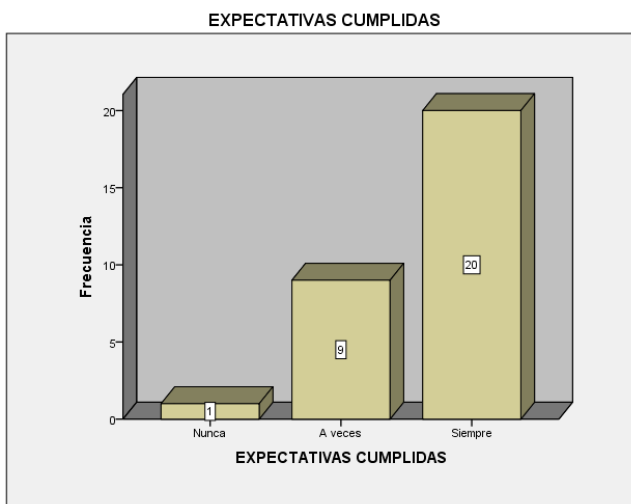


Tabla 3.1.9

DIMENSION 9: EXPECTATIVAS CUMPLIDAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	9	30,0	30,0	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Según los resultados 20 personas representadas por el 66,7% de la organización MO Company Logistcs Peru S.A.C. expresan que siempre consideran cumplir con sus objetivos, mientras que 9 personas representadas por el 30% mencionan que solo a veces sienten que van a cumplir con sus labores y por ultimo 1 persona representada por el 3,3% respondieron que nunca saben si van a cumplir con sus labores.



3.2. Estadística Inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

A continuación, presentamos la hipótesis de normalidad

H0: Los datos de la muestra siguen una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no siguen una distribución normal

Tabla 3.2.1.1

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	,372	30	,000	,632	30	,000
SATISFACCION EN EL TRABAJO (Agrupada)	,472	30	,000	,496	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Al observar la tabla de contingencia se asume la aplicación de la prueba de Shapiro-Wilk debido a que muestra conto con 30 colaboradores de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017; el valor de significancia hallado es de 0,000 para ambas variables siendo menor que el valor de significancia 0,05. Por lo tanto, se dice que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1) donde los datos de la muestra no siguen una distribución normal siendo este una investigación no paramétrica.

3.3 Contrastación de Hipotesis

Según Hernández (2014) menciona que la correlación de Spearman son mediad de correlación para variables en un nivel de medición ordinal donde las unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos.

Tabla 3.2.2.1 Barómetro de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Hipótesis General

El desempeño laboral tiene una relación significativa con la satisfacción en el trabajo de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017.

Hipotesis Nula (HO): El desempeño laboral no tiene una relación significativa con la satisfacción de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017.

Hipotesis Alterna (H1): El desempeño laboral tiene una relación significativa con la satisfacción en el trabajo de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017.

Tabla 3.2.2.2

Correlaciones

			DESEMPEÑO LABORAL	SATISFACCION EN EL TRABAJO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	,402*
	LABORAL (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,028
		N	30	30
SATISFACCION EN EL TRABAJO (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,402*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	30	30

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

Interpretación:

La tabla muestra la prueba de Rho Spearman que las variables de estudio cuentan con un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, es decir “0,028<0.05” por ende se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello las variables poseen una correlación de ,402 lo cual indica que hay una correlación positiva media por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación entre el desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017.

Hipotesis Especifica N°1

El desempeño laboral se relaciona significativamente con la sensación de logro de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017

Hipotesis Nula (HO): El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la sensación de logro de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017

Hipotesis Alterna (H1): El desempeño laboral se relaciona significativamente con la sensación de logro de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017

Tabla 3.2.2.3

			Correlaciones	
			DESEMPEÑO LABORAL	SENSACION DE LOGRO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,413*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	30	30
	SENSACION DE LOGRO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,413*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	30	30

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

Interpretación:

La tabla muestra la prueba de Rho Spearman que las variables de estudio cuentan con un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, es decir “0,023<0.05” por ende

se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello las variables poseen una correlación de ,413 lo cual indica que hay una correlación positiva media por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación entre el desempeño laboral y sensación de logro en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017.

Hipotesis Especifica N°2

El desempeño laboral se relaciona significativamente con los beneficios de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017

Hipotesis Nula (HO): El desempeño laboral no se relaciona significativamente con los beneficios de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017

Hipotesis Alterna (H1): El desempeño laboral se relaciona significativamente con los beneficios de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017

Tabla 3.2.2.4

			Correlaciones	
			DESEMPEÑO LABORAL	BENEFICIOS
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	BENEFICIOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

La tabla muestra la prueba de Rho Spearman que las variables de estudio cuentan con un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, es decir "0,000<0.05" por ende se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello las variables poseen una correlación de ,606 lo cual indica que hay una correlación positiva considerable por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación entre el desempeño laboral y beneficios en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017.

Hipotesis Especifica N°3

El desempeño laboral se relaciona significativamente con las expectativas cumplidas de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017

Hipotesis Nula (HO): El desempeño laboral no se relaciona significativamente con las expectativas cumplidas de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017

Hipotesis Alterna (H1): El desempeño laboral se relaciona significativamente con las expectativas cumplidas de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017

Tabla 3.2.2.4

Correlaciones

			DESEMPEÑO LABORAL	EXPECTATIVAS CUMPLIDAS
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,388*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	30	30
	EXPECTATIVAS CUMPLIDAS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,388*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	30	30

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

Interpretación:

La tabla muestra la prueba de Rho Spearman que las variables de estudio cuentan con un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, es decir "0,034<0.05" por ende se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello las variables poseen una correlación de ,388 lo cual indica lo cual indica que hay una correlación positiva media por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación entre el desempeño laboral y expectativas cumplidas en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., Callao 2017.

IV. DISCUSIÓN

Objetivo General:

A partir de los hallazgos encontrados en la presente investigación, donde se propone determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017, en el cual los resultados obtenidos muestran una relación positiva.

Dichos resultados guardan relación con lo que sostiene Gauna (2012) como resultado en el análisis que se obtuvo por nivel de desempeño de los trabajadores es trabajo en equipo y en lo que concierne en la satisfacción laboral, se comprobó que el factor es la realización personal, como estadístico chi-cuadrado ($11,2033 > 9,488$) en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% donde se obtuvo que existe una relación significativa entre el nivel de desempeño y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de dicha universidad, por ende, se puede observar que hay coincidencias en los resultados.

Así mismo también tiene coherencia con la Teoría de Maslow (1943) hace mención a la jerarquía de necesidades, una obra sobre la psicología humana donde considera que la relación entre personas y parte del grupo se proporciona la regla de dar y recibir, las necesidades de crecimiento son las cuales nos referimos a los sueños y deseos que cada persona desea en su crecimiento y en su valoración misma y por último menciona a los elementos de existencia en el universo como medio de supervivencia del ser humano.

Objetivo Especifico 1:

Los hallazgos encontrados en la presente tesis, como objetivo específico se propone determinar la relación entre el desempeño laboral y la sensación de logro en el trabajo de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017, en el cual los resultados obtenidos muestran una relación positiva, por ende, el objetivo específico queda demostrado.

Dichos resultados guardan coherencia con la conclusión de la tesis de Cáceres (2016) "motivación y desempeño laboral en la institución financiera mi Banco de la ciudad de Puno, del año 2016 representada por 97 trabajadores con lo cual el resultado de motivación y desempeño laboral arrojó que el 81.10%

donde el objetivo es realizar mejoras, el posee un nivel medio con un 95% manifestado por 18 colaboradores con lo cual se concluye que la motivación es fundamental en la organización ya que produce mejoras en cuanto al desempeño de los colaboradores.

Objetivo Especifico 2:

Los hallazgos encontrados en la presente tesis, como objetivo específico se propone determinar la relación entre el desempeño laboral y beneficios en el trabajo de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017 el cual proporciona los resultados obtenidos que muestran una relación positiva significativa.

Dichos resultados guardan relación con lo que sostiene Salazar, Frenz, Valdivia y Hurtado (2013) en la Revista Ciencia & Trabajo “Evaluación de competencias de los Gestores de la Salud y Seguridad Ocupacional en Chile” en donde arrojaron como resultado que los expertos consideran prioritarias las áreas de: análisis y gestión de riesgos(17%); efectos en la salud relacionados al trabajo(12.5%); gestión de servicios y programas de higiene ocupacional(20.8%); legislación; prevención y control de riesgos ocupacionales(12,5%); con lo que queda demostrado la coincidencia de resultados donde se acepta la hipótesis alterna, en el cual los beneficios se suman a la importancia del desempeño de los colaboradores.

Objetivo Especifico 3:

Los hallazgos encontrados en la presente tesis, como objetivo específico se propone determinar la relación entre el desempeño laboral y las expectativas cumplidas en el trabajo de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017 el cual proporciona los resultados obtenidos que muestran una relación débil significativa.

Saldaña y Cornejo (2016) en la tesis” Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la universidad peruana Unión, Lima 2016” el cual tuvo como resultados una relación positiva débil de 0.276 entre ambas variables y como conclusión se obtuvo que existe una relación significativa débil de $r=0.354$ entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del

personal, para la prueba de hipótesis se encontró un nivel de significación igual a 0,000 el cual rechaza la hipótesis de normalidad, el valor $p=0.000<0.05$ por lo cual se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se dice que el compromiso con la organización proporciona un buen desempeño laboral.

Hipotesis General:

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la Prueba de Rho de Spearman en el cual se halló un nivel de significancia (bilateral) 0,05 es decir “0.028<0.05” rechazando la hipótesis nula además de la correlación representada por 0,402 lo cual indica que ambas variables presentan una correlación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general indicando que la variable desempeño laboral tiene relación con la satisfacción en el trabajo

Hipotesis Especifico 1:

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la Prueba de Rho de Spearman en el cual se halló un nivel de significancia (bilateral) 0.05, es decir “0,023<0.05” por ende se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello la dimensión poseen una correlación de 0,413 lo cual indica lo cual indica que hay una correlación positiva media. por lo, tanto se acepta la hipótesis de investigación entre el desempeño laboral y la sensación de logro.

Hipotesis Especifico 2:

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la Prueba de Rho de Spearman en el cual se halló un nivel de significancia (bilateral) 0.05, es decir “0,000<0.05” por ende se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello las variables poseen una correlación de 0,606 lo cual indica lo cual indica que hay una correlación positiva considerable. por lo tanto, se acepta la hipótesis especifica indicando que la variable desempeño laboral tiene relación con la dimensión beneficios

Hipotesis Especifico 3:

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la Prueba de Rho de Spearman en el cual se halló un nivel de significancia (bilateral) 0.05, es decir “0,034<0.05” por ende se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello las variables poseen una correlación de ,388 lo cual indica lo cual indica que hay una correlación positiva

media por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación entre la variable el desempeño laboral y la dimensión expectativas cumplidas

Estadística Descriptiva:

En la gráfica de frecuencias 3.1 sobre la variable Desempeño laboral, Según los resultados notamos que el 56,7% de los encuestados mencionan que a veces está bien haber estudiado las dimensiones y un 43,3% de los encuestados mencionan que siempre está bien haber estudiado las dimensiones.

En la gráfica de frecuencias 3.1 representando el 86,7% de los encuestados, respondieron que siempre estaba bien haber estudiado la dimensión, representando 10,00% de los encuestados, respondieron que nunca está bien estudiar las dimensiones y representando el 3,3% de los encuestados mencionaron que a veces está bien estudiar las dimensiones.

V. CONCLUSIONES

Obteniendo los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de la hipótesis, se llegó a determinar las siguientes conclusiones.

Primera: Se logró determinar que existe una relación positiva media entre el Desempeño laboral y la Satisfacción en el trabajo en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., por consiguiente, concluimos que mientras más satisfecho estén los colaboradores en la empresa estos generaran un buen desempeño, teniendo en cuenta que estos siempre estén motivados, y que cuentan con el respaldo de su jefe inmediato para la inquietud en algún desarrollo de sus actividades.

Segunda: Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre el Desempeño laboral y la sensación de logro en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C, por ello, podemos afirmar que los trabajadores mientras hagan un buen desempeño en sus labores sentirán que pueden culminar su trabajo satisfactoriamente, por tanto, los jefes inmediatos deben recurrir a los que los empleados cumplan con su trabajo propuesto diariamente.

Tercera: Se logró determinar que existe una relación positiva entre el Desempeño laboral y los beneficios en el trabajo en la empresa M.O. Company Logistics S.A.C., por consiguiente, se concluye que mientras más los colaboradores reciban beneficios se sentirán considerados por parte de la empresa lo cual hará que el desempeño siempre resulte positivo para la organización, en tanto el gerente no debe descuidar brindar los beneficios a los empleados en la organización.

Cuarta: Se logró determinar que existe una relación positiva y significativa entre el Desempeño laboral y las expectativas cumplidas en la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., por consiguiente, se llega a la conclusión que cuando los colaboradores hayan desarrollado una actividad anterior satisfactoriamente estos proyectaran una imagen positiva del trabajo que se va a realizar en el día, por ende el gerente debe promover que los colaboradores culminen con sus actividades propuestas satisfactoriamente.

VI. RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en la investigación se procede a enunciar algunas recomendaciones para la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C.

Primera Sugerencia:

Se recomienda tener en cuenta que las personas de por si son diferentes y una manera de obtener resultados exitosos en un colaborador es: mantener la confianza en la empresa, promover la competitividad entre los colaboradores, lograr culminar con la labor a diario, establecer políticas. Donde se sabe que un colaborador muy bien motivado es más eficiente por lo tanto no olvidemos hacer merito su reconocimiento personal y laboral para aumentar la lealtad de estos y a su vez mejorar su clima organizacional.

Segunda Sugerencia:

Se recomienda brindar un ambiente de trabajo ideal, confortable y proponer nuevas iniciativas, y beneficios ideales para el colaborador. Permitir que participen en las tomas de decisiones: involucrar a los empleados a la participación, comunicar la importancia de su trabajo, proporcionar los medios que ayuden a crecer, retroalimentación: información del rendimiento al empleado, crear reuniones periódicas y formular estrategias para lograr el cambio.

Tercera Sugerencia:

Se recomienda promover con las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización por lo que fortalece la relación para motivar a todos los miembros, mejorar la comunicación y por ende mejorar la relación entre la empresa y sus colaboradores para mantener un buen desempeño.

Cuarta Sugerencia:

Se propone que se establezca un liderazgo democrático dentro de la organización y porque los colaboradores se sienten identificación con sus jefes de área, ya que es necesario que sus jefes guíen a sus colaboradores, supervisen los trabajos y no descuidar las habilidades que cada uno posee para saber en qué rol o área se desempeña más.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles(2016) Rol del jefe: como ser un buen jefe, recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=nZpfAAAAQBAJ&pg=PA122&dq=satisfaccion+laboral:+beneficios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjLva2n85bVAhVF4yYKHVYKCDQQ6AEIVzAJ#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%3A%20beneficios&f=false>
- Arce (2016) Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 al 2013. Recuperado de: file:///C:/Users/HP/Downloads/ARCE_CAPPELLETTI_ALDO_RELACION%20_DESEMPE%20C3%91O.pdf
- Bibb (2009) generación y for rookies, recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gRT0AwAAQBAJ&pg=PT72&dq=criticas+positivas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiCu8rr76DVAhWDNSYKHZmaAtoQ6AEIMDAD#v=onepage&q=criticas%20positivas&f=false>
- Burack (1990) planificación y aplicaciones creativas de recursos humanos: una orientación estratégica, recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=qA1KdW5nhYgC&pg=PA479&dq=recursos+humanos:+%20C3%A9stres&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwitoeGk96DVAhXIZiYKHewJBzwQ6AEIKjAB#v=onepage&q=recursos%20humanos%3A%20%20C3%A9stres&f=false>
- Caballero, cuba y Gonzáles (2016) Propuesta de lineamientos para la evaluación del desempeño de oficiales del ejército del Perú. Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1473/Jose_Tesis_mae_stria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cáceres (2016) en la tesis motivación y desempeño laboral en la institución financiera mi Banco de la ciudad de Puno, del año 2016. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/534>
- Cansinos (2015), "Selección de Personal y Desempeño Laboral" recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

- Carnaqué (2014) en la tesis “sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del instituto de educación superior tecnológico Abaco Chiclayo 2013”, recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2409>
- Chiang M, Gomez N y Salazar C (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile, recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452014000200007&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Chiang y Nuñez (2010) relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA193&dq=satisfaccion+laboral:+valoracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkg8nLg6HVAhXM5iYKHYYbgCFMQ6AEIJDA#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%3A%20valoracion&f=false
- Cuesta (2010) gestión del talento humano y del conocimiento, recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=-trDDQAAQBAJ&pg=PT498&dq=satisfaccion+laboral:+reconocimiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjh0eWQgKHVAhVJOCYKHY2WAnAQ6AEIUjAJ#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%3A%20reconocimiento&f=false>
- Del Toro, Salazar y Gómez (2011) Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. Recuperado de: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/viewFile/419/383>
- Delgado (1999) estrategias con opciones financieras: como ganar dinero utilizando opciones financieras, recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=WFD67dwPqMwC&dq=recursos+humanos:+estado+fisico&source=gbs_navlinks_s
- Echevarria (2015) el observador y su mundo volumen II, recuperado de: https://www.casadellibro.com/ebook-el-observador-y-su-mundo-volumen-ii-ebook/9789563061239/2526933?utm_source=google&utm_medium=GoogleeBooks&utm_campaign=2922&utm_content=GoogleProducts2

- Fardella (2012) En La revista de psicología Verdades sobre la docencia, efectos y consecuencias subjetivas de la evaluación docente en Chile. Recuperado de:<http://revistas.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/19996/21158>
- Funes, M (2015). Evaluación del Mérito al Crédito de los Países en Desarrollo con Metodología de apoyo a la Decisión Multiatributo. Recuperado de: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/1905/Funes%2c%20Mariana.%20Evaluaci%C3%B3n%20del%20m%C3%A9rito%20al%20cr%C3%A9dito%20de%20los%20pa%C3%ADses%20en%20desarrollo%20con%20metodolog%C3%ADa%20de%20apoyo%20a%20la%20decisi%C3%B3n%20multiatributo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galaz (2003) La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública, recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=xgmlpSVU6XUC&pg=PA37&dq=satisfaccion+laboral:+seguridad+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJt-bS8JbVAhUBxiYKHxs4ApgQ6AEIJTAA#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%3A%20seguridad%20laboral&f=false>
- Gauna (2012) Nivel de desempeño y su influencia en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna, en el año 2010. Recuperado de:<http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/133/TM0027.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales (2008) Innovación y Cualificación, recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA121&dq=satisfaccion+laboral:+sensacion+de+logro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivvObI75bVAhXHOCYKHSaEAqwQ6wEIjAA#v=onepage&q=sensacion%20de%20logro&f=false>
- Hijar, Lopez y Reyna (2015) Factores personales e institucionales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital de Ventanilla, noviembre 214. Recuperado de: file:///C:/Users/asist-adm1/Downloads/Rosario_Tesis_titulo profesional_2015.pdf
- Hitt (2006) administración, recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=t8jx-iaNoEC&pg=PA159&dq=satisfaccion+laboral:+justicia&hl=es&sa=X&ved=>

0ahUKEwjHub6hkaHVAhVD3yYKHbhWADEQ6AEILzAD#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%3A%20justicia&f=false

Iturralde (2011) La Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

López, C (2016) Caracterización de la Capacitación y Evaluación del desempeño en las Mypes rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016, recuperado de:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1045/CAPACITACION_EVALUACION_DEL_DESEMPENO_%20LOPEZ_SUAREZ_CECILIA_VANESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manosalva (2015) "La Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializadores y Distribuidores SAC: 2015, recuperado de:http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2053/manosalvarodriguez_doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marinho (2008) políticas sociales: eslabón perdido entre educación y empleo, recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=KV3HI3fwUJwC&pg=PA48&dq=satisfaccion+laboral:+estabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjW09mNiqHVAhVL1CYKHqAesQ6AEIMzAD#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%3A%20estabilidad&f=false>

Martinez(2009) Genero y conciliación de la vida familiar y laboral: un análisis Psicosocial, recuperado de:https://books.google.com.pe/books?id=CH1XE9zdvd4C&pg=PA83&dq=desempe%C3%B1o+laboral:+experiencia+de+dominio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiuxrOkopnVAhVDdz4KHccxD_Y4ChDoAQg5MAQ#v=onepage&q=la%20calidad%20de%20la%20experiencia&f=false

Mastrantonio (2016) como hacer un plan de empresa EUNCET, recuperado de:https://books.google.com.pe/books?id=tyYHDQAAQBAJ&pg=PT228&dq=desempe%C3%B1o+laboral:+ejecucion+de+tareas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%3A%20ejecucion%20de%20tareas&f=false

- Maya, Lourduy y Carvajal (2016) "Diseño de un programa de evaluación de desempeño, desarrollo e incentivos para equipos de trabajo". Recuperado de: <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/view/837/808>
- Mino E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en Lambayeque (Grado Académico de Licenciado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque Perú.
- Mondy y Noe (2005) administración de recursos humanos, recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=UkWaAvHmBswC&pg=PA252&dq=desempe%C3%B1o+laboral:+evaluaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%3A%20evaluaci%C3%B3n&f=false
- Orletti y Mariottini (2010) cortesía en español: espacios teóricos y metodológicos para su estudio, recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=u209gLFmGT4C&pg=PA140&dq=halagos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwim4uP38qDVAhVHRIYKHSUUAbAQ6AEIPTAF#v=onepage&q=halagos&f=false>
- Patlán(2004) Calidad de vida en el trabajo, recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&pg=PT212&dq=satisfaccion:+bienestar+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibmfqY9JbVAhXIKyYKHUEUA_4Q6wEILTAB#v=onepage&q=%20bienestar%20laboral&f=false
- Paula (2007) No puedo más: intervención cognitivo-conductual ante sintomatología docente depresiva, recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Jm_g7SvRn6UC&pg=PA43&dq=desempe%C3%B1o+laboral:+estados+fisiologicos+y+emocionales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi89OCYqJnVAhUCET4KHbtuB184ChDoAQgsMAM#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%3A%20estados%20fisiologicos%20y%20emocionales&f=false
- Perez (2012) función directiva y recursos humanos en sanidad, recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=drfgoY1Ej-QC&pg=PA118&dq=recursos+humanos:+emociones+negativas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjamcz--aDVAhUIziYKHWf->

A8oQ6AEIKTAB#v=onepage&q=recursos%20humanos%3A%20emociones%20negativas&f=false

Pomareta (2014). La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.

Porret (2009) gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones, recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=3ORxBAAAQBAJ&pg=PA138&dq=recursos+humanos:+palabras+de+animo&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjS9sGn9qDVAhVC6iYKHgYgvC00Q6AEIIDA#v=onepage&q=recursos%20humanos%3A%20palabras%20de%20animo&f=false>

Prieto (2007) autoeficacia del profesor universitario: eficacia percibida y práctica docente, recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=t3fJBCzITUgC&pg=PA100&dq=persuasi%C3%B3n+verbal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjA-0a1ppnVAhVlaz4KHcoRBTgQ6AEIMTAD#v=onepage&q=persuasi%C3%B3n%20verbal&f=false>

Quispe R. (2014). La seguridad ocupacional y su influencia en desempeño laboral de la empresa maderera corocha S.A.C. en el distrito de huanchaco 2014, (Grado Académico de Licenciada). Universidad César Vallejo, Trujillo Perú.

Rios, F (2014) Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal de área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental del Huehuetenango. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Rivero (2015) El coaching como estrategia motivacional para optimizar la satisfacción laboral en el personal docente. Recuperado de: <http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2146/1/Vrivero.pdf>

Rosales (2015) Satisfacción Laboral y Satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana. Recuperado de: file:///C:/Users/HP/Downloads/ROSALES_BEDOYA_RUBY_SATISFACCION_LABORAL.pdf

Saldaña y Cornejo (2016) Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016. Recuperado de:

- http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/738/Christian_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Salazar, Frenz, Valdivia y Hurtado (2013) en la Revista Ciencia & Trabajo “Evaluación de competencias de los Gestores de la Salud y Seguridad Ocupacional en Chile”. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300003&script=sci_arttext
- Saracho (2005) un modelo general de gestión por competencias, recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=gTX24ti91ygC&pg=PA124&dq=sobre+pasar+objetivos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwii5cHM_qDVAhUFbSYKHTEGB6MQ6AEILDAC#v=onepage&q=sobre%20pasar%20objetivos&f=false
- Schunk(2005)Teorías del aprendizaje, recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=4etf9ND6JU8C&pg=PA124&dq=desempe%C3%B1o+laboral:+informacion+vicaria&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjon8LMo5nVAhUEGz4KHR5LCw8Q6AEILzAC#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%3A%20informacion%20vicaria&f=false>
- Sum, M (2015) "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)". Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tomayo y Tomayo (2008) Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Dato, recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- Torres (2014) Proceso de implementación de la planificación estratégica y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Instituto para el Eco desarrollo Regional Amazónico-ECORAE, recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2760/1/T-UCE-0007-82.pdf>
- Whetten (2004) desarrollo de habilidades directivas, recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=PtcDj2ONvl8C&pg=PA315&dq=satisfaccion+laboral:+resultados&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwin66GJiKHVAhUFNiYKHTfdDplQ6AEISTAG#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%3A%20resultados&f=false>

- Zenteno-Hidalgo, A. C., & Durán Silva, C. A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar*, 26(59), 119-136. doi: 10.15446/innovar.v26n59.54367.
- Zurita, M (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos. Recuperado

DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA MO COMPANY LOGISTICS PERU S.A.C, CALLAO 2017							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA	
GENERAL: ¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral con la satisfacción en el trabajo de la empresa MO Company Logistics Peru SAC, Callao 2017?	GENERAL: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017	GENERAL: Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo en la empresa Mo Company Logistics Peru SAC, Callao 2017	VARIABLE 1: Desempeño laboral	EXPERIENCIA DE DOMINIO	La investigación es hipotético - deductivo	Conformada por los 30 trabajadores, de la empresa MO Company Logistics Peru SAC	
				INFORMACION VICARIA			
				PERSUACIÓN VERBAL	ENFOQUE		
				ESTADOS FISIOLÓGICOS Y EMOCIONALES	Cuantitativo		
ESPECIFICOS: a) ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la sensación de logro de la empresa de Mo Company Logistics Peru SAC, Callao 2017? b) ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con los beneficios de la empresa MO Company Logistics Peru SAC, Callao 2017? c) ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con expectativas cumplidas en la empresa MO Company Logistics Peru SAC, Callao 2017?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación entre el desempeño laboral y la sensación de logro de la empresa de Mo Company logistics peru SAC, Callao 2017 b) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los beneficios de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017 c) Determinar la relación entre el desempeño laboral y las expectativas cumplidas de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017	ESPECIFICOS: a) El desempeño laboral se relaciona significativamente con la sensación de logro de la empresa Mo Company Logistics Peru SAC, Callao 2017 b) El desempeño laboral se relaciona significativamente con los beneficios de la empresa Mo Company Logistctics Peru SAC, Callao 2017. c) El desempeño laboral se relaciona significativamente con las expectativas cumplidas de la empresa Mo Company Logistctics Peru SAC, Callao 2017	VARIABLE 2: Satisfacción en el trabajo	SENSACION DE LOGRO	TIPO	TÉCNICAS	
				SEGURIDAD LABORAL	Aplicada		Encuesta con escala tipo Likert
				BENEFICIOS	NIVEL Descriptivo - correlacional		
				BIENESTAR LABORAL	DISEÑO	INSTRUMENTOS	
				EXPECTATIVAS CUMPLIDAS	No experimental y de corte transversal	Cuestionario de 20 ítems	