



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los  
Colaboradores del Departamento de Ejecución y Supervisión de  
Obras de la Empresa Contratistas Granada SAC, en el Período 2019**

## **TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y  
Gerencia**

## **AUTOR**

Palma Ataupillco, Diana  
(**ORCID:** 0000-0002-3461-1905)

## **ASESOR**

Villa Esteves, José Antonio  
(**ORCID:** 0000-0003-0005-4482)

**Lima, Perú**

**2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Palma Ataupillco, Diana

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70026125

### **Datos de asesor**

Villa Esteves, José Antonio

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07778554

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Yto Yto, Juan Luis, 07815722, 0000-0003-2454-4179

**JURADO 2:** Salazar Fernández, Cosme Homero, 07699211, 0000-0001-7962-9001

**JURADO 3:** Morón Espinal, Alejandro Ulises, 07268816, 0000-0002-6907-6295

**JURADO 4:** Oblitas Vallejo, Iván Antonio, 08219791, 0000-0001-6134-6193

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

**Dedicatoria**

A Leia Valentina

### **Agradecimiento**

A mi asesor William Iraola por sus constantes recomendaciones en la mejora del proceso de elaboración de la presente tesis.

## **Introducción**

Toda empresa líder busca medir el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores para conocer la conducta de estos hacia el trabajo. Dicha medición a la vez ayuda a entender el desempeño. La presente investigación se realizó con la finalidad de demostrar que la satisfacción laboral tiene incidencia en el desempeño laboral y que además es fundamental para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Se desarrollaron seis capítulos: planteamiento del estudio, marco teórico conceptual, hipótesis y variables, método, resultados y discusión y finalmente conclusiones y recomendaciones. En el primer capítulo se formuló el problema, los objetivos principales y secundarios en relación a las variables y dimensiones del estudio, la justificación, el alcance y limitaciones que se presentaron a lo largo de la investigación.

En el segundo capítulo se desarrolló un análisis de trabajos de investigación publicadas tanto nacionales como internacionales y en función a las variables se trabajó con las bases teóricas respectivas. En el tercer capítulo se compuso la matriz lógica de consistencia que incluye la hipótesis principal y específicas, las variables, los objetivos. Herramienta que ayuda a mostrar una visión lógica de los componentes mencionados.

En el cuarto capítulo se describió que el tipo de investigación fue descriptivo y de diseño no experimental, la muestra fue conformada por 15 colaboradores del área de ejecución y supervisión de obras, se utilizó como instrumento cuestionarios y para el procesamiento y análisis de datos se usó como herramienta el software estadístico SPSS. En el quinto capítulo se describió los resultados estadísticos y la discusión de resultados. Finalmente, en el sexto y último capítulo se mencionaron las conclusiones y recomendaciones para la gerencia de la empresa Contratistas Granada S.A.C.

## Índice

Metadatos Complementarios.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Introducción.....	v
Índice .....	vi
Lista de tablas .....	viii
Lista de figuras .....	ix
Lista de gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract .....	xii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
1.1 Formulación del problema .....	1
1.2 Objetivos, General y Específicos .....	3
1.3 Justificación o importancia del estudio.....	4
1.4 Alcance y limitaciones .....	5
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>7</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	7
2.2 Bases Teóricas – científicas.....	11
2.3 Definición de términos básicos.....	27
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>29</b>
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos .....	29
3.2 Variables o unidades de Análisis.....	30
3.3 Matriz lógica de consistencia.....	31

CAPÍTULO IV .....	33
MÉTODO.....	33
4.1 Tipo y método de investigación.....	33
4.2 Diseño específico de investigación .....	33
4.3 Población, muestra o participantes .....	33
4.4 Instrumentos de recogida de datos .....	33
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	34
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio.....	34
CAPÍTULO V.....	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
5.1 Datos cuantitativos.....	35
5.2 Análisis de resultados .....	50
5.3 Discusión de resultados.....	60
CAPÍTULO VI .....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
6.1 Conclusiones .....	64
6.2 Recomendaciones .....	65
REFERENCIAS.....	68
APÉNDICE A.....	70
APÉNDICE B.....	72

## Lista de tablas

Tabla N° 1 Dimensión de Remuneración.....	35
Tabla N° 2 Dimensión de Afiliación .....	36
Tabla N° 3 Dimensión de Logro .....	37
Tabla N° 4 Variable de Satisfacción laboral .....	38
Tabla N° 5 Dimensión de Asistencia y puntualidad .....	40
Tabla N° 6 Dimensión de Trabajo en equipo .....	41
Tabla N° 7 Dimensión de Productividad .....	43
Tabla N° 8 Dimensión de Respeto y Responsabilidad.....	44
Tabla N° 9 Dimensión de Calidad en el trabajo .....	46
Tabla N° 10 Dimensión de Trabajo bajo presión .....	47
Tabla N° 11 Variable de Desempeño Laboral.....	49
Tabla N° 12 Variable: Satisfacción laboral*Variable: Desempeño Laboral.....	51
Tabla N° 13 Dimensión: Remuneración*Variable: Desempeño Laboral .....	53
Tabla N° 14 Dimensión: Afiliación*Variable: Desempeño Laboral.....	55
Tabla N° 15 Dimensión: Logro*Variable: Desempeño Laboral.....	57



## Lista de figuras

Figura N° 1 Dimensión de Remuneración .....	35
Figura N° 2 Dimensión de Afiliación .....	37
Figura N° 3 Dimensión de Logro .....	38
Figura N° 4 Variable de Satisfacción laboral .....	39
Figura N° 5 Dimensión de Asistencia y puntualidad .....	41
Figura N° 6 Dimensión de Trabajo en equipo .....	42
Figura N° 7 Dimensión de Productividad .....	44
Figura N° 8 Dimensión de Respeto y Responsabilidad .....	45
Figura N° 9 Dimensión de Calidad en el trabajo .....	47
Figura N° 10 Dimensión de Trabajo bajo presión .....	48
Figura N° 11 Variable de Desempeño Laboral.....	50
Figura N° 12 Variable: Satisfacción Laboral*Variable: Desempeño Laboral .....	52
Figura N° 13 Dimensión: Remuneración*Variable: Desempeño Laboral.....	54
Figura N° 14 Dimensión: Afiliación*Variable: Desempeño Laboral .....	56
Figura N° 15 Dimensión: Logro*Variable: Desempeño Laboral .....	59

## Lista de gráficos

Gráfico 1 Propósitos de la reunión de evaluación del desempeño (ED).....	21
Gráfico 2 Proceso de evaluación del desempeño.....	22
Gráfico 3 Algunas posibles relaciones entre satisfacción laboral (SL) y desempeño en el trabajo (DT) .....	25

## Resumen

La presente investigación se realizó en la empresa Contratistas Granada S.A.C. Con la finalidad de determinar como objetivo principal en qué medida la variable independiente satisfacción laboral incide en la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del departamento de supervisión y ejecución de obras.

El estudio fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal porque se realizó el estudio en un sólo periodo de tiempo. La muestra fue no probabilística por conveniencia, constituida por 15 colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras y se usó como instrumento encuestas. Finalmente, se obtuvo en la prueba de hipótesis principal que el valor Chi cuadrado es 9.792, con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.007, como este valor es menor a 0.05 , se afirma que existe relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral ,por otro lado el coeficiente de correlación de Pearson es 0.715 superior a 0.5 y positivo , su nivel de significancia es 0.003 menor a 0.05 ; por lo tanto, la relación que existe entre las variables es positiva y significativa , es decir que la satisfacción laboral tiene incidencia positiva en el desempeño.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Desempeño laboral, Colaboradores

## **Abstract**

The present investigation was carried out in the company Contratistas Granada S.A.C. With the purpose of determining as a main objective the extent to which the independent labor satisfaction variable affects the dependent labor performance variable of the employees of the supervision and execution of works department.

The study was descriptive, non-experimental and transversal because the study was carried out in a single period of time. The sample was not probabilistic for convenience, consisting of 15 collaborators from the department of execution and supervision of works and surveys were used as an instrument. Finally, it was obtained in the main hypothesis test that the Chi-square value is 9,792, with 2 degrees of freedom and a significance value of 0.007, since this value is less than 0.05, it is stated that there is a relationship of job satisfaction with the work performance, on the other hand, Pearson's correlation coefficient is 0.715 higher than 0.5 and positive, its level of significance is 0.003 less than 0.05; Therefore, the relationship between the variables is positive and significant, that is, job satisfaction has a positive impact on performance.

**Keywords:** Job satisfaction, Job performance, Collaborators

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

#### 1.1 Formulación del problema

Contratistas Granada SAC es una empresa dedicada a la construcción y remodelación de instalaciones industriales, comerciales y residenciales. Brinda eficientemente servicios de óptima calidad en plazos mínimos de ejecución. Se especializa en construcción de plantas industriales, montaje mecánico industrial, construcción de estructuras mecánicas industriales, construcción de edificios residenciales y acabados de construcción.

En el departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa actualmente se percibe un nivel bajo de desempeño laboral, alta rotación del personal y se presencia colaboradores con baja motivación en la realización de sus tareas, también se presencia ausentismo y entrega a destiempo del trabajo en los proyectos, afectando al desempeño general del área de operaciones en la organización.

Se presencia en la empresa una inadecuada gestión del clima organizacional, existe una atmosfera cargada de estrés ya que los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras tienen una alta responsabilidad en el cumplimiento efectivo de los proyectos de la constructora que afecta a la conducta organizacional de estos ,y sumándole el mínimo reconocimiento y motivación por parte de los jefes en el área de operaciones .La constructora tiene poca conciencia de la satisfacción laboral de sus colaboradores ,se centra básicamente en el cumplimiento de metas de los proyectos .

Principalmente en el área de operaciones se observa insatisfacción laboral en los colaboradores, bajo rendimiento laboral, falta de autonomía e incumplimiento de tareas, quejas por la manera de trabajar del jefe del área, dicha atmosfera negativa afecta en el comportamiento de los colaboradores. Por tanto, la constructora se ve afectada en la obtención de nuevos proyectos ya que últimamente se ha entregado proyectos a destiempo por el bajo desempeño de los colaboradores y además perder personal calificado por la mala gestión del clima organizacional de un área que es primordial para el desarrollo de proyectos también la insatisfacción de los colaboradores afectaría a las demás áreas generando un clima interno negativo en la empresa.

Se busca determinar los factores que afectan la satisfacción laboral de los colaboradores para presentar posibles soluciones que mejoren la gestión del personal en general de la empresa.

### **Problema principal**

¿En qué medida la satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019?

### **Problemas secundarios**

- ¿En qué medida la satisfacción de la necesidad de remuneración incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC?

- ¿En qué medida la satisfacción de la necesidad de afiliación incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC?
  
- ¿En qué medida la satisfacción de la necesidad de logro incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC?

## **1.2 Objetivos, General y Específicos**

### **Objetivo General**

Determinar en qué medida la satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019

### **Objetivos específicos**

- Determinar en qué medida la satisfacción de la necesidad de remuneración incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC
  
- Determinar en qué medida la satisfacción de la necesidad de afiliación incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de

ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC

- Determinar en qué medida la satisfacción de la necesidad de logro incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC

### **1.3 Justificación o importancia del estudio**

El presente estudio tiene sus bases teóricas en el enfoque humanístico de las ciencias administrativas; se estudia la conducta del trabajador, la motivación y los incentivos de trabajo, el liderazgo, las comunicaciones, las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización en general.

La finalidad de esta investigación es determinar como la Satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC en el periodo 2019. Se busca en general demostrar que la insatisfacción de las necesidades de remuneración, afiliación y logro incide en la conducta laboral de cualquier trabajador y a su vez en su desempeño laboral, este estudio plantea mejoras respecto a las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores para que se sientan reconocidos y hagan mejor su trabajo.



## 1.4 Alcance y limitaciones

### Alcance

El estudio se realizó a los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019. El alcance de la investigación es correlacional, se buscó medir y analizar las variables para dar a conocer el nivel de asociación que existe entre la variable independiente (satisfacción laboral) y la variable dependiente (desempeño laboral). Así como también se identificó que la correlación es positiva.

### Limitaciones

- Se tiene limitaciones metodológicas en el presente estudio, se tuvo un número reducido de unidades de análisis que pudo dificultar encontrar relaciones significativas a partir de los datos obtenidos por lo que las pruebas estadísticas normalmente requieren un tamaño de muestra más grande para asegurar una distribución representativa del grupo de colaboradores
- Se presentaron dificultades para coordinar una reunión con los supervisores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa, por lo que no contaban con la disponibilidad necesaria para brindar atención eficiente para la recolección de datos mediante entrevistas. Por otro lado, respecto a la información personal obtenida de algunos trabajadores se tuvo acceso restringido a algunos datos privados como las diferentes escalas de sueldos

- Al realizar las encuestas se pudo haber obtenido fuentes potenciales de sesgo

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

A continuación, se mencionan trabajos previos de investigación sobre el tema en estudio tanto a nivel nacional como internacional.

(Cueva & Díaz, 2017) , realizaron la investigación “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017” en la Universidad Peruana Unión, dicha investigación determino como objetivo principal la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto,2017 y como objetivos específicos se determinó la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de los colaboradores. Como hipótesis se obtuvo el resultado de que existe una relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral ; este estudio utilizó el diseño de investigación descriptivo, trabajaron con la muestra conformada por 120 colaboradores de la entidad financiera del distrito de Tarapoto, las variables estudiadas fueron la satisfacción laboral que es el resultado de dos factores tanto externos como internos y el desempeño laboral que se interpretó en la eficiencia, eficacia y efectividad relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. En resumen, la investigación concluyo en que la variable satisfacción laboral se relaciona significativamente en los colaboradores de Mibanco así a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral.

(Chavesta, 2017), presento su tesis titulada “La motivación y su relación con el desempeño laboral de los gestores de cobros de Edpyme GMG Servicios Perú S.A. en el período enero del 2017 a julio del 2017” para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma; el objetivo general de su

investigación fue determinar como la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los gestores de cobros , como objetivos específicos busco determinar en qué medida la desmotivación ,la regulación externa, la regulación introyectada, regulación identificada y la motivación intrínseca se relacionan con la variable desempeño laboral El resultado de esta tesis revelo que la motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los gestores de cobros de Edpyme GMG Servicios Perú S.A. y afirmo según el objetivo específico que la desmotivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los gestores de cobros. Conocer esta relación significativa de las variables ayudara a mejorar la gestión del personal de toda empresa mediante el desarrollo de programas de capacitación en función de las necesidades de las áreas de cobros, con la finalidad de mejorar también el desempeño laboral de los colaboradores.

(Granizo, 2017), en la tesis titulada “Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017” planteó como objetivo principal de la investigación determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo. Los objetivos específicos fueron : determinar la relación entre el desempeño laboral y la sensación de logro de la empresa; determinar la relación entre el desempeño laboral y los beneficios de la empresa; determinar la relación entre el desempeño laboral y las expectativas cumplidas de la empresa , la investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal es decir la recolección de datos se dio en un solo momento y de método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo por lo que se interpretó mediante hipótesis obtenidas de las variables. El muestreo fue no probabilístico porque se trabajó con una población pequeña que fue el total de trabajadores de la empresa. Como instrumento se utilizó un solo cuestionario de prueba rápida para medir

ambas variables de estudio, el cual se dividió en cuatro dimensiones de estudio para desempeño laboral: experiencia de dominio, información vicaria, persuasión verbal, estados fisiológicos y emocionales; seguido de satisfacción en el trabajo: sensación de logro, seguridad laboral, beneficios, bienestar laboral y expectativas cumplidas. La escala de medición que se utilizó fue tipo Likert y la validación se dio por juicio de expertos en el tema de investigación. Se obtuvo una correlación positiva media que concluyó que cuando están más satisfechos los colaboradores en la empresa tendrán un mejor desempeño en sus actividades laborales

(Salcedo, 2016), en su tesis titulada “Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016”. Para obtener el grado Académico de Licenciado en Administración, en la Universidad César Vallejo, en la investigación se trazó como objetivo principal determinar si existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la variable desempeño laboral. Los objetivos específicos fueron: determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa; además demostrar la relación que existe entre los factores motivadores y el desempeño laboral en el área de la empresa. Además, se buscó analizar las condiciones en las que se encontraban los empleados y medir si tales condiciones afectaban su desempeño laboral, con el fin de mejorar sus rendimientos en su ambiente de trabajo. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal. La variable satisfacción laboral se midió por los indicadores: sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, ambiente y seguridad laboral, logro y reconocimiento, responsabilidad, promoción de ascensos; en cuanto a la variable desempeño laboral, los indicadores fueron: nivel de esfuerzo, expectativas del puesto de trabajo, capacidad, capacitación, creatividad, rendición de

cuentas, beneficios sociales, apoyo del supervisor, aceptación del grupo, incentivo y aumento salarial, ascenso en el empleo. Se usó la técnica del censo, donde la población estuvo conformada por 35 participantes. Para ambas variables se utilizó un cuestionario de 25 ítems. Finalmente, como resultado del procesamiento de datos se obtuvo la hipótesis mediante la prueba de Spearman en el cual se llegó a la conclusión de que si existe una relación entre la variable satisfacción laboral y desempeño laboral.

El resultado de esta investigación me ayuda a comprender que no siempre el total del personal se encuentra satisfecho en su ambiente de trabajo, cerca del 80% de trabajadores tienen una satisfacción regular en su ambiente de trabajo y 65.7 % de los trabajadores muestran un desempeño laboral regular. Además, que existe una relación moderada entre los factores higiénicos y desempeño laboral del área de producción. Finalmente, también se verifico que entre los factores motivadores y el desempeño laboral existe una relación baja.

(Lorrén, 2018), en su tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre 2017”, busco conocer el estado del clima organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa INPROCONSA S.A.C, que está dedicada al rubro de la construcción y fabricación de tubos y postes de concreto. Tuvo 3 objetivos específicos: el primer objetivo, determinar la relación que existe entre el aspecto individual y el desempeño laboral del personal de la empresa; el segundo objetivo, determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de la empresa; el tercer objetivo, determinar la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa. Fue una investigación correlacional, donde se aplicó como instrumento un cuestionario con 40 ítems que midió el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Finalmente se dio por aceptada la

hipótesis general planteada después de haber analizado los resultados obtenidos se afirma que existe una moderada correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, de igual manera en las hipótesis específicas se encontró que existe una relación positiva alta entre las variables.

(Olivares, 2016), de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile en su tesis titulada “Factores que incidirían en la Insatisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa TECNASIC S.A.” se enfocó en encontrar las fuentes que producen insatisfacción laboral en los colaboradores de la empresa constructora TECNASIC en relación a las jornadas de trabajo, la relación trabajo familia, los factores ambientales y la supervisión; cuyos factores serían quienes afecten en el compromiso con la organización. En la constructora se ha presenciado rotación y ausentismo laboral desde que se desarrolló un cuestionario aplicado en la empresa por el Ministerio de Salud en el año 2015, además se encontró que los trabajadores percibían que existía la doble presencia, es decir que los trabajadores se encuentran en el lugar de trabajo, pero con la constante preocupación de conciliar esta situación con el ámbito familiar. Ocurrió esto en la constructora debido a que sus trabajadores dedican gran parte de su tiempo al trabajo lejos de su casa y de sus actividades familiares. Principalmente resaltaron los problemas de tiempos de traslado, el cual les limita el tiempo familiar y en ocasiones afectan su desempeño, estado anímico y seguridad tanto individual como grupal. Finalmente, en la investigación se aplicó una encuesta y entrevista a 16 trabajadores obteniendo como resultado que los factores ambientales, compensación total, bienestar y crecimiento profesional son factores que se relacionan con la insatisfacción laboral y que la supervisión cumple un rol fundamental para generar satisfacción en el ambiente laboral de la constructora.

## **2.2 Bases Teóricas – científicas**

### **2.2.1 Satisfacción Laboral**

Dentro del campo de estudio del comportamiento organizacional diversos autores se han enfocado en la satisfacción en el trabajo llegando a varias orientaciones conceptuales y teóricas que se describirán en la presente investigación.

“El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo.” (Robbins & Judge, 2009, p. 79)

Por lo expuesto, se considera que la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento y entre amplios estudios también se ha afirmado que la satisfacción laboral representa una actitud que se relaciona con diversos factores del desempeño.

Newstrom (2011) indicó que “La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral” (p. 218); Flórez (2008) nos dice que :

“La satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.” (p.176)

Es decir la satisfacción laboral esta en funcion de los diversos factores relacionados al ambiente de trabajo; por otro lado , Arnold & Randall (2012) dijeron :



“La satisfacción laboral puede verse de tres maneras: en función de i. la personalidad o la disposición general del individuo, ii. las opiniones de otras personas en el lugar de trabajo del individuo, o bien, iii. las características del puesto de trabajo del individuo.”

(p. 213) (Franklin Fincowsky & Krieger, 2012)

En otras palabras, la satisfacción laboral es una respuesta de lo que piensa o siente el colaborador acerca de su trabajo. Finalmente de las definiciones mencionadas se ha seleccionado la que está acorde con los problemas encontrados en la empresa. Por ello, para esta investigación se ha considerado 3 dimensiones de la definición del concepto de satisfacción por Garmendia & Parra Luna (1993) quienes afirman que:

La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización, (...). Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea. (p. 117)

### **Perspectivas relacionadas con la Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral como la definimos anteriormente está en función de que ciertas necesidades sean cubiertas, existen teorías muy representativas como la teoría de las necesidades de Maslow o la teoría bifactorial de Herzberg; sin embargo, en la presente investigación desarrollaremos la teoría de necesidades de McClelland y el modelo tripartito de Alderfer que tienen relación directa con nuestras dimensiones de estudio.

“La teoría de Alderfer no sólo es más flexible que la de Maslow, sino además dispone de mayor base empírica” (Flórez, 2008, p. 148). Alderfer estudio y remodelo la teoría de

las necesidades de Maslow ajustándola con resultados empíricos obtenidos de su investigación, su modelo es conocido como la teoría ERC.

“Con la teoría de Herzberg ha ocurrido lo mismo que con la de Maslow. Ha sido ampliamente aplicada, a pesar de carecer del suficiente apoyo empírico. A Herzberg se le ha criticado la metodología usada en sus investigaciones, el hecho de que a muchas personas las motivan factores higiénicos y a muchas otras no las motivan los factores motivacionales.” (Flórez, 2008, p. 152)

- **Modelo tripartito de Alderfer**

Clayton Alderfer describió el modelo E-R-C, que consta de sólo tres niveles en comparación con otros modelos de necesidades. Alderfer explicó que todo empleado prioriza satisfacer sus necesidades de existencia, que consta de factores fisiológicos y de seguridad, es decir incluye el sueldo, las condiciones físicas de trabajo, la seguridad del empleo y las prestaciones. Luego buscará satisfacer el siguiente nivel, que incluye básicamente la sensación de comprensión y aceptación por parte de los miembros en general de la empresa y finalmente, buscará satisfacer las necesidades de crecimiento, nivel referido a la valoración del empleado en la empresa, el deseo de autoestima y autorrealización (Alderfer, 1969. Citado por Newstrom, 2011).

- **Teoría de las necesidades de McClelland**

Conocida como la teoría de las necesidades aprendidas que se relaciona directamente con la motivación; sin embargo, se considera como referencia ya que esta teoría nos habla de tres factores que motivan al ser humano a lograr sus metas, de modo que enlazamos

dichos factores con las necesidades de logro, poder y afiliación, las cuales son dimensiones que se deben cubrir eficientemente para lograr satisfacción laboral.

#### Necesidad de logro

Según McClelland, se identifica a una persona con la motivación de logro cuando tiende a hacer las cosas por sí mismas, no participa en aquellas acciones en las que interviene la suerte, se plantea metas de nivel elevado pero medibles y de mediano riesgo, asimismo calculan adecuadamente el cumplimiento de sus metas, trabajando constantemente con la retroinformación de su desempeño para buscar estrategias que aseguren la obtención del éxito en las metas que se han planteado (McClelland, 1977. Citado por Flórez, 2008).

#### Necesidad de poder

“Las personas motivadas por el poder desean causar un gran efecto en sus organizaciones, y están dispuestas a asumir riesgos con ese propósito” (Newstrom, 2011, p. 110).

“La persona con alta motivación de poder busca influir en el comportamiento de las demás. A diferencia de la persona orientada a la necesidad de logro, que trata de hacer las cosas por sí misma, la persona orientada hacia la motivación de poder busca hacer las cosas a través de los demás.” (Flórez, 2008, p. 153)

#### Necesidad de afiliación

Esta necesidad se interpreta cuando un individuo desea pertenecer a un grupo, es decir, un colaborador con la necesidad de afiliación buscare tener mejores relaciones interpersonales en su ambiente de trabajo (Flórez, 2008).

En otras palabras, las personas con la necesidad de afiliación priorizan la cooperación por otra parte les disgusta que se trabaje aisladamente.

“La motivación de afiliación es un impulso para relacionarse socialmente con las personas; es decir, trabajar con personas compatibles y experimentar un sentido de comunidad” (Newstrom, 2011, p. 109)

### **Importancia de la satisfacción laboral**

En el sector construcción los colaboradores con cargos de gestión tienden a sentir satisfacción en su trabajo cuando presentan un proyecto terminado a sus jefes, en caso de los colaboradores de ejecución de obras influye en su satisfacción laboral, la manera en que son supervisados y dirigidos por los cargos superiores. Existen diversas maneras de generar satisfacción e insatisfacción en una empresa, por tanto, es importante reconocer las necesidades de los distintos colaboradores que trabajan en todas las áreas de una empresa para lograr satisfacción laboral y favorecer también el clima laboral.

“La satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc.” (Flórez, 2008, p. 176). Por tanto, la satisfacción es una actitud que tiene el colaborador en función de los factores que se relacionan en el ambiente laboral.

La satisfacción laboral es importante porque las personas pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones. Además, el grado de satisfacción laboral impacta en la forma como las personas se sienten acerca de otras porciones de su vida (...). (Flórez, 2008, p. 177)

Es decir, el nivel de satisfacción en el trabajo se refleja principalmente en el comportamiento laboral de los colaboradores, especialmente en problemas laborales como el ausentismo y la rotación del personal.

La satisfacción laboral es una actitud, es complicado evaluar una actitud. El método más simple de saber si una persona está satisfecha con su trabajo es preguntárselo, sin embargo, la respuesta de un sí o no, sería inexacta ya que no se podría conocer el grado de satisfacción. De modo que para conocer con exactitud la satisfacción se suele usar una escala de actitudes. Mediante el uso de escalas se puede conocer con precisión el nivel de satisfacción de los empleados frente a los diversos aspectos del trabajo (Flórez, 2008).

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

#### Necesidad de remuneración

Remuneración es una de las dimensiones que se estudia en la presente investigación, en las empresas constructoras la remuneración es un tema atractivo para el personal operario; se puede decir que el sueldo de los obreros es muy aceptado mayormente.

“En el área de remuneración, es de gran utilidad conocer el valor relativo de un puesto en particular para la compañía antes de que se le asigne un valor monetario. Desde una perspectiva interna, cuanto más significativos sean los deberes y las responsabilidades, más valor tendrá el puesto. Los puestos que requieren de mayores conocimientos, destrezas y habilidades deben valer más para la empresa. Por ejemplo, el valor relativo de un puesto que requiera un grado de maestría por lo regular será más alto que el de un puesto que requiera de un certificado de preparatoria. Sin embargo, éste podría no ser el caso si el valor de mercado del puesto que requiere tan sólo un certificado de preparatoria fuera más alto. Tal situación ocurrió en una ciudad importante de la costa occidental de Estados Unidos hace algunos años. Se reveló que los ingenieros de

salubridad (los recolectores de basura) ganaban más que los profesores de escuelas públicas, quienes tenían un mayor nivel educativo. (Mondy, 2010, p. 116)

#### Necesidad de afiliación

La necesidad de afiliación consiste en el deseo de relacionarse socialmente con las personas, en la organización se busca crear relaciones interpersonales para trabajar en un ambiente más amistoso (Newstrom, 2011).

#### Necesidad de logro

Las personas con la necesidad de logro son estimuladas por realizar las cosas individualmente, se fijan objetivos medibles, trabajan en función de metas. Por lo general están orientados al éxito y tienden a tener altas expectativas por obtener reconocimientos por su trabajo (Flórez, 2008).

### **2.2.2 Desempeño Laboral**

Stoner, Freeman, y Gilbert (1996) indican que en toda empresa se debe medir el desempeño, para tomar medidas correctivas en caso de que se presente un desempeño deficiente y por otro lado si existe un buen desempeño laboral se debe reconocer a los colaboradores con recompensas, bonos, aumentos de sueldo o ascensos.

Existen varios factores que influyen en el desempeño de las tareas, se mencionara a continuación el modelo de desempeño en el trabajo en relación a las teorías de Lawier y Porter :

El desempeño está determinado por tres factores: a) El grado de habilidad que la persona tiene para hacer una determinada tarea (destrezas, habilidades y conocimientos); b) La personalidad característica de la persona que va a realizar dicha

tarea; y c) El grado de motivación previo a la ejecución del trabajo. (Flórez, 2008, p. 192)

Cuando todos estos factores estén alineados, el nivel de desempeño de los colaboradores será positivo, produciendo satisfacción en ellos y siendo también favorable para la organización ya que será más factible cumplir con los resultados trazados por la gerencia.

Para la investigación se tomó en cuenta la definición de desempeño laboral propuesta por los autores Stoner y Freeman (1994) quienes definen: "El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad"(p. 510)

### **Importancia del Desempeño Laboral**

Las empresas exitosas reclutan estratégicamente personas competentes que puedan cumplir con los requerimientos que se le asignan, es decir colaboradores altamente eficientes y capaces de cumplir las metas proporcionadas por la gerencia. Por tanto, una de las prioridades de la gerencia es conocer y monitorear el desempeño actual en el puesto de trabajo de cada colaborador para así determinar si se cumplirá a tiempo con los resultados esperados por la gerencia.

“El gerente tendrá que aprender, en especial, a reconocer las condiciones que producen el mejor desempeño de la gente, asegurarse de que tales condiciones estén presentes y apreciar el desempeño obtenido por cada equipo de trabajo y por cada integrante de la organización.” (Flórez, 2008, p. 23)

Fundamentalmente la importancia de un buen desempeño laboral permitirá mejorar la productividad en la empresa y contribuir a una mejor orientación para el cumplimiento de las metas organizacionales. Asimismo, se reconocerá y valorará a un colaborador

eficaz por su labor individual en comparación de un colaborador que necesite capacitaciones para reforzar y mejorar su desempeño.

### **Dimensiones del Desempeño Laboral**

Stoner y Freeman (1994) afirma: "El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad" (p. 510) . Para definir nuestras dimensiones en el presente trabajo de investigación tomamos en cuenta las dimensiones que están relacionadas con el perfil del puesto a evaluar:

Dimensiones del desempeño laboral

- “Asistencia y puntualidad”
- “Trabajo en equipo”
- “Productividad”
- “Respeto y responsabilidad”
- “Calidad en el trabajo”
- “Trabajo bajo presión”

### **Evaluación del Desempeño laboral**

La evaluación del desempeño laboral se realiza para conocer la capacidad que tiene una persona en cumplir con las tareas que se le asignan, para así buscar mejoras en el desempeño mediante estrategias que guíen y comuniquen al colaborador acerca de su desarrollo laboral, fortaleciendo a su vez la relación interpersonal entre el colaborador y sus superiores. El método de reunión de evaluación del desempeño es un método común que se da entre el gerente y el empleado para transmitir a todos en general que los



objetivos personales influyen en la estrategia general de la empresa (Arnold y Randall, 2012).

Franklin Fincowsky & Krieger (2012) explican que evaluar el desempeño es un proceso sistemático que analiza las actividades organizacionales para hacerlas congruentes con lo establecido en los planes, buscando como resultado mejorar la gestión y el desempeño.

### **Gráfico 1 Propósitos de la reunión de evaluación del desempeño (ED)**

<b>“Propósitos de la reunión de evaluación del desempeño(ED)”</b>
1. “Proporcionar al subalterno retroalimentación acerca de su desempeño”
2. “Determinar si el trabajador tiene necesidades de desarrollo”
3. “Identificar las áreas donde se podría mejorar el desempeño”
4. “Establecer metas u objetivos de desempeño”
5. “Recompensar de manera adecuada el desempeño”
6. “Identificar a individuos con potencial para ascender a una posición alta o más desafiante”
7. “Determinar las razones del mal desempeño”
8. “Comparar el desempeño individual con el de otros empleados”

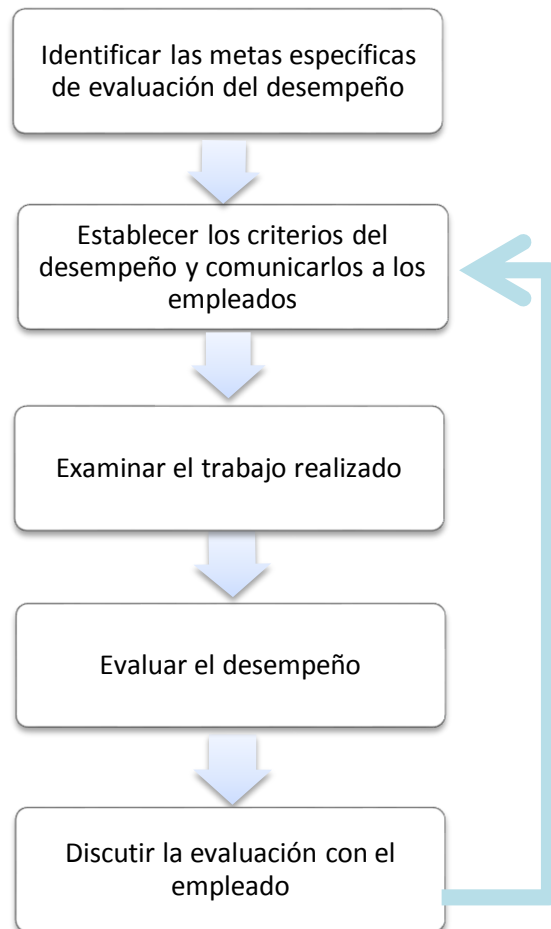
#### **Elaboración propia**

**Fuente:** Psicología del trabajo: Arnold y Randall, 2012, pág. 184

“La administración de recursos humanos (ARH) alinea las estrategias de personas con las estrategias del negocio, diseñando sistemas de evaluación del desempeño que identifican, desarrollan y recompensan el talento para alcanzar los objetivos de negocios” (Arnold y Randall, 2012, p. 184). En conclusión, la evaluación del desempeño permite

dar retroalimentación al colaborador sea cual sea el resultado evaluado y globalmente beneficia a este, ya que dicha evaluación permitirá a los superiores identificar las áreas de trabajo más adecuadas para un mejor desarrollo profesional de los evaluados

### Gráfico 2 Proceso de evaluación del desempeño



**Fuente:** Administración de recursos humanos: Mondy, 2010, pág. 243

Técnicas de evaluación del desempeño

- La retroalimentación de 360 grados como método de evaluación

Esta técnica consiste en mostrar una visión más amplia de los resultados de evaluación del desempeño de un colaborador, en donde intervienen los jefes, los colegas, los subordinados y clientes. Mondy (2010) afirma:” La retroalimentación de 360 grados es una técnica de evaluación del desempeño que implica información de evaluación proveniente tanto de niveles múltiples dentro de la empresa como de fuentes externa” (p. 247). Asimismo “Las puntuaciones de desempeño múltiples provenientes de diferentes fuentes suelen brindar una imagen más integral del desempeño individual en el trabajo” (Arnold Y Randall, 2012, p. 190).

Mediante este método de evaluación de 360 grados se puede administrar los resultados obtenidos para contribuir al desarrollo del nivel personal y profesional de los colaboradores. Se podrán elaborar planes de desarrollo respecto a las capacitaciones y mediciones del desempeño laboral y una ventaja importante de este método es que participan varios evaluadores, por tanto, los errores comunes de evaluación se reducen o se eliminan (Mondy, 2010). Además, la intervención de varios evaluadores ayuda a minimizar los sesgos que comúnmente existen en las evaluaciones tradicionales.

- Escala de calificación basada en el comportamiento (ECBC)

A diferencia de otros métodos de evaluación del desempeño esta escala de calificación basada en el comportamiento brinda calificaciones más precisas del desempeño y comportamiento de la persona.

“La escala de calificación basada en el comportamiento es una técnica de evaluación del desempeño que combina los elementos de la escala tradicional de calificación y la técnica de incidentes críticos; a lo largo de una escala se muestran varios niveles de

desempeño y cada uno de ellos se describe en términos del comportamiento de un empleado en un puesto específico de trabajo.” (Mondy, 2010, p. 252)

(ECBC) es una técnica costosa sin embargo tiene un enfoque que brinda resultados deseados por toda gerencia, muestra un punto muy importante, como es el conocer el comportamiento específico de un trabajador.

### **Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral**

El presente trabajo tiene la finalidad de demostrar que existe incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores, por lo que a continuación, se citan diversos estudios que apoyan dicha afirmación.

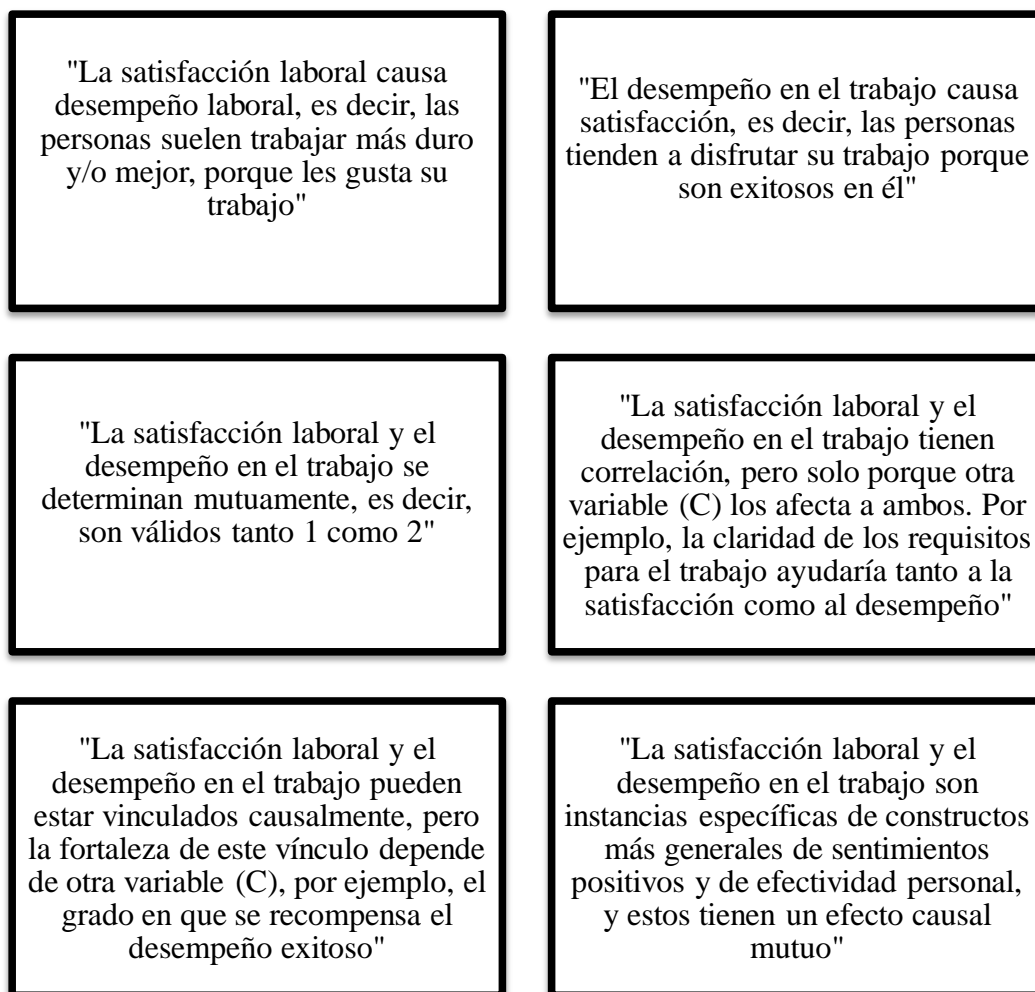
“De particular interés para los investigadores ha sido saber si es verdad el adagio “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Los psicólogos organizacionales y del trabajo por lo general lo examinan viendo si la satisfacción laboral (felicidad) tiene correlación con el desempeño en el trabajo (productividad).” (Arnold & Randall, 2012, p. 216)

Judge et al. (2001) encontraron que las correlaciones entre satisfacción y desempeño tienden a ser mayores cuando el trabajo es complejo, es decir uso de varias habilidades (Arnold & Randall, 2012).

Harrison y sus colegas (como se citó en Arnold & Randall, 2012) “encontraron que la satisfacción laboral no solo estaba ligada con el desempeño en el trabajo, sino también con resultados como ausencias e impuntualidad: tales efectos fueron de pequeños a modestos, pero resultaron significativos.” Por tanto, también se encontraría relación con las ausencias e impuntualidades de los colaboradores, efectos que se mencionaron

anteriormente en la problemática de la presente investigación. Judge et al. (2001) (como se citó en Arnold & Randall, 2012) identificaron “seis posibles razones por las cuales la satisfacción y el desempeño laborales pueden estar relacionados”. Se mencionan las seis razones en el presente gráfico.

Gráfico 3 Algunas posibles relaciones entre satisfacción laboral (SL) y desempeño en el trabajo (DT)



**Fuente:** Psicología del trabajo : Arnold & Randall, 2012, pág. 217  
 Adaptada de Judge et al. Copyright © 2001 por la American Psychological Association.  
 Adaptado con autorización.

Finalmente, Arnold & Randall (2012) afirman : “Desde luego, demostrar que dos variables se correlacionan no es lo mismo que demostrar que una causa la otra” (p. 216). Con esto quiero decir que es necesario medir la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores, para así mejorar en caso el nivel de satisfacción sea mínimo. Por tanto, entre los diversos tipos de evaluación que existen, se recomendaría realizar la retroalimentación de 360 grados como método de evaluación porque este método es integral y brinda una visión general de los resultados obtenidos para que la gerencia tenga mayor precisión en la toma de decisiones que beneficie tanto a la empresa como a sus colaboradores.

Además, la evaluación 360° permite que los integrantes evaluados participen como equipos dinámicos en sus propias evaluaciones. Esto es importante porque se genera mayor grado comunicación, relación interpersonal y a la vez el colaborador sentirá mayor relación con la empresa.

Alles (2007) afirma: “El aprendizaje en equipo es vital porque la unidad fundamental de aprendizaje en las organizaciones modernas no es el individuo sino el equipo” (p. 78).

Peter Senge (como se citó en Alles, 2007) afirma: “Si los equipos no aprenden, la organización no puede aprender, sintetiza Senge. El aprendizaje en equipo es el proceso de alinearse y desarrollar la capacidad de un equipo para crear los resultados que sus miembros realmente desean. Se construye sobre la disciplina de desarrollar una visión compartida. También se construye sobre el dominio personal, pues los equipos talentosos están constituidos por individuos talentosos”.

Es decir, la visión compartida de evaluación de un equipo de trabajo será más productivo porque todos los participantes aprenderán y crecerán al mismo tiempo.

### 2.3 Definición de términos básicos

- Satisfacción laboral: (Newstrom, 2011) ,lo define como “La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral”.
- Actitud: (Arnold & Randall, 2012),definen que “Las actitudes son evaluativas, es decir, reflejan la tendencia del individuo a sentir, pensar o comportarse de una forma positiva o negativa hacia el objeto de la actitud”.
- Desempeño: es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones.
- Puesto: (Mondy, 2010), lo define como “Conjunto de tareas que deben realizarse para que una organización logre sus metas”.
- Enriquecimiento de puestos: (Mondy, 2010) lo define como “Cambios en el contenido y en el nivel de responsabilidad de un puesto con la finalidad de imponer mayores retos al empleado”.
- Motivación: (Robbins & Judge, 2009), define que la motivación es “los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”.
- Escala de Likert: Permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que se plantee.
- Evaluación del desempeño: (Mondy, 2010) lo define como “Sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas”.

- Competencias: (Mondy, 2010) lo define como “Amplio rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser de naturaleza técnica, los cuales están relacionados con las habilidades interpersonales o que se orientan hacia los negocios”.
- Retroalimentación de 360 grados: (Mondy, 2010) lo define como “Técnica de evaluación del desempeño que implica información de evaluación proveniente tanto de niveles múltiples dentro de la empresa como de fuentes externas”.
- Identificación del empleado: (Robbins & Judge, 2009) define que es el “involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza”.
- Programa de capacitación: (Stoner, Freeman, & Gilbert, Administración, 1996) definen que es el “Proceso diseñado para mantener o mejorar el desempeño laboral presente”.



## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos**

##### Hipótesis General

La satisfacción laboral tiene incidencia positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019

##### Hipótesis Especificas

- La satisfacción de la necesidad de remuneración tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC
  
- La satisfacción de la necesidad de afiliación tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC
  
- La satisfacción de la necesidad de logro tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC

### 3.2 Variables o unidades de Análisis

Variable independiente: Satisfacción laboral

(Garmendia & Parra Luna, 1993) La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. “Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”

Dimensiones de la satisfacción laboral

- “Remuneración”
- “Afiliación”
- “Logro”

Variable dependiente: Desempeño laboral

(Stoner, 1994) "El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad"

Dimensiones del desempeño laboral

- “Asistencia y puntualidad”
- “Trabajo en equipo”
- “Productividad”
- “Respeto y responsabilidad”
- “Calidad en el trabajo”
- “Trabajo bajo presión”

### 3.3 Matriz lógica de consistencia

#### SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE OBRAS DE LA EMPRESA CONTRATISTAS GRANADA SAC, EN EL PERIODO 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE : X	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿En qué medida la satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019?	Determinar en qué medida la satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019	La satisfacción laboral tiene incidencia positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019	Satisfacción laboral  GARMENDIA Y PARRA LUNA (1993) La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. “Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”	Remuneración	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	
					Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	
					Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	
				Afiliación	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	
					La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	
					Me disgusta mi horario	
					El horario de trabajo me resulta incómodo	
					No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	
					El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	
					Me agradan trabajar con mis compañeros	
					Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	
					La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	
					Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	
					Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	
					Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	
					La relación que tengo con mis superiores es cordial	
					No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)	
					Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	
					Logro	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra
						Me siento mal con lo que hago
Me siento realmente útil con la labor que realizo						
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia						
Mi trabajo me aburre						
Me gusta el trabajo que realizo						
Me siento complacido con la actividad que realizo						

PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE : Y	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿En qué medida la satisfacción de la necesidad de remuneración incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC?	Determinar en qué medida la satisfacción de la necesidad de remuneración incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC	La satisfacción de la necesidad de remuneración tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC	Desempeño Laboral	Asistencia y puntualidad	Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada	
					Cumple con los horarios de alimentación establecidos	
					Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores	
					Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas	
				Trabajo en equipo	Respeto los horarios en su centro laboral	
					Entrega su trabajo según la calendarización establecida	
					Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo	
					Antepones el beneficio de grupo al individual	
				Productividad	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo	
					Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes del área	
Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones						
Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución						
Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas						
Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante						
Respeto y Responsabilidad	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que son asignados					
	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato					
	Cumple con las políticas internas de la institución					
	Demuestra una conducta adecuada en el trato de sus compañeros					
¿En qué medida la satisfacción de la necesidad de afiliación incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC?	Determinar en qué medida la satisfacción de la necesidad de afiliación incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC	La satisfacción de la necesidad de afiliación tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC	STONER(1994)"El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes,sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad"	Respeto y Responsabilidad	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por su institución	
					Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda du institución	
					Calidad en el trabajo	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la institución
						La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria
				Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea requerido		
				Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo		
				Trabajo bajo presión	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones	
					Esta dispuesto trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto	
Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente						
Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con el objetivo						
¿En qué medida la satisfacción de la necesidad de logro incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC?	Determinar en qué medida la satisfacción de la necesidad de logro incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC	La satisfacción de la necesidad de logro tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC		Trabajo bajo presión	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado	
					Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo	

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1 Tipo y método de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptivo, se observó y describió todas las dimensiones del objeto a estudiar sin influir en este. Tiene un análisis cuantitativo ya que se utilizó herramientas estadísticas para analizar y obtener resultados cuantificables.

Además, la investigación es transversal porque se realizó el estudio en un sólo periodo de tiempo.

#### **4.2 Diseño específico de investigación**

La presente investigación tiene un diseño no experimental porque no se manipularon las variables estudiadas y porque se observaron situaciones existentes dentro del departamento de ejecución y supervisión de obras de la constructora además es correlacional porque busco determinar si dos variables se relacionan en su estado normal sin necesidad de influir en ellas.

#### **4.3 Población, muestra o participantes**

La presente investigación se desarrolló en la empresa Contratistas Granada SAC, perteneciente a la provincia de Lima, Departamento de Lima.

La muestra es no probabilística por conveniencia, está constituida por 15 colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras. Los participantes evaluados son quienes se desempeñan en el trabajo operativo de la empresa, llamados comúnmente como obreros.

#### **4.4 Instrumentos de recogida de datos**

En la presente investigación se utilizó el siguiente instrumento:

Encuesta: se aplicó un conjunto de preguntas para recoger información sobre la satisfacción laboral. Por lo que se empleó el cuestionario de la Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Diseñada por Sonia Palma. Esta escala cuenta con 25 ítems que miden los diferentes factores que influyen en la satisfacción laboral. Se hizo una adaptación del cuestionario en función de las tres dimensiones que se analizaron en el presente estudio.

El instrumento registra las respuestas mediante una escala tipo Likert que va del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, cuyo formato se encuentra en el apéndice A. Para recopilar información acerca del desempeño laboral de los colaboradores evaluados, se utilizó una adaptación del instrumento “Evaluación de desempeño laboral”, el instrumento consta con 30 preguntas con opción de respuestas (siempre, casi siempre, a veces, nunca), cuestionario que fue elaborado por Rios, M (2010) cuyo formato se encuentra en el apéndice A.

#### **4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En la investigación se utilizó el programa estadístico SPSS para analizar los datos obtenidos por la encuesta, nos brindó información sobre la correlación de nuestras variables estudiadas mediante gráficos y figuras estadísticas.

#### **4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio**

Los procedimientos que se siguieron para la ejecución del estudio fueron los siguientes:

1. Se elaboró los instrumentos en función de las dimensiones seleccionadas y estudiadas que reflejan relación con la variable independiente y dependiente.
2. Se realizó la solicitud de permiso para la aplicación de los instrumentos.
3. Se sensibilizó al personal para la aplicación de los instrumentos.
4. Se aplicó el instrumento para medir las variables de estudio.
5. Se recolectó los datos, se realizó el tabulado y finalmente se elaboró el informe.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Datos cuantitativos

##### Dimensión: Remuneración

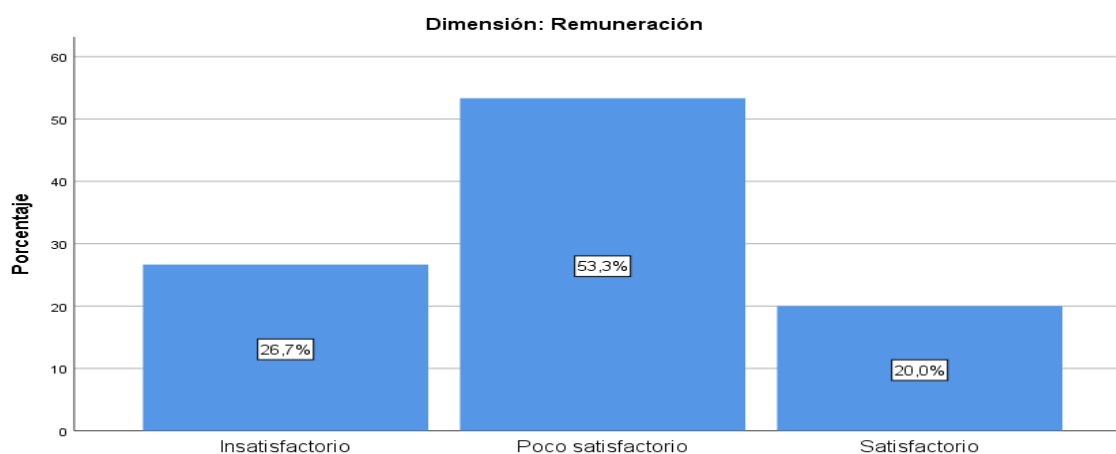
**Tabla N° 1 Dimensión de Remuneración**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	4	26,7	26,7
Poco satisfactorio	8	53,3	80,0
Satisfactorio	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 1 se observa sobre la dimensión remunerativa que el 26.7% de los participantes afirman que están insatisfechos con la remuneración y el 53.3% están poco satisfechos, es decir que para el 80% de los participantes la dimensión de remuneración no le favorece la satisfacción; por otro lado, se observa que el 20% está satisfecho con la remuneración.

**Interpretación:** Sobre la dimensión de remuneración los participantes se encuentran poco satisfechos porque consideran que su sueldo es muy bajo en correspondencia a la labor que realizan y sienten que no les permite cubrir sus expectativas económicas.



**Figura N° 1 Dimensión de Remuneración**

## Dimensión: Afiliación

**Tabla N° 2 Dimensión de Afiliación**

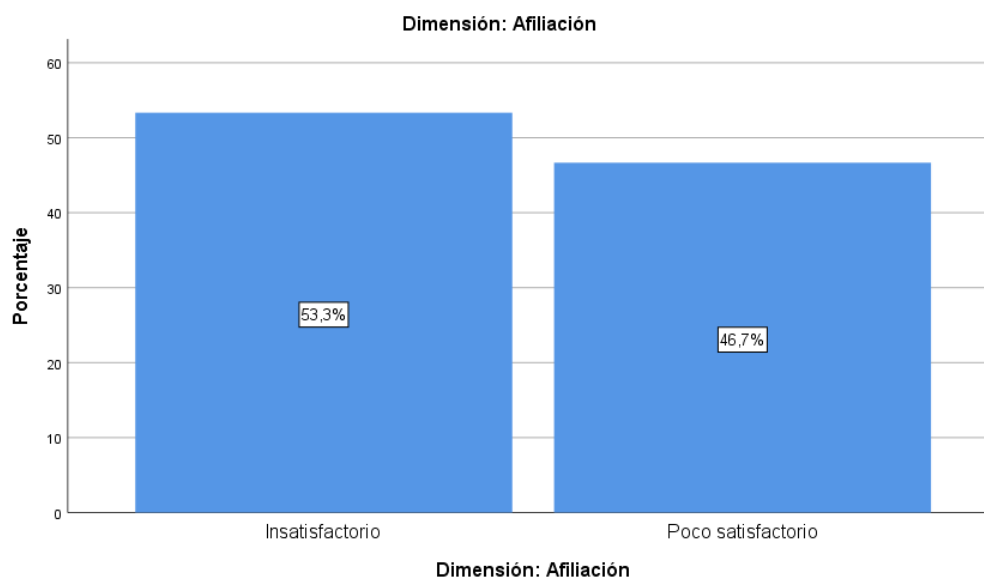
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	8	53,3	53,3
Poco satisfactorio	7	46,7	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 2 se observa sobre la dimensión de Afiliación que el 53.3% de los participantes están insatisfechos con el nivel de afiliación laboral y el 46.7% están poco satisfechos, es decir que el total de los participantes no se identifican con la satisfacción de la dimensión de afiliación en la empresa.

**Interpretación:** Sobre la dimensión de afiliación los participantes se encuentran insatisfechos ya que consideran que el ambiente creado por sus compañeros no es el ideal para desempeñar sus funciones, sienten que reciben de parte de la empresa mal trato y prefieren distanciarse entre compañeros de trabajo.





**Figura N° 2 Dimensión de Afiliación**

### **Dimensión: Logro**

**Tabla N° 3 Dimensión de Logro**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	7	46,7	46,7
Poco satisfactorio	6	40,0	86,7
Satisfactorio	2	13,3	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 3 se observa sobre la dimensión de Logro que el 46.7% de los participantes están insatisfechos con el nivel de logro, el 40.0% están poco satisfechos; por otro lado, se observa que el 13.3% de los participantes se identifican con la satisfacción de la dimensión de logro.

**Interpretación:** Sobre la dimensión de logro los participantes se encuentran insatisfechos ya que consideran que la tarea que realizan no es tan valiosa como cualquier otra, sienten que no es realmente útil la labor que realizan y perciben las tareas que realizan como algo sin importancia.



**Figura N° 3 Dimensión de Logro**

**Variable: Satisfacción laboral**

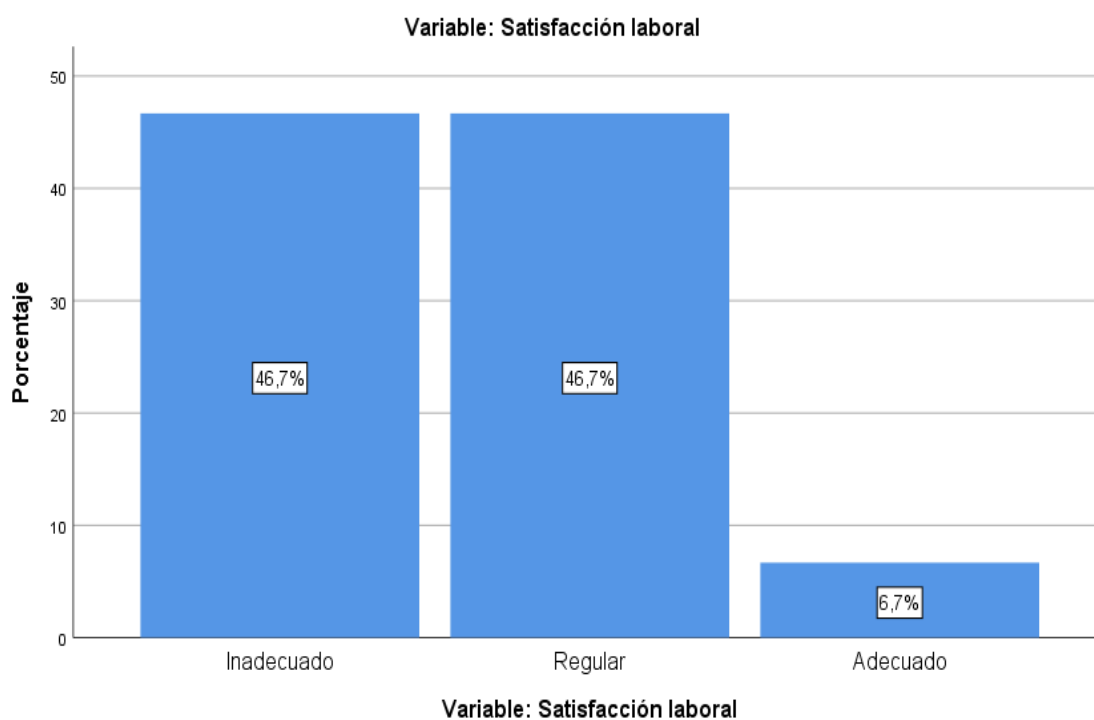
**Tabla N° 4 Variable de Satisfacción laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	7	46,7	46,7
Regular	7	46,7	93,3
Adecuado	1	6,7	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 4 se observa sobre la variable satisfacción laboral que el 46.7% de los participantes consideran inadecuado el nivel de satisfacción laboral, el 46.7% afirma que es regular el nivel de satisfacción en la empresa; por otro lado, se observa que el 6.7% de los participantes encuentran una adecuada satisfacción laboral en la empresa.

**Interpretación:** Sobre la variable satisfacción laboral los participantes afirman que es inadecuado y regular porque consideran que no se satisface favorablemente sus necesidades de remuneración, logro y afiliación en la empresa, es decir que la empresa tiene que aplicar estrategias para incrementar la satisfacción laboral.



**Figura N° 4 Variable de Satisfacción laboral**

## Dimensión: Asistencia y puntualidad

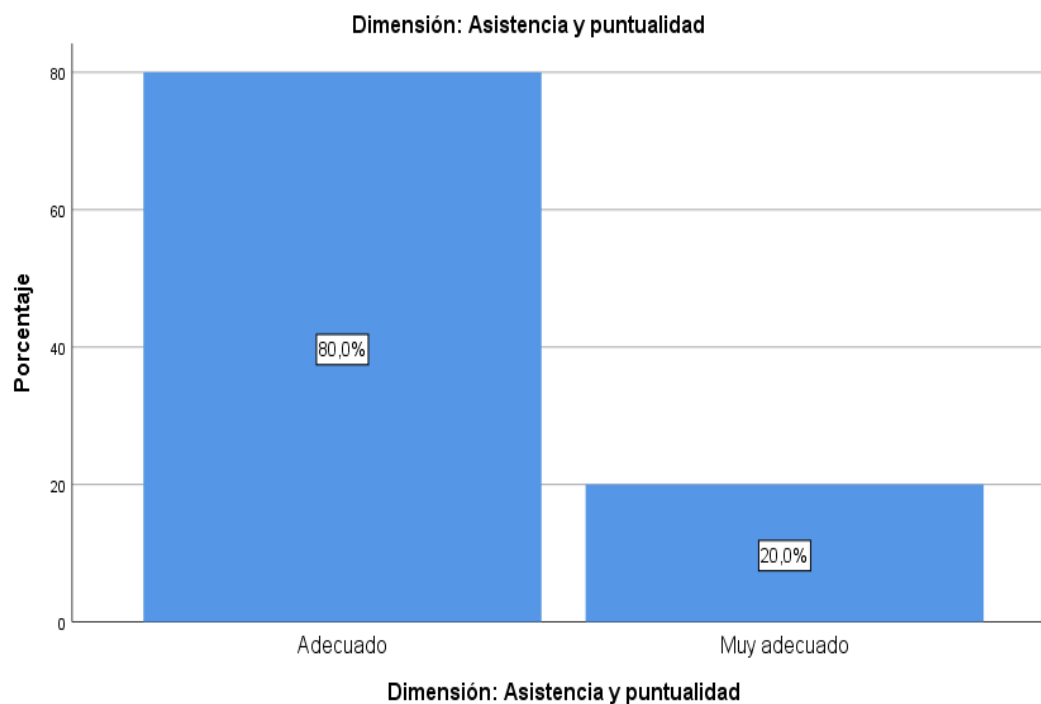
**Tabla N° 5 Dimensión de Asistencia y puntualidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	12	80,0	80,0
Muy adecuado	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 5 se observa sobre la dimensión Asistencia y puntualidad que el 80.0% de los participantes afirman la asistencia y puntualidad es adecuado y el 20.0% afirma que es muy adecuado.

**Interpretación:** Esta dimensión presenta en su mayoría niveles adecuados, es decir que los colaboradores si se ausentan de sus labores es por una causa justificada, cumplen con el horario establecido para el ingreso a sus labores y se presentan puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas, es decir generalmente respetan los horarios en su centro laboral.



**Figura N° 5 Dimensión de Asistencia y puntualidad**

**Dimensión: Trabajo en equipo**

**Tabla N° 6 Dimensión de Trabajo en equipo**

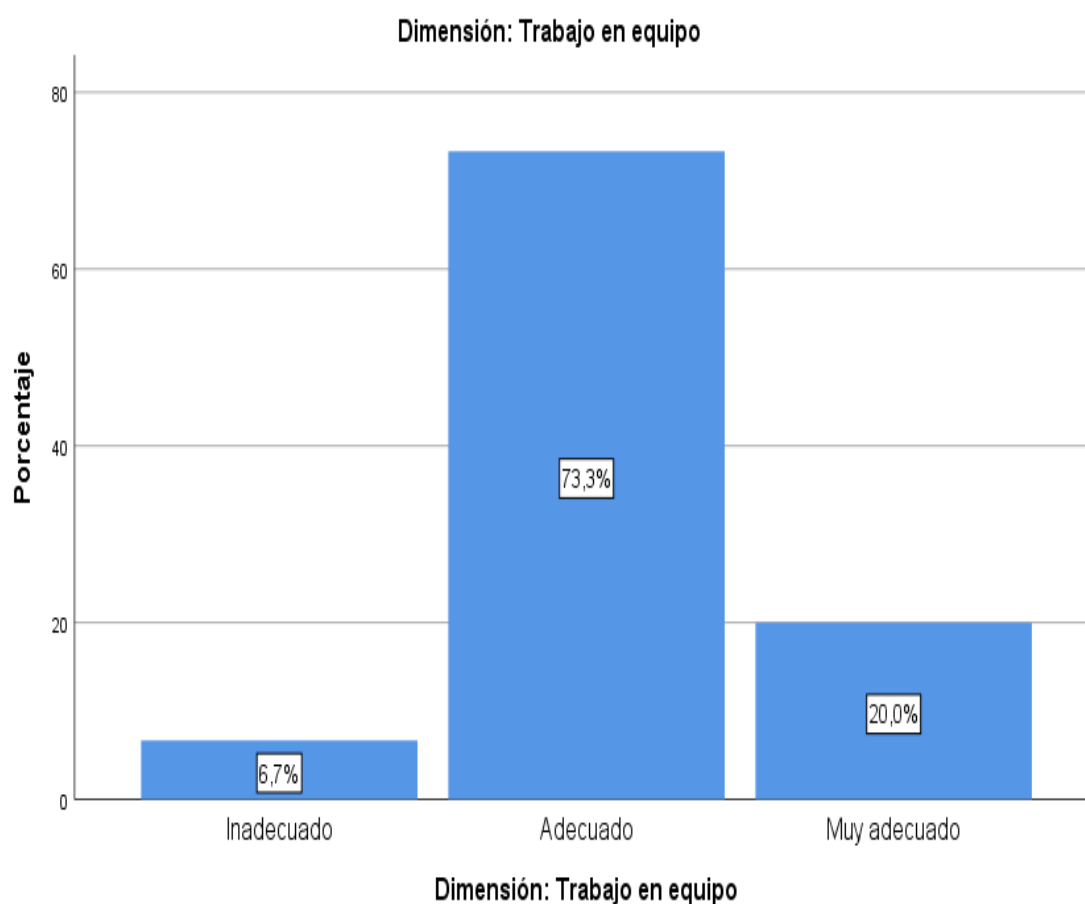
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	6,7	6,7
Adecuado	11	73,3	80,0
Muy adecuado	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 6 se observa sobre la dimensión de trabajo en equipo que el 6.7% de los participantes afirman que es inadecuado; por otro lado, el 73.3% perciben

que es adecuado el nivel de trabajo en equipo y el 20.0% de los participantes afirman que es muy adecuado.

**Interpretación:** Esta dimensión presenta niveles adecuados, es decir que los colaboradores en su mayoría entregan su trabajo según la calendarización establecida, anteponen el beneficio de grupo al individual; sin embargo, hay un porcentaje menor que percibe la dimensión de trabajo en equipo como inadecuado, por lo que la empresa debe tomar medidas para mejorar las relaciones interpersonales y generar identificación con su grupo de trabajo.



**Figura N° 6 Dimensión de Trabajo en equipo**

## Dimensión: Productividad

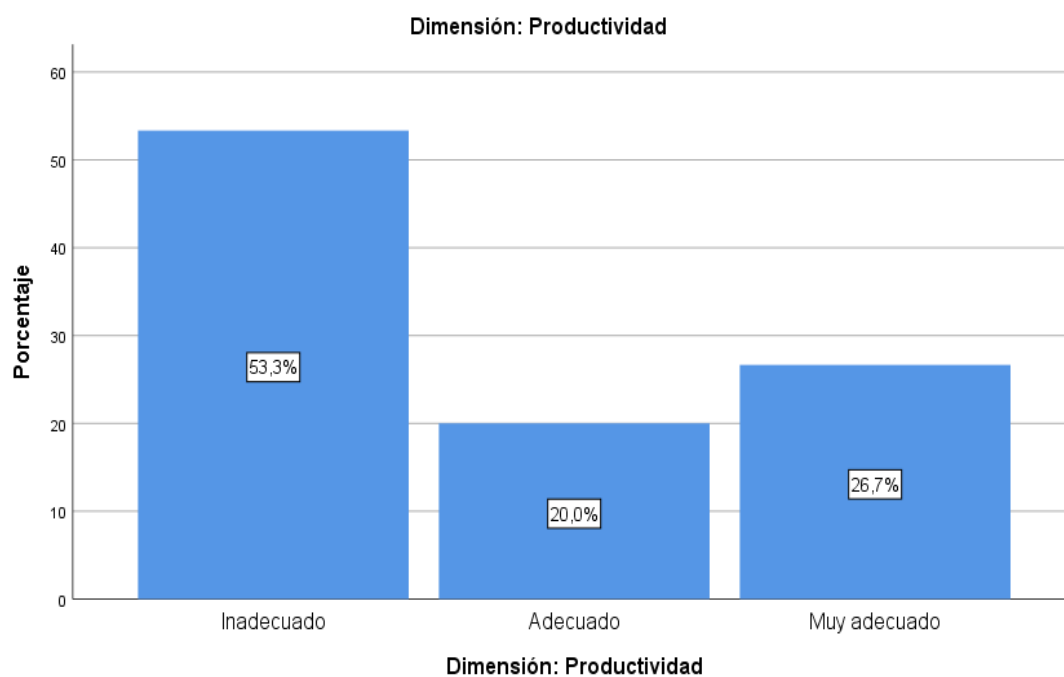
**Tabla N° 7 Dimensión de Productividad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	8	53,3	53,3
Adecuado	3	20,0	73,3
Muy adecuado	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 7 se observa sobre la dimensión de productividad que el 53.3% de los participantes afirman que es inadecuado; por otro lado, el 20.0% perciben que es adecuado el nivel de productividad y el 26.7% de los participantes afirman que es muy adecuado.

**Interpretación:** Sobre la dimensión de productividad se percibe que es inadecuado porque los colaboradores afirman que no superan los objetivos planteados por la empresa, no priorizan de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas, la empresa debe emplear estrategias para incrementar la productividad y lograr que el total de trabajadores realice su trabajo sin necesidad de supervisión constante.



**Figura N° 7 Dimensión de Productividad**

**Dimensión: Respeto y Responsabilidad**

**Tabla N° 8 Dimensión de Respeto y Responsabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	11	73,3	73,3
Muy adecuado	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación



**Descripción:** En la tabla 8 se observa sobre la dimensión de respeto y responsabilidad que el 73.3% de los participantes afirman que es adecuado y el 26.7% perciben que es muy adecuado el nivel de respeto y responsabilidad.

**Interpretación:** Sobre la dimensión de respeto y responsabilidad los colaboradores afirman que el nivel es adecuado porque la gran mayoría acata órdenes y respeta a su jefe inmediato, cumplen con las políticas internas de la institución, sin embargo, sin embargo se debe mejorar para que se llegue al nivel muy adecuado en la dimensión de respeto y responsabilidad entre los colaboradores, se tiene que trabajar más en el comportamiento organizacional para lograr que todos los colaboradores demuestren una conducta adecuada en el trato con sus compañeros.



**Figura N° 8 Dimensión de Respeto y Responsabilidad**

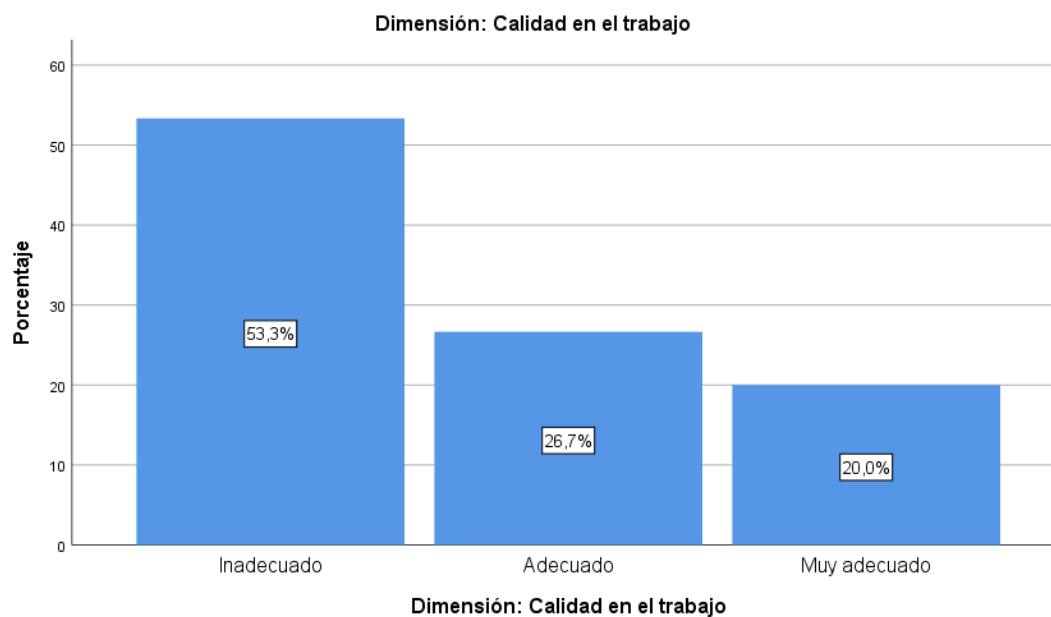
**Dimensión: Calidad en el trabajo****Tabla N° 9 Dimensión de Calidad en el trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	8	53,3	53,3
Adecuado	4	26,7	80,0
Muy adecuado	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 9 se observa sobre la dimensión de calidad en el trabajo que el 53.3% representa un nivel inadecuado; por otro lado, el 26.7% afirma que la calidad en el trabajo es de nivel adecuado y el 20.0% dice que es muy adecuado.

**Interpretación:** Se observa que la calidad en el trabajo es de nivel inadecuado porque los colaboradores afirman que no hay exactitud cuándo realizan sus labores, no demuestran interés en mejorar constantemente su trabajo y no cumplen adecuadamente con los procesos establecidos por la institución.



**Figura N° 9 Dimensión de Calidad en el trabajo**

### **Dimensión: Trabajo bajo presión**

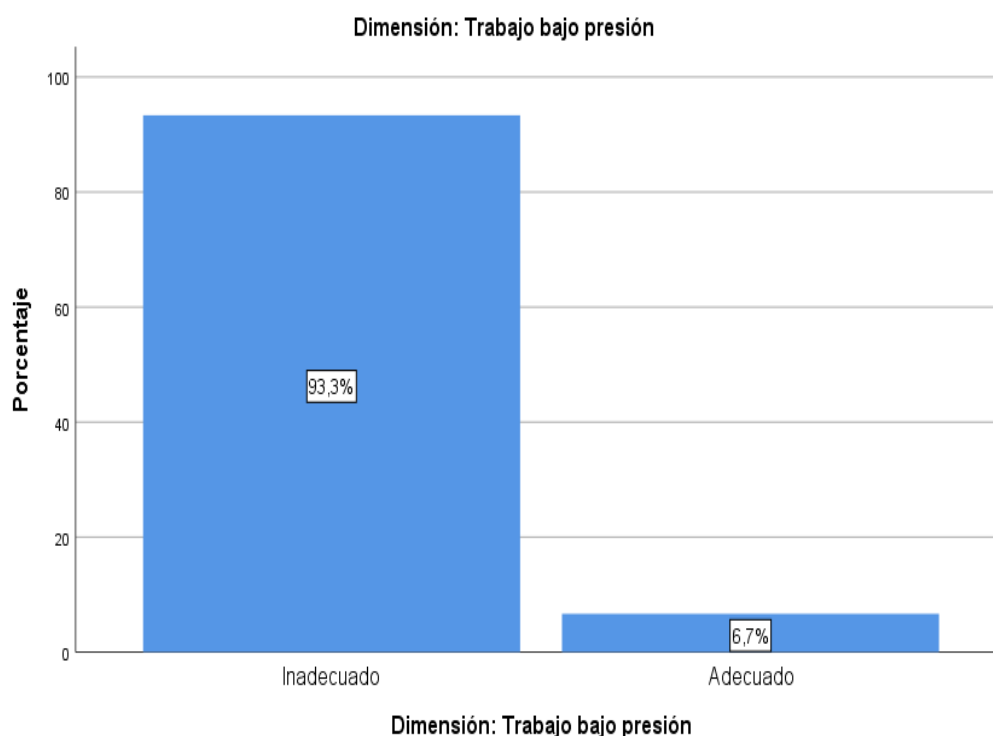
**Tabla N° 10 Dimensión de Trabajo bajo presión**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	14	93,3	93,3
Adecuado	1	6,7	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 10 se observa sobre el trabajo bajo presión que el 93.3% del total representa un nivel inadecuado y tan sólo el 6.7% de los colaboradores indica que el trabajo bajo presión es de nivel adecuado en la empresa.

**Interpretación:** Sobre la dimensión de trabajo bajo presión los participantes afirman que el nivel es inadecuado porque la gran mayoría de colaboradores no están dispuestos a trabajar días festivos para alcanzar los objetivos de su puesto, se quejan cuando tienen mucho trabajo pendiente y no se adaptan con facilidad al ritmo del trabajo, cuando este es bastante agitado.



**Figura N° 10 Dimensión de Trabajo bajo presión**

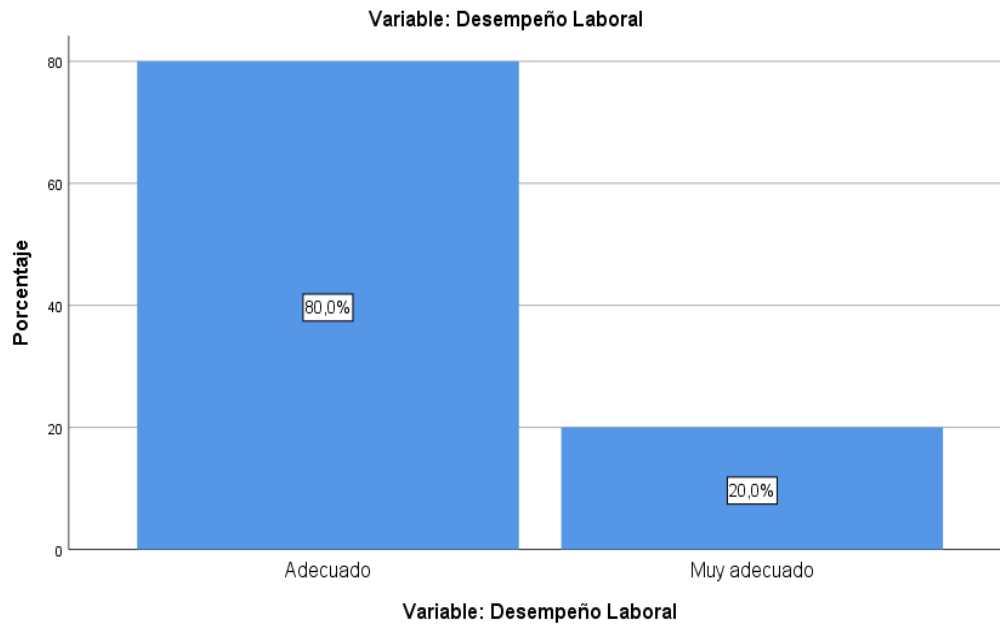
**Variable: Desempeño Laboral****Tabla N° 11 Variable de Desempeño Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	12	80,0	80,0
Muy adecuado	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** En la tabla 11 se observa sobre la variable Desempeño Laboral que el 80.0% de los participantes consideran que es adecuado y el 20.0% afirma que es muy adecuado el nivel de desempeño laboral en la empresa.

**Interpretación:** Sobre la variable desempeño laboral los participantes afirman que el nivel es adecuado sin embargo se debería mejorar para que el nivel del desempeño laboral sea satisfactorio y muy adecuado respecto a la asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión.



**Figura N° 11 Variable de Desempeño Laboral**

## 5.2 Análisis de resultados

### Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis principal

**Hipótesis Planteada:** La satisfacción laboral tiene incidencia positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019

**Hipótesis Nula:** La satisfacción laboral no tiene incidencia positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019

Resultados:

**Tabla N° 12 Variable: Satisfacción laboral\*Variable: Desempeño Laboral**

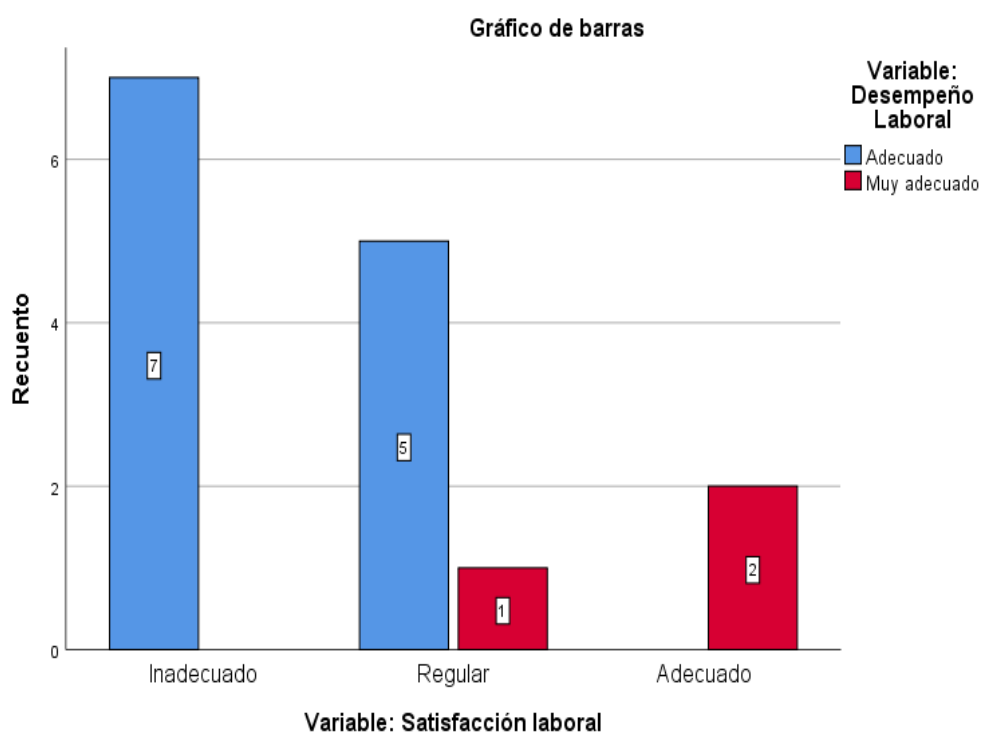
		Variable: Desempeño Laboral					
		Adecuado		Muy adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%
Variable: Satisfacción laboral	Inadecuado	7	46,7%	0	0,0%	7	46,7%
	Regular	5	33,3%	1	6,7%	6	40,0%
	Adecuado	0	0,0%	2	13,3%	2	13,3%
Total		12	80,0%	3	20,0%	15	100,0%
Chi-cuadrado: 9.792 gl: 2 Sig.: 0.007 r de Pearson: 0.715 Sig.: 0.003							

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo a la tabla 12 sobre la variable satisfacción laboral y la variable desempeño laboral, observamos que el 46.7% tienen un nivel inadecuado de satisfacción laboral, de estos el 46.7% tienen un desempeño laboral adecuado, el 40% afirma que su satisfacción laboral es regular, de ellos el 33.3% tienen un desempeño laboral adecuado y el 6.7% un desempeño laboral muy adecuado, finalmente para el 13.3% su nivel de satisfacción es adecuado, de ellos el 13.3% afirma tener un nivel muy adecuado de desempeño laboral.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis principal, observamos que el valor chi-cuadrado es de 9.792 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.007, como este valor es menor a 0.05, podemos afirmar que existe relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral, por otro lado el coeficiente de correlación de Pearson es 0.715 superior a 0.5 y positivo, su nivel de significancia es 0.003 menor a 0.05; por lo tanto, la relación que existe entre las variables es positiva y significativa, es decir que la

satisfacción laboral tiene incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019.



**Figura N° 12 Variable: Satisfacción Laboral\*Variable: Desempeño Laboral**

## Tablas cruzadas

### Hipótesis Específicas 1

**Hipótesis Planteada:** La satisfacción de la necesidad de remuneración tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC



**Hipótesis Nula:** La satisfacción de la necesidad de remuneración no tiene incidencia significativa ni positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC

Resultados:

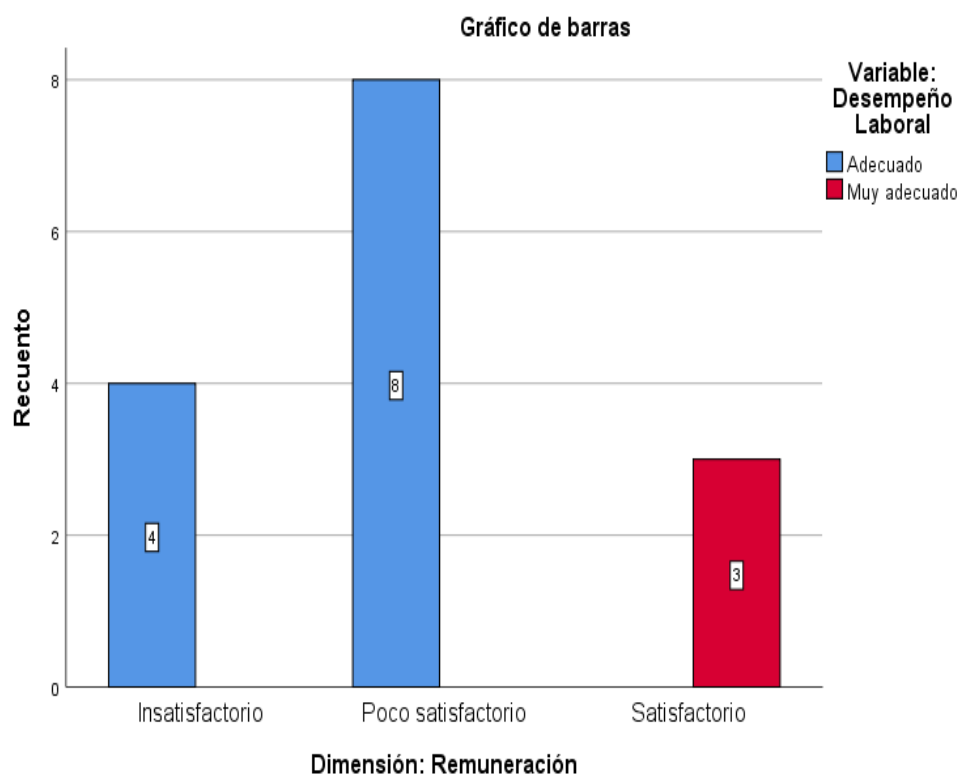
**Tabla N° 13 Dimensión: Remuneración\*Variable: Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño Laboral				Total	
		Adecuado		Muy adecuado			
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Remuneración	Insatisfactorio	4	26,7%	0	0,0%	4	26,7%
	Poco satisfactorio	8	53,3%	0	0,0%	8	53,3%
	Satisfactorio	0	0,0%	3	20,0%	3	20,0%
Total		12	80,0%	3	20,0%	15	100,0%
Chi-cuadrado: 15.000		gl: 2	Sig.: 0.001	r de Pearson: 0.784	Sig.: 0.001		

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo a la tabla 13 sobre la dimensión remuneración y la variable desempeño laboral, observamos que el 26.7% tienen un nivel insatisfactorio de la dimensión remuneración, de estos el 26.7% tienen un desempeño laboral adecuado, el 53.3% afirma que su remuneración es poco satisfactoria, de ellos el 53.3% tienen un desempeño laboral adecuado, finalmente para el 20.0% la remuneración es satisfactorio, de ellos el 20.0% afirma tener un nivel muy adecuado de desempeño laboral.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1, observamos que el valor chi-cuadrado es de 15.000 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, como este valor es menor a 0.05 , podemos afirmar que existe relación de la dimensión remuneración con el desempeño laboral ,por otro lado el coeficiente de correlación de Pearson es 0.784 superior a 0.5 y positivo , su nivel de significancia es 0.001 menor a 0.05 ; por lo tanto, la relación que existe entre las dimensión y la variable es positiva y significativa , es decir que la remuneración tiene incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019.



**Figura N° 13 Dimensión: Remuneración\*Variable: Desempeño Laboral**

## Tablas cruzadas

### Hipótesis Específicas 2

**Hipótesis Planteada:** La satisfacción de la necesidad de afiliación tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC

**Hipótesis Nula:** La satisfacción de la necesidad de afiliación no tiene incidencia significativa ni positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC

Resultados:

**Tabla N° 14 Dimensión: Afiliación\*Variable: Desempeño Laboral**

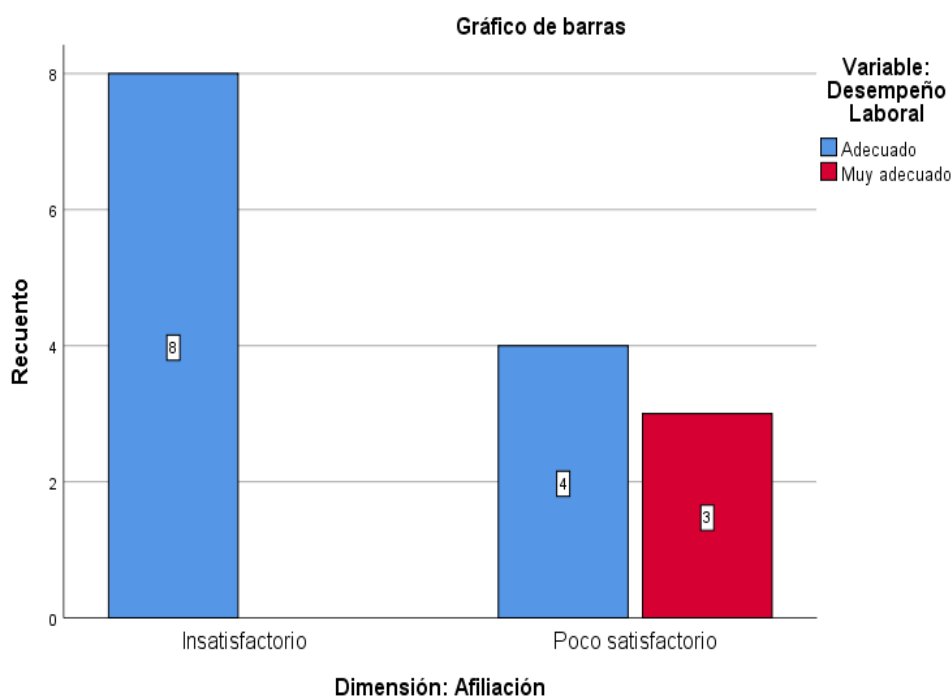
		Variable: Desempeño Laboral					
		Adecuado		Muy adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Afiliación	Insatisfactorio	8	53,3%	0	0,0%	8	53,3%
	Poco satisfactorio	4	26,7%	3	20,0%	7	46,7%
Total		12	80,0%	3	20,0%	15	100,0%
Chi-cuadrado: 4.286 gl: 1 Sig.: 0.038 r de Pearson: 0.535 Sig.: 0.040							

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo a la tabla 14 sobre la dimensión afiliación y la variable desempeño laboral, observamos que el 53.3% tienen un nivel insatisfactorio de la

dimensión afiliación, de estos el 53.3% tienen un desempeño laboral adecuado, el 46.7% afirma que su nivel de afiliación es poco satisfactorio, de ellos el 26.7% tienen un desempeño laboral adecuado y el 20.0% un desempeño laboral muy adecuado.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2, observamos que el valor chi-cuadrado es de 4.286 con 1 grado de libertad y un valor de significancia de 0.038, como este valor es menor a 0.05 , podemos afirmar que existe relación de la afiliación con el desempeño laboral ,por otro lado el coeficiente de correlación de Pearson es 0.535 superior a 0.5 y positivo , su nivel de significancia es 0.040 menor a 0.05 ; por lo tanto, la relación que existe entre la dimensión y la variable es positiva y significativa , es decir que la afiliación tiene incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019.



**Figura N° 14 Dimensión: Afiliación\*Variable: Desempeño Laboral**

## Tablas cruzadas

### Hipótesis Específicas 3

**Hipótesis Planteada:** La satisfacción de la necesidad de logro tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC

**Hipótesis Nula:** La satisfacción de la necesidad de logro no tiene incidencia significativa ni positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC

Resultados:

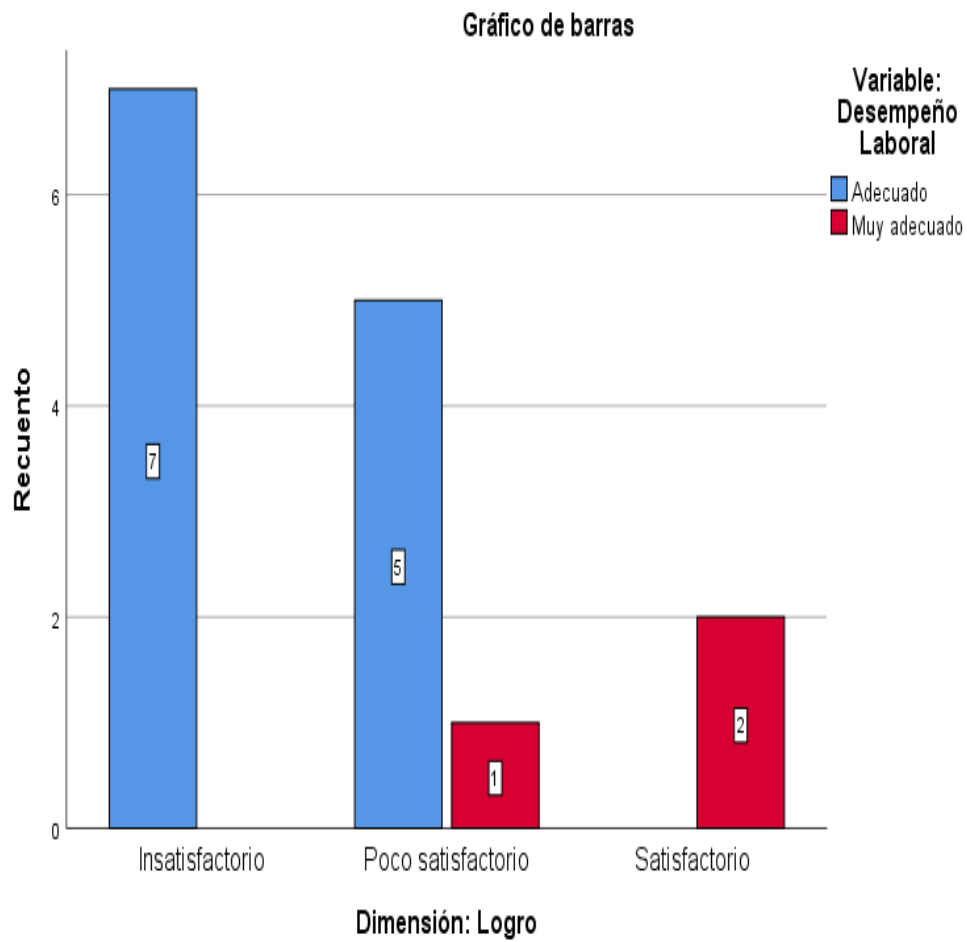
**Tabla N° 15 Dimensión: Logro\*Variable: Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño Laboral				Total	
		Adecuado		Muy adecuado			
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Logro	Insatisfactorio	7	46,7%	0	0,0%	7	46,7%
	Poco satisfactorio	5	33,3%	1	6,7%	6	40,0%
	Satisfactorio	0	0,0%	2	13,3%	2	13,3%
Total		12	80,0%	3	20,0%	15	100,0%
Chi-cuadrado: 9.792 gl: 2 Sig.: 0.007 r de Pearson: 0.715 Sig.: 0.003							

Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:** De acuerdo a la tabla 15 sobre la dimensión logro y la variable desempeño laboral , observamos que el 46.7% tienen un nivel insatisfactorio de la dimensión de logro, de estos el 46.7% tienen un desempeño laboral adecuado, el 40% afirma que la dimensión de logro es poco satisfactorio ,de ellos el 33.3% tienen un desempeño laboral adecuado y el 6.7% un desempeño laboral muy adecuado, finalmente para el 13.3% su nivel de logro es satisfactorio ,de ellos el 13.3% afirma tener un nivel muy adecuado de desempeño laboral.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 3, observamos que el valor chi-cuadrado es de 9.792 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.007, como este valor es menor a 0.05 , podemos afirmar que existe relación de logro con el desempeño laboral ,por otro lado el coeficiente de correlación de Pearson es 0.715 superior a 0.5 y positivo , su nivel de significancia es 0.003 menor a 0.05 ; por lo tanto, la relación que existe entre la dimensión y la variable es positiva y significativa , es decir que la dimensión de logro tiene incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, en el periodo 2019.



**Figura N° 15 Dimensión: Logro\*Variable: Desempeño Laboral**

### 5.3 Discusión de resultados

1. De acuerdo al objetivo general, de determinar en qué medida la satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, se obtuvo en la prueba de hipótesis principal que el valor Chi cuadrado es 9.792, con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.007, como este valor es menor a 0.05 , podemos afirmar que existe relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral ,por otro lado el coeficiente de correlación de Pearson es 0.715 superior a 0.5 y positivo , su nivel de significancia es 0.003 menor a 0.05 ; por lo tanto, la relación que existe entre las variables es positiva y significativa , es decir que la satisfacción laboral tiene incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC .El resultado coincide con el hallazgo de la investigación de Cueva y Díaz (2017), el cual concluye que la correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral tienen una relación alta ( $r=.733^{**}$ ,  $p=0.00$ ), la cual significa que mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral .Estos resultados se ven apoyados por diferentes teorías, como los estudios de Garmendia y Parra Luna (1993), que afirman que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. “Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”.



2. En relación al primer objetivo específico, de determinar en qué medida la satisfacción de la necesidad de remuneración incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, se encontró en la prueba de hipótesis específica 1 que el valor chi-cuadrado es de 15.000 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, como este valor es menor a 0.05, podemos afirmar que existe relación de la dimensión remuneración con el desempeño laboral, por otro lado el coeficiente de correlación de Pearson es 0.784 superior a 0.5 y positivo, su nivel de significancia es 0.001 menor a 0.05; por lo tanto, la relación que existe entre la dimensión y la variable es positiva y significativa, es decir que la remuneración tiene incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC. Este resultado contradice lo hallado en el estudio de Cueva y Díaz (2017) donde se encontró que la dimensión de beneficios económicos y el desempeño laboral no se relacionan. Esta notable diferencia se puede dar porque los colaboradores encuestados de ambas investigaciones tienen diferentes puestos de trabajo, una muestra de estudio representa puestos administrativos mientras que otra muestra se realizó a puestos operativos. Por tanto, se encuentran diferencias entre el nivel de instrucción y nivel socioeconómico. También en la presente investigación los resultados muestran que un 26.7% de los colaboradores de puestos operativos de la empresa Contratistas Granada consideran que su trabajo no les permite cubrir sus expectativas económicas por lo cual la empresa debe tomar medidas para cubrir esta insatisfacción respecto a la dimensión de remuneración, la cual se midió en la evaluación del desempeño laboral.

3. En relación al segundo objetivo específico, de determinar en qué medida la satisfacción de la necesidad de afiliación incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, se encontró en la prueba de hipótesis específica 2 que el valor chi-cuadrado es de 4.286 con 1 grado de libertad y un valor de significancia de 0.038, como este valor es menor a 0.05, podemos afirmar que existe relación de la afiliación con el desempeño laboral, por otro lado el coeficiente de correlación de Pearson es 0.535 superior a 0.5 y positivo, su nivel de significancia es 0.040 menor a 0.05; por lo tanto, la relación que existe entre la dimensión y la variable es positiva y significativa, se concluye que la satisfacción de la dimensión de afiliación tiene incidencia en el desempeño laboral. La empresa tiene que mantener un buen ambiente laboral, para que los trabajadores se sientan cómodos con sus compañeros al momento de realizar tareas grupales. Esto se apoya en la siguiente teoría: la necesidad de afiliación consiste en el deseo de relacionarse socialmente con las personas, en la organización se busca crear relaciones interpersonales para trabajar en un ambiente más amistoso (Newstrom, 2011).
4. En relación al tercer objetivo específico, de determinar en qué medida la satisfacción de la necesidad de logro incide en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC, se encontró en la prueba de hipótesis específica 3, que el valor chi-cuadrado es de 9.792 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.007, como este valor es menor a 0.05, podemos afirmar que existe relación de la dimensión de logro con la variable de desempeño laboral, por otro lado el

coeficiente de correlación de Pearson es 0.715 superior a 0.5 y positivo , su nivel de significancia es 0.003 menor a 0.05 ; por lo tanto, la relación que existe entre la dimensión y la variable es positiva y significativa , es decir que la dimensión de logro tiene incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC . Este resultado refuerza lo hallado en el estudio de Granizo (2017) donde se encontró mediante la prueba de Rho de Spearman que existe una correlación de 0.413 lo cual indica que existe una correlación positiva media y se acepta la hipótesis de que la variable desempeño laboral tiene relación con la dimensión de sensación de logro. Por otra parte, los resultados de la presente investigación muestran que un 46.7% de los colaboradores encuestados tienen un nivel insatisfactorio de la dimensión de logro, por lo tanto, la empresa debe considerar mejorar su comunicación estratégica y motivadora para que los colaboradores insatisfechos perciban que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

1. Se determinó que la satisfacción laboral tiene incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada S.A.C., de modo que una mejora del nivel de satisfacción laboral en la empresa conllevaría también a una mejora en el desempeño laboral de los colaboradores. Por el contrario, si los colaboradores tienen insatisfacción laboral, es decir sienten que sus necesidades de remuneración, afiliación y logro no son cubiertas adecuadamente presentarían probablemente un bajo desempeño laboral.
2. Se determinó que existe relación positiva y significativa entre la satisfacción de la necesidad de remuneración y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Contratistas Granada S.A.C. De los resultados obtenidos del estudio se muestra que el 26.7% de los colaboradores se encuentran con un nivel insatisfactorio de la dimensión remuneración y consideran que su sueldo no les permite cubrir sus expectativas económicas.
3. Se determinó que la satisfacción de la necesidad de afiliación tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC.

También se determinó según los resultados que el 53.3% de los colaboradores se encuentran insatisfechos con la dimensión de afiliación ya que consideran que el ambiente creado por sus compañeros no es el ideal para desempeñar sus funciones y prefieren tomar distancia con las personas con las que trabajan. Se debe priorizar que los jefes y supervisores de esta área trabajen y mejoren las relaciones interpersonales para que los colaboradores sientan que están en un ambiente ideal para desempeñar sus funciones cómodamente.

4. Se logró determinar que la satisfacción de la necesidad de logro tiene incidencia significativa y positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa Contratistas Granada SAC. De los resultados se obtuvo que el 46.7% de los colaboradores afirman que tienen insatisfacción respecto a la dimensión de logro. Por tanto, si los colaboradores se sienten complacidos con la actividad que realizan y perciben sus tareas como valiosas para la empresa, estos a su vez tendrán grata disposición y desarrollaran un mejor desempeño laboral.

## **6.2 Recomendaciones**

1. Por los resultados obtenidos en esta investigación se recomienda realizar una evaluación de competencias 360° para los integrantes del departamento de ejecución y supervisión de obras, como mínimo con dos mediciones de resultados, para que luego de la primera medición se desarrolle un plan de acción con las

habilidades que se deben reforzar. Los objetivos que se desean alcanzar con esta evaluación son: contar con un diagnóstico de las competencias de cada participante y medir su progreso en el tiempo, preparar un plan de acción para iniciar la capacitación de las habilidades que se tienen que reforzar y finalmente brindar un soporte integral en respuesta a la información y los resultados obtenidos de modo que se fortalezca el desarrollo organizacional. Adicionalmente se recomienda que la empresa subcontrate el proceso para que los colaboradores se sientan más seguros de que brindarán y recibirán información anónima ya que los datos que se manejará será información sensible.

2. Analizar la insatisfacción percibida en la necesidad de remuneración, evaluar los actuales beneficios salariales para brindar un salario justo, además mediante la evaluación de competencias 360° priorizar el tema de la comunicación para motivar a los colaboradores a través de reconocimientos consistentes y generar identificación con la empresa restando importancia a los temas remunerativos.
  
3. Implementar charlas motivacionales y reuniones de integración periódicas para influir en los demás y desarrollar un liderazgo efectivo. Los jefes y supervisores tienen que priorizar la comunicación efectiva es decir manejar una comunicación orientada a la efectividad y a los resultados. Desarrollar las habilidades necesarias para el trabajo en equipo: comunicación asertiva, resolución de conflictos de manera constructiva, responsabilidad y respeto a la opinión de los demás. De modo que se genere cooperación en el equipo y enriquezca las relaciones interpersonales.

4. Desarrollar estrategias para un reconocimiento honesto, específico e individualizado del desempeño laboral. Los supervisores tienen que reconocer los logros sobresalientes de los colaboradores para guiarlos en la creación de valor a partir de sus fortalezas.

## REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2007). *Desarrollo del talento humano : basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo* (Quinta ed.). México: Pearson.
- Chavesta, M. (2017). La motivación y su relación con el desempeño laboral de los gestores de cobros de Edpyme GMG Servicios Perú S.A. en el período enero del 2017 a julio del 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Cueva, K., & Díaz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Peruana Union, Tarapoto.
- Franklin Fincowsky, E., & Krieger, M. J. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Flórez, J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Garmendia, J. A., & Parra Luna, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus.
- Granizo, P. D. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Lima.
- Lorrén, N. (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed.). Mexico: Mc Graw Hill.



- Olivares, F. (2016). *Factores que incidirían en la Insatisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa TECNASIC S.A.* Tesis de grado, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Santiago.
- Rios, M. (2010). *Relación entre el tiempo de seguir un programa de salud integral y el desempeño laboral de los operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo.* Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.
- Salcedo, I. (2016). *Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016.* Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Stoner, J., & Freeman, E. (1994). *Administración.* México: Prentice Hall.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración (Sexta ed.).* México: Prentice Hall.

## APÉNDICE A



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

Tesis: Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ejecución y supervisión de obras de la empresa CONTRATISTAS GRANADA SAC, en el periodo 2019

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

Situación laboral: Estable ( ) Contratado ( )

### Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

Total Acuerdo: TA      Acuerdo: A      Indeciso: I      En Desacuerdo: D      Total Desacuerdo: TD

**Instrumentos: Escala de satisfacción laboral SL-SPC / Ríos ,2010**

	TA	A	I	D	TD
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
Me siento mal con lo que hago					
Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
Me agradan trabajar con mis compañeros					
Me siento realmente útil con la labor que realizo					
Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
Me disgusta mi horario					
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
El horario de trabajo me resulta incómodo					
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
Mi trabajo me aburre					
La relación que tengo con mis superiores es cordial					
Me gusta el trabajo que realizo					
No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)					
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					

Me siento complacido con la actividad que realizo					
Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada				
Cumple con los horarios de alimentación establecidos				
Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores				
Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas				
Respeto los horarios en su centro laboral				
Entrega su trabajo según la calendarización establecida				
Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo				
Antepone el beneficio de grupo al individual				
Manifiesta identificación con su grupo de trabajo				
Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes del área				
Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones				
Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución				
Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas				
Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante				
Demuestra interés en alcanzar los objetivos que son asignados				
Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato				
Cumple con las políticas internas de la institución				
Demuestra una conducta adecuada en el trato de sus compañeros				
Cumple con las medidas de seguridad establecidas por su institución				
Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución				
El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la institución				
La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria				
Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea requerido				
Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo				
Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones				
Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto				
Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente				

Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con el objetivo				
Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado				
Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo				

**APÉNDICE B**



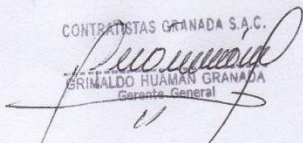
EL GERENTE GENERAL DE CONTRATISTAS GRANADA S.A.C. QUE SUSCRIBE, OTORGA LA PRESENTE

## CONSTANCIA

Que la Srta. Diana Palma Ataupillco, identificada con DNI N° 70026125; ha realizado el trabajo de investigación Titulado “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE OBRAS DE LA EMPRESA CONTRATISTAS GRANADA SAC, EN EL PERIODO 2019”, para lo cual ha aplicado los instrumentos de recolección de datos concernientes al Trabajo de Investigación, a partir del día 15 de Julio al 19 de Julio del año 2019.

Se expide la presente Constancia sujeta a la verdad y en señal de la conformidad se le expide a solicitud de la parte interesada para los fines que considere necesario.

Lima, 22 de Julio del 2019

CONTRATISTAS GRANADA S.A.C.  
  
GERARDO HUAMAN GRANADA  
Gerente General