

**WORK PERFORMANCE AND JOB SATISFACTION IN THE COLLABORATORS OF
THE GONZALO ZAMBRANO COMMISSARIAT OF THE PORTOVIEJO CANTON,
PROVINCE OF MANABÍ-ECUADOR.**

**DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES
DEL COMISARIATO GONZALO ZAMBRANO DEL CANTÓN PORTOVIEJO,
PROVINCIA DE MANABÍ-ECUADOR.**

Autores:

Ing. MARÍA DEL CARMEN CEDEÑO-ROMÁN
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, PORTOVIEJO, ECUADOR.

Correo: dcedeno5183@utm.edu.ec

ORCID DEL AUTOR: <https://orcid.org/0000-0002-3760-0056>

Dr. HALDER YANDRY LOOR-ZAMBRANO, MBA.
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, PORTOVIEJO, ECUADOR.

Correo: halder.loor@utm.edu.ec

ORCID DEL AUTOR: <https://orcid.org/0000-0003-2717-402X>

Fechas de:

Recepción: 21-ENE-2022 Aceptación: 22-FEB-2022 Publicación: 15-MAR-2022
ORCID DE LA REVISTA <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://www.mqrinvestigar.com/>

RESUMEN

Las organizaciones requieren de personal que se adapte rápidamente a los cambios y cuente con las habilidades necesarias para responder a las exigencias de los objetivos de una empresa; por tal razón, es importante medir su desarrollo y además porque son elementos claves que agregan valor a una empresa. En este contexto el objetivo de la investigación es analizar el desempeño y la satisfacción laboral en los colaboradores del Comisariato Gonzalo Zambrano del cantón Portoviejo, provincia de Manabí-Ecuador. La investigación es de tipo descriptivo y correlacional con diseño no experimental transversal. Se utilizó un cuestionario de 37 ítems diseñado en Google Form, con dimensiones relacionadas a las variables de estudio, su confiabilidad se determinó con el coeficiente alfa de Cronbach analizado en el programa SPSS versión 22; este resultado fue de 0.904, lo que permitió asegurar la confiabilidad del instrumento. Como principales resultados se obtuvo que, en la variable de desempeño laboral, los empleados se encontraron totalmente de acuerdo con las dimensiones Efectos, Compromiso, Práctica y Responsabilidad, en tanto que en la variable Satisfacción Laboral, los empleados se encontraron totalmente de acuerdo con las dimensiones Salario y Promoción, mientras que se encontraron de acuerdo con las dimensiones Trabajo, Reconocimiento y Beneficios. Finalmente, se concluyó que existe correlación positiva media entre las variables de desempeño laboral y satisfacción laboral en el comisariato Gonzalo Zambrano.

Palabras clave: Desempeño laboral, Satisfacción laboral, Efectos, Compromiso, Salario, Promoción.

ABSTRACT

Organizations require personnel that can quickly adapt to changes and have the necessary skills to respond to the demands of a company's objectives; for this reason, it is important to measure their development and also because they are key elements that add value to a company. In this context, the objective of the research is to analyze the performance and job satisfaction of the employees of the Gonzalo Zambrano Commissariat of the Portoviejo canton, province of Manabí-Ecuador. The research is descriptive and correlational with a non-experimental cross-sectional design. A 37-item questionnaire designed in Google Form was used, with dimensions related to the study variables, its reliability was determined with Cronbach's alpha coefficient analyzed in the SPSS version 22 program; this result was 0.904, which allowed us to ensure the reliability of the instrument. As main results, it was obtained that, in the work performance variable, the employees were totally in agreement with the Effects, Commitment, Practice and Responsibility dimensions, while in the Job Satisfaction variable, the employees were totally in agreement with the dimensions. Salary and Promotion dimensions, while they were in agreement with the Work, Recognition and Benefits dimensions. Finally, it was concluded that there is a positive average correlation between the variables of job performance and job satisfaction in the Gonzalo Zambrano police station.

Keywords: Job performance, Job satisfaction, Effects, Commitment, Salary, Promotion.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el ambiente laboral puede afectar el comportamiento de los trabajadores, limitando o no la productividad, la creatividad y la identificación e implicación con las metas organizacionales (Vargas & Flores, 2019). Por otra parte, las empresas han empezado a reconocer que su principal fuente de diferenciación y competitividad es su gente, y orientan todos sus esfuerzos a fortalecer su activo humano con estrategias que se soportan en claros procesos de capacitación para el desarrollo de estas (Buenahora, 2002); además, las condiciones de las organizaciones repercuten de manera directa sobre el desempeño de sus trabajadores (Rodríguez & Lechuga, 2019).

En las organizaciones, el personal es un elemento clave que agrega valor a los procesos y objetivos corporativos; por tal motivo, se detallarán los aspectos más relevantes del desempeño y la satisfacción laboral, como variables del presente estudio:

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el comportamiento real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales (Salas, et. al., 2012). Las acciones de los empleados son relevantes para los objetivos de la organización, y se pueden medir en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (Robles, 2009). Por su parte, Chiavenato, citado por Chiang (2015), expone que “el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 160). La evaluación del desempeño da a conocer el valor del trabajo de cada individuo, en función de las actividades, objetivos y resultados que debe lograr; así como su aporte al desarrollo de la empresa (Jara, et. al., 2018). Desde una panorámica general, se muestran las dimensiones del desempeño laboral:

Trabajo: Actividad realizada por un colaborador orientada hacia una finalidad, la prestación de un servicio o la producción de un bien. (Neffa, 2003). Mientras que, para Rosa et. al., (2011), el trabajo remite a la capacidad del hombre de transformar la naturaleza y está asociado al alcance de objetivos.

Salario: Es la retribución del resultado de la labor desempeñada en una organización (Torrens & Goya, 2019). Por otra parte, Ortega (2020), define al salario como la contribución notablemente a una mayor eficiencia en el trabajo.

Promoción: Es el acto de asignar a una posición de mejor nivel de compensación, con mayores responsabilidades y a un nivel corporativo más alto a un colaborador (Werther & Davis, 2008). Para Gómez, et. al, (2008), la promoción incentiva la formación y el desarrollo de habilidades de un empleado porque se le da la oportunidad de demostrar nuevas destrezas, además favorece a la motivación del individuo.

Reconocimiento: Es necesario motivar al colaborador reconociendo su aporte y habilidades demostradas en el trabajo, reconociendo el salario justo, capacitándolos, brindándoles los beneficios sociales, entre otros (Bernal, et. al., 2020). En tal sentido, Eustaquio (2016), indica que existen dos tipos de reconocimientos relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Los reconocimientos extrínsecos son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, mientras que las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente.

Satisfacción laboral

Según Fritzsche y Parrish (2005), citado por (Pujol, 2018) mencionan que “la satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo” (p. 5). De la misma manera López & Sánchez, (2010) mencionan que la satisfacción laboral se ha convertido en objetivo elemental para el área de recursos humanos, puesto que se ha constatado su influencia en indicadores como la productividad, el absentismo, la rotación del personal y la satisfacción de los clientes. Es un concepto integrador que toma en cuenta las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Chiang, et. al., 2018). Al respecto Marín & Placencia, (2017) afirman:

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña. (p. 43).

Tal como se presentaron las dimensiones de la otra variable en estudio, a continuación, se presentan las dimensiones de la otra variable, satisfacción laboral:

Efectos: Sanín & Salanova (2014), exponen que se trata de “la facilidad de afrontar situaciones nuevas, de su juicio sobre la conducta que suele mostrar ante el cambio” (p. 96). En ese mismo contexto, Pérez, et. al., (2016), “el cambio ha existido siempre como una necesidad personal, social y grupal, por eso las organizaciones como sistemas abiertos y complejos, deben estar en permanente adaptación al cambio con una elevada capacidad de respuesta” (p. 286).

Compromiso: Para Betanzos, et. al., (2006), el compromiso organizacional es un constructo que presenta gran interés para los psicólogos y aquellos involucrados con el recurso humano. Entonces, Ruiz (2013), citado por (Félix, García, Espinoza, & Ochoa, 2018) menciona que el compromiso organizacional, ha sido tema de estudio dado a la importancia que ejerce en las empresas, entre más alto sea el compromiso que tenga el empleado con la organización mayor beneficio obtendrá, debido a que al contar con personal comprometido éste trabaja para lograr los objetivos y a superarse.

Práctica: En toda organización es imprescindible el buen desempeño del talento humano, a partir de su rendimiento funcionan todas las áreas de cualquier tipo de institución; considerando las actividades ejecutadas, se sujetan a las condiciones de puesto de trabajo (Palmar, et. al., 2014). En efecto, Córdova, et. al., (2021) mencionan que muchas empresas buscan empleados con grandes habilidades y capacidades, que logren una mejor productividad y desempeño en su organización para lograr un ambiente laboral adecuado.

Responsabilidad: Pedraza, et. al., (2010) mencionan, que es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Aunado a esto, Hannoun (2011) expone que la responsabilidad es nivel de supervisión de su propio trabajo o el de los otros.

En este sentido, las empresas necesitan medir el desempeño de sus colaboradores y la satisfacción para tomar decisiones acertadas y alineadas a conseguir los objetivos organizacionales; en efecto, el Comisariato Gonzalo Zambrano tiene como misión ofrecer un servicio de calidad y toda una gama completa de productos de primera necesidad pensando en la economía de la comunidad manabita para lograr su preferencia y fidelidad (Zambrano, 2021). Es por esta razón que, el objetivo del presente trabajo es analizar el desempeño y la satisfacción laboral en los colaboradores del Comisariato Gonzalo Zambrano del cantón Portoviejo, provincia de Manabí-Ecuador.

MATERIAL Y MÉTODOS

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo porque se recogió información de las variables objeto de estudio, así como la descripción de los sucesos tal como se manifestaron; además, fue de tipo correlacional porque se asociaron las variables de desempeño laboral y satisfacción laboral para analizar la relación entre ambas, el diseño de investigación fue de tipo no experimental transversal porque se recolectaron los datos en un momento único (Hernández, et. al., 2014).

Se utilizó un cuestionario dirigido a los colaboradores del Comisariato Gonzalo Zambrano, fue diseñado en el sitio Google Forms con preguntas en escala de Likert: 5 Muy de acuerdo, 4 Algo de acuerdo, 3 Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, 2 Algo en desacuerdo, 1 Muy en desacuerdo; conformada por 37 ítems subdivididos por 8 dimensiones tales como trabajo, salario, promoción, reconocimiento, efectos, compromiso, práctica y responsabilidad. Su confiabilidad se determinó con el coeficiente alfa de Cronbach analizado en el programa SPSS versión 22, cuyo resultado fue de 0.904, lo que permitió asegurar que el instrumento es confiable. La tabla 1 presenta los ítems utilizados en la encuesta con los autores de soporte:

Tabla 1
Ítems

Preguntas	Autor/es
1. El trabajo en su área laboral está debidamente organizado.	Huamani (2020)
5. De manera general, se siente satisfecho en el Comisariato Gonzalo Zambrano.	
6. Su sueldo es adecuado con relación al trabajo que realiza.	
7. El trabajo que realiza en el Comisariato Gonzalo Zambrano le permite cubrir sus expectativas con respecto a su calidad de vida.	
11. Considera que en el Comisariato Gonzalo Zambrano tiene oportunidades de recibir capacitaciones que permitan mejorar sus habilidades.	
12. El trabajo le impone retos importantes.	
13. Todos tienen las mismas oportunidades para asumir de cargos administrativos.	
15. Le brindan reconocimiento por realizar funciones administrativas en el Comisariato.	
16. Cuando introduce una mejora en su trabajo se le reconoce.	
18. Le brindan beneficios extras cuando logra las metas del Comisariato.	
19. Los beneficios son equitativos en relación con su trabajo.	
24. Usted considera que cuenta con la capacidad de laborar bajo presión.	
26. Se adapta fácilmente a las exigencias del Comisariato.	
27. Los trabajos que realiza son entregados sin errores y en los plazos requeridos por sus superiores.	
28. Considera que los trabajos que le son encomendados, son entregados a tiempo.	
29. Considera tener la capacidad de sobrepasar los obstáculos laborales.	
31. Cuando el encargado inmediato del área se ausenta, usted asume la responsabilidad.	



32. Considera tener el conocimiento para el desempeño de sus actividades laborales.	
33. Cuenta con adaptabilidad a los cambios.	
34. La responsabilidad en su puesto laboral es clara, por tal motivo, se espera un rendimiento adecuado en el desarrollo de las actividades encomendadas.	
35. Se considera parte del Comisariato.	
36. Se comparte la información general con todos los trabajadores.	
37. Realiza trabajos que le permiten destacarse en el Comisariato.	
8. Siente que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a usted y a los demás.	
9. El salario que percibe en el Comisariato Gonzalo Zambrano le brinda estabilidad económica	
10. Recibe algún incentivo por parte del Comisariato Gonzalo Zambrano cuando hace un buen trabajo.	
14. Tiene muchas posibilidades de promoción en el Comisariato.	
22. Compensan su trabajo con descansos u otros en el Comisariato.	
23. Recibe gratificaciones.	Prado (2015)
30. Considera usted que el Comisariato Gonzalo Zambrano le proporciona los materiales necesarios para un buen desempeño laboral.	
2. El Comisariato Gonzalo Zambrano le ofrece oportunidades de realizar tareas importantes.	
3. El trabajo que realiza le produce satisfacción.	
4. Son claros para usted los objetivos y metas que deben alcanzar en el Comisariato Gonzalo Zambrano.	
17. El Comisariato Gonzalo Zambrano le brinda oportunidades de ascenso.	
20. El espacio y entorno físico que dispone en su lugar de trabajo son adecuados.	
21. El Comisariato Gonzalo Zambrano le brinda limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo.	
25. Tiene la capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	

Elaborado por: Autores de la investigación

RESULTADOS

Descripción de la muestra

La muestra estuvo compuesta por la totalidad de los 57 trabajadores del Comisariato Gonzalo Zambrano del cantón Portoviejo, provincia de Manabí, Ecuador. Por ser la población del estudio relativamente pequeña se consideró su totalidad, quedando distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2
Número de colaboradores encuestados

Áreas	Nº
Administración	9
Bodega	7
Caja	17
Supervisión	3
Operativos	21
Total	57

Elaborado por: Autores de la investigación

Análisis de los Resultados

Desempeño laboral

Tabla 3
Efectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	1	1,8	1,8	1,8
	10	1	1,8	1,8	3,5
	12	10	17,5	17,5	21,1
	13	13	22,8	22,8	43,9
	14	11	19,3	19,3	63,2
	15	21	36,8	36,8	100
	Total	57	100	100	

Elaborado por: Autores de la investigación

En la dimensión Efectos, que hace referencia a la forma de adaptación y exigencias de la empresa, se encontró que el personal está totalmente de acuerdo con el desempeño laboral en relación a la capacidad para laborar bajo presión, la capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo y con la fácil adaptación a las exigencias de la empresa.

Tabla 4
Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	15	4	7,0	7,0	7,0
	16	2	3,5	3,5	10,5
	17	7	12,3	12,3	22,8
	18	10	17,5	17,5	40,4
	19	12	21,1	21,1	61,4
	20	22	38,6	38,6	100
	Total	57	100	100	

Elaborado por: Autores de la investigación

En la dimensión Compromiso, el personal se encuentra totalmente de acuerdo, en relación a la entrega de los trabajos sin errores y a tiempo, a tener la capacidad de sobresalir frente a los obstáculos laborales y acerca de los recursos materiales recibidos por parte del Comisariato.

Tabla 5
Práctica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	13	1	1,8	1,8	1,8
	16	5	8,8	8,8	10,5
	17	6	10,5	10,5	21,1
	18	6	10,5	10,5	31,6
	19	12	21,1	21,1	52,6
	20	27	47,4	47,4	100
	Total	57	100	100	

Elaborado por: Autores de la investigación

En la dimensión Práctica, el personal se encuentra totalmente de acuerdo, demostrando que cuando el encargado inmediato del área se ausenta, el colaborador asume la responsabilidad; además, el empleado considera que tiene el conocimiento necesario para desempeñarse en sus actividades laborales, tiene capacidad para adaptarse a los cambios, y tiene claridad en las funciones; por tal motivo, su rendimiento es el adecuado.

Tabla 6
Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9	1	1,8	1,8	1,8
	10	2	3,5	3,5	5,3
	11	2	3,5	3,5	8,8
	12	5	8,8	8,8	17,5
	13	12	21,1	21,1	38,6
	14	5	8,8	8,8	47,4
	15	30	52,6	52,6	100
Total		57	100	100	

Elaborado por: Autores de la investigación

En la dimensión Responsabilidad, el personal se encuentra totalmente de acuerdo porque se siente parte del Comisariato; además, los empleados consideran que se les comparte la información general de la empresa, y a su vez realizan trabajos que les permiten destacarse.

Satisfacción laboral

Tabla 7
Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	15	1	1,8	1,8	1,8
	16	2	3,5	3,5	5,3
	17	5	8,8	8,8	14,0
	18	3	5,3	5,3	19,3
	19	9	15,8	15,8	35,1
	20	13	22,8	22,8	57,9
	21	23	40,4	40,4	98,2
	22	1	1,8	1,8	100
Total		57	100	100	

Elaborado por: Autores de la investigación

En la dimensión Trabajo, el personal se encuentra satisfecho con su trabajo, puesto que su área laboral está debidamente organizada, el Comisariato les ofrece oportunidad de realizar tareas importantes, los objetivos y metas a alcanzar son claros lo cual les produce satisfacción laboral.

Tabla 8
Salario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	2	3,5	3,5	3,5
	13	1	1,8	1,8	5,3
	15	2	3,5	3,5	8,8
	16	4	7,0	7,0	15,8
	17	2	3,5	3,5	19,3



18	4	7,0	7,0	26,3
19	4	7,0	7,0	33,3
20	8	14,0	14,0	47,4
21	8	14,0	14,0	61,4
22	7	12,3	12,3	73,7
23	5	8,8	8,8	82,5
24	3	5,3	5,3	87,7
25	7	12,3	12,3	100
Total	57	100	100	

Elaborado por: Autores de la investigación

En la dimensión Salario, el personal se encuentra totalmente satisfecho con el salario porque considera que su sueldo es adecuado, lo que permite cumplir con las expectativas en torno al mejoramiento de su calidad de vida, siente que son justos los aumentos salariales que recibe a nivel personal y de los demás; en efecto, han recibido incentivos cuando realizan un buen trabajo, así como también consideran que la empresa brinda estabilidad económica.

Tabla 9
Promoción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	1	1,8	1,8
	9	1	1,8	3,5
	12	1	1,8	5,3
	13	1	1,8	7,0
	14	6	10,5	17,5
	15	2	3,5	21,1
	16	5	8,8	29,8
	17	10	17,5	47,4
	18	14	24,6	71,9
	19	5	8,8	80,7
	20	11	19,3	100
Total	57	100	100	

Elaborado por: Autores de la investigación

En la dimensión Promoción, el personal se encuentra totalmente de acuerdo respecto a las oportunidades de recibir capacitaciones para mejorar sus habilidades, así como asumir retos importantes del trabajo, consideran que todos tienen las mismas oportunidades para asumir cargos administrativos, y en general mencionan que tienen muchas posibilidades de promoción.

Tabla 10
Reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	1	1,8	1,8
	6	2	3,5	5,3
	8	2	3,5	8,8
	9	2	3,5	12,3
	10	5	8,8	21,1



11	10	17,5	17,5	38,6
12	8	14,0	14,0	52,6
13	8	14,0	14,0	66,7
14	9	15,8	15,8	82,5
15	10	17,5	17,5	100
Total	57	100	100	

Elaborado por: Autores de la investigación

En la dimensión Reconocimiento, el personal se encuentra de acuerdo en relación al reconocimiento recibido por parte del Comisariato en situaciones cuando el colaborador introduce una mejora en el trabajo; consideran, que en general, reciben oportunidades de ascenso.

Tabla 11
Beneficio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	17	3	5,3	5,3	5,3
	18	2	3,5	3,5	8,8
	19	1	1,8	1,8	10,5
	20	1	1,8	1,8	12,3
	21	1	1,8	1,8	14,0
	22	4	7,0	7,0	21,1
	23	5	8,8	8,8	29,8
	24	5	8,8	8,8	38,6
	25	7	12,3	12,3	50,9
	26	5	8,8	8,8	59,6
	27	7	12,3	12,3	71,9
	28	2	3,5	3,5	75,4
	29	6	10,5	10,5	86,0
	30	8	14,0	14,0	100
Total	57	100	100		

Elaborado por: Autores de la investigación

En la dimensión Beneficio, el personal se encuentra satisfecho en su trabajo, puesto que les brindan beneficios extras cuando logran las metas del Comisariato, reciben beneficios equitativos, les compensan su trabajo con descansos, reciben gratificaciones; por otro lado, consideran que el espacio y el entorno físico de la empresa son los adecuados, les brinda limpieza, higiene y salubridad.

Correlaciones no paramétricas

Tabla 12
Correlación de Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,406
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	57	57
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,406	1,000

Elaborado por: Autores de la investigación

Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual permite relacionar estadísticamente variables con escalas tipo Likert. El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede calificar desde -1.0 hasta +1.0. Los valores próximos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, es decir, medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 significan que hay una fuerte asociación negativa, por ello, al aumentar un rango, el otro disminuye. Por otra parte, cuando el valor es 0.0, no hay correlación (Hernández et. al, 2014). Por tanto, al aplicar la prueba se ha obtenido un valor de + 0,406, significa que existe correlación positiva media entre el desempeño laboral con la satisfacción laboral en el Comisariato Gonzalo Zambrano.

DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue analizar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Comisariato Gonzalo Zambrano donde se encontró una relación significativa entre ambas variables. Estos hallazgos coinciden con el estudio realizado por los autores Gonzales & Díaz (2017), encontrándose que existe una relación significativa, es decir, mientras más alta sea la satisfacción mayor será su desempeño. En tal sentido, la significación de tarea predomina en el desempeño laboral, lo que implica que al realizar sus actividades talentosamente ayudarán a lograr los objetivos organizacionales. Los trabajadores se sentirán satisfechos si se encuentran en un buen ambiente laboral, son reconocidos cuando han alcanzado una meta, además si cuentan con beneficios económicos y sociales.

Así mismo, investigadores como Chiang & Ojeda (2013) en su estudio indican que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación significativa con la productividad, lo que puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad. Otras dimensiones relevantes son la satisfacción con el ambiente físico y el salario, lo que incide significativamente con las horas de trabajo y con el salario que éstos perciben.

Otro autor como Boada (2019), en su investigación determinó que la satisfacción laboral mostró tener relación significativa con el desempeño laboral. Los resultados indican que el único aspecto de satisfacción laboral que presenta una alta correlación con el desempeño es la tarea, esto sugiere que, en la medida que el trabajo produce mayor sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material, el desempeño también aumenta. Sin embargo, el aspecto que tuvo una relación más débil fue el beneficio económico, es decir que la satisfacción que surge por la recompensa económica no representa gran influencia en el desempeño. También, para Cedeño, (2021) los trabajadores mostraron un bajo nivel de satisfacción por la remuneración percibida porque no es suficiente para cubrir sus necesidades, lo cual repercute a la hora de demostrar falta de interés para dar solución a algún problema en la empresa.

De acuerdo con el antecedente planteado por Silva, et. al., (2018) determinaron que las metas se cumplen regularmente, los procedimientos no son ejecutados adecuadamente; por otro lado, la predisposición del personal afecta al trabajo en equipo, así como su satisfacción laboral es baja; por lo tanto, el desempeño laboral se posiciona en un nivel regular. Desde otra perspectiva, para Mora & Mariscal (2019), en su trabajo se obtuvo un resultado de alta significancia entre las variables, se demostró que las condiciones de trabajo y de bienestar y la remuneración fueron consideradas como “pésimas”, mientras que las dimensiones mejor valoradas fueron liderazgo y superación profesional. Estos datos sugirieron que es necesario fijar directrices para el cambio y a la vez obtener mejores resultados. Por su parte, Linares et. al., (2018) estudiaron las dimensiones de satisfacción con el

trabajo, relaciones con compañeros y jefe, salario y prestaciones, en donde se identificó que los niveles más bajos se reportaron en relación a la naturaleza misma del trabajo. Todas las dimensiones se relacionaron de manera significativa entre las variables estudiadas, no obstante la de mayor relevancia fueron las relaciones con los compañeros.

CONCLUSIONES

Respecto a la variable desempeño laboral, en la dimensión Efectos, se determinó que el personal del Comisariato Gonzalo Zambrano realiza un buen trabajo bajo presión, tienen capacidad para la toma de decisiones y se adaptan a las exigencias de la empresa.

Por otra parte, en la dimensión Compromiso, el personal entrega los trabajos sin errores y a tiempo, son capaces de superar obstáculos laborales, además para su buen desempeño cuentan con los recursos suficientes.

De la misma manera, en la dimensión Práctica, se evidenció que los colaboradores asumen el cargo de su jefe cuando se encuentra ausente puesto que, tienen el conocimiento necesario para adaptarse a los cambios y tienen la suficiente claridad de cómo funciona su rol.

En cuanto a la dimensión Responsabilidad, el personal se siente parte del Comisariato teniendo siempre a su disposición la información necesaria que les permite destacarse con trabajos interesantes.

Con referencia a la variable satisfacción laboral, en la dimensión Trabajo, se pudo analizar que el personal del Comisariato Gonzalo Zambrano está satisfecho con su trabajo por la organización de la empresa, así como por la oportunidad de realizar tareas importantes y por la claridad de seguir objetivos y metas alcanzables.

De igual manera, en la dimensión Salario están satisfechos porque su salario le permite tener una buena calidad de vida, además, no solo están satisfechos con los incentivos recibidos por realizar una buena labor, sino que también cuentan con estabilidad económica.

También, en la dimensión Promoción, el comisariato les da oportunidades de recibir capacitaciones, así como asumir retos importantes del trabajo lo cual le genera muchas posibilidades de promoción.

Por otro lado, en la dimensión Reconocimiento, se destaca que cuando el colaborador innova se le presentan oportunidades de ascenso. Al igual que en la dimensión Beneficio están satisfechos por las compensaciones y gratificaciones, y por las buenas condiciones físicas del Comisariato.

Finalmente, se determinó que existe correlación positiva media entre las variables del desempeño laboral y la satisfacción laboral en el Comisariato Gonzalo Zambrano, es decir que, entre un mayor desempeño, el empleado tendrá mayor satisfacción, en este sentido es importante que las organizaciones planteen estrategias para que el colaborador alcance los objetivos organizacionales y se pueda desempeñar de manera eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Revista Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Obtenido de <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Boada, N. (Octubre de 2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Buenahora, M. (2002). El entorno empresarial y el desarrollo de competencias. *Revista Aquichan*, 2(1), 44-48. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v2n1/v2n1a09.pdf>
- Cedeño, E. (2021). *Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector La Puntilla*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15931/1/T-UCSG-POS-MAE-334.pdf>
- Chiang, M., & Martín, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfaccion+laboral+&ots=Trc-nlWLOO&sig=nR3bbIq18oH1oORxZ4S7C6EPNfQ#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Revista Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v58n2/v58n2a3.pdf>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el desempeño laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficiencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia y Trabajo*, 20(63), 178-186. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Córdova, F., Castañeda, J., & Gómez, R. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2021. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11554-11571. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1184/1615>
- Eustaquio, C. (2016). *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de la esperanza enero-julio 2016. (Tesis de licenciado)*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%20F1o%20Carlos.pdf?sequence=5#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20satisfacci%C3%B3n,trabajo%20\(4%20%C3%ADtems\)%2C%20satisfacci%C3%B3n](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%20F1o%20Carlos.pdf?sequence=5#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20satisfacci%C3%B3n,trabajo%20(4%20%C3%ADtems)%2C%20satisfacci%C3%B3n)
- Félix, R., García, C., Espinoza, K., & Ochoa, E. (2018). Compromiso organizacional en trabajadores en pequeñas y medianas empresas. *Revista Cultura Científica y Tecnológica*(66), 20-28. Obtenido de <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2802/2561>
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (Quinta ed., Vol. 26). (A. Cañizal, Ed.) Madrid, España : Pearson Educación S.A. Obtenido de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/516/Gestion%20de%20Recursos%20Humanos.pdf?sequence=1>

- Gonzales, K., & Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Tesis de licenciatura. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digiales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huamaní, L. (2020). *Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa, 2019*. Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44525/Huaman%C3%AD_GLE%20-%20SD.pdf?sequence=1
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Linares, O., Maldonado, C., & Gutiérrez, M. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista Interam. de Psicología*, 37(1), 6-16. doi:DOI: 10.21772/ripo.v37n1a01
- López, T., Sánchez, S., & Nascimento, M. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos. Un caso de estudio en establecimientos hoteleros. *Revista Teoría y Praxis*(7), 35-53. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3233190>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horiz Med*, 17(4), 42-52. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (Diciembre de 2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Neffa, J. (2003). El trabajo humano. *Revista Academia*, 3. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39274473/Neffa_El_trabajo_Humano-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1643838092&Signature=GGJ7nxsWrVW8GLxqf3rjSvjzg7Ygnkj17roHG6tGQweW6VCHy0eRBRiHyszO2eEOiukVEF9zSmwMfRbaMAVzPjfm0Efldw8Z7mPkzEg3U6ZUu76uDHwyxhdqf2NnyoSca9o9
- Ortega, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-141.pdf>
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la. *Revista Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palomares, V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8892>

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Pérez, L., Carlos, V., & Ronda, G. (3 de Septiembre de 2016). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar la implementación de la estrategia. *Revista Ingeniería Industrial*, XXXVII(3), 286-294. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360448031007.pdf>
- Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Universidad César Vallejo de Trujillo*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1>
- Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Robles, P. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Revista Academia*, 2(9), 50-51. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1638203771&Signature=VQPJq6WRbhiE6VEaP4QTXbT98CY83283A7LVvLdR9mhZWkUTM-H33bE2UeyXeavPaVTpNTraFMN7Cfbr3pw0vyPYt5n~UMVjjkHuW9u0Sxc8JqNPrYWxGVaVskYzSazoGs8oTi~8LqwoiSszrw7i>
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 79-101. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2452/1994>
- Rosa, S. d., Chalfin, M., Baasch, D., & Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teóricas y epistemológicas en Psicología. *Revista Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64719284015.pdf>
- Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Scielo*, 26(4), 604-617. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2012/cem124m.pdf>
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Revista Universitas Psychologica*, 13(1), 95-107. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n1/v13n1a09.pdf>
- Silva, E., Silva, G., & Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Morales, región San Martín. *Revista Tzhoecoén*, 10(1), 56-63. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>
- Torrens, M., & Goya, G. (2019). Salarios mínimos y necesidades vitales. *Revista ECA Sinergia*, 10(3), 108-117. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1983/2158>
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Revista Investigación Bibliotecológica*, 33(79), 149-176. Obtenido de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57913/51996>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). (M.-H. Editores, Ed.) México. Obtenido de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

APÈNDICE 1: CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DEL COMISARIATO GONZALO ZAMBRANO EN EL CANTÓN PORTOVIEJO.

Objetivo: Analizar el desempeño laboral y satisfacción laboral en los colaboradores del Comisariato Gonzalo Zambrano del cantón Portoviejo, provincia de Manabí-Ecuador.

Observación: Las respuestas serán confidenciales y anónimas, se utilizarán para fines académicos como parte del trabajo de titulación del programa de MAESTRÍA ACADÉMICA CON TRAYECTORIA PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DEL INSTITUTO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.

Instrucciones: Marque con una “X” la respuesta que considere se ajuste a sus necesidades a cada una de las preguntas.

SATISFACCIÓN LABORAL

Trabajo

Preguntas/Escala	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. El trabajo en su área laboral está debidamente organizado.					
2. El Comisariato Gonzalo Zambrano le ofrece oportunidades de realizar tareas importantes.					
3. El trabajo que realiza le produce satisfacción.					
4. Son claros para usted los objetivos y metas que deben alcanzar en el Comisariato Gonzalo Zambrano.					
5. De manera general, se siente satisfecho en el Comisariato Gonzalo Zambrano.					

Salario

Preguntas/Escala	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
6. Su sueldo es adecuado con relación al trabajo que realiza.					
7. El trabajo que realiza en el Comisariato Gonzalo Zambrano le permite cubrir sus expectativas con respecto a su calidad de vida.					
8. Siente que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a usted y a los demás.					
9. El salario que percibe en el Comisariato Gonzalo Zambrano le brinda estabilidad económica					

10. Recibe algún incentivo por parte del Comisariato Gonzalo Zambrano cuando hace un buen trabajo.					
--	--	--	--	--	--

Promoción

Preguntas/Escala	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
11. Considera que en el Comisariato Gonzalo Zambrano tiene oportunidades de recibir capacitaciones que permitan mejorar sus habilidades.					
12. El trabajo le impone retos importantes.					
13. Todos tienen las mismas oportunidades para asumir de cargos administrativos.					
14. Tiene muchas posibilidades de promoción en el Comisariato.					

Reconocimiento

Preguntas/Escala	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
15. Le brindan reconocimiento por realizar funciones administrativas en el Comisariato.					
16. Cuando introduce una mejora en su trabajo se le reconoce.					
17. El Comisariato Gonzalo Zambrano le brinda oportunidades de ascenso.					

Beneficios

Preguntas/Escala	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
18. Le brindan beneficios extras cuando logra las metas del Comisariato.					
19. Los beneficios son equitativos en relación con su trabajo.					
20. El espacio y entorno físico que dispone en su lugar de trabajo son adecuados.					
21. El Comisariato Gonzalo Zambrano le brinda limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo.					
22. Compensan su trabajo con descansos u otros en el Comisariato.					
23. Recibe gratificaciones.					

DESEMPEÑO LABORAL

Efectos

Preguntas/Escala	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo

24. Usted considera que cuenta con la capacidad de laborar bajo presión.					
25. Tiene la capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
26. Se adapta fácilmente a las exigencias del Comisariato.					

Compromiso

Preguntas/Escala	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
27. Los trabajos que realiza son entregados sin errores y en los plazos requeridos por sus superiores.					
28. Considera que los trabajos que le son encomendados, son entregados a tiempo.					
29. Considera tener la capacidad de sobresarir en los obstáculos laborales.					
30. Considera usted que el Comisariato Gonzalo Zambrano le proporciona los materiales necesarios para un buen desempeño laboral.					

Práctica

Preguntas/Escala	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
31. Cuando el encargado inmediato del área se ausenta, usted asume la responsabilidad.					
32. Considera tener el conocimiento para el desempeño de sus actividades laborales.					
33. Cuenta con adaptabilidad a los cambios.					
34. La responsabilidad en su puesto laboral es clara, por tal motivo, se espera un rendimiento adecuado en el desarrollo de las actividades encomendadas.					

Responsabilidad

Preguntas/Escala	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
35. Se considera parte del Comisariato.					
36. Se comparte la información general con todos los trabajadores.					
37. Realiza trabajos que le permiten destacarse en el Comisariato.					