



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



NÚMERO: 2022 - 057

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS GUIAS DE TURISMO DE LA AGENCIA DE
VIAJES DESERT PEOPLE E.I.R.L DE LA CUIDAD DE ICA 2019 - 2020”**

presentada por: RAFAEL FLORES, JESSICA MARIELA, del nivel de Pre Grado de la FACULTAD DE CCTYA, Escuela Profesional de Turismo. El resultado obtenido es: PORCENTAJE DE SIMILITUD 16 % por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 02 de Noviembre del 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dra. M^g Dra. K^g M^g Ore Choque
DIRECTORA (E) DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y

ARQUEOLOGÍA



Trabajo de Investigación:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS GUIAS DE TURISMO DE LA AGENCIA DE
VIAJES DESERT PEOPLE E.I.R.L DE LA CIUDAD DE ICA 2019 - 2020”**

Presentado por:

Jessica Mariela Rafael Flores

Para optar el Título académico de:

Licenciado en Turismo

ICA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedicado a mis padres Carlos Raúl y Julia Rosa por el apoyo incondicional e invaluable en mi formación y a mi hijo Salvador por ser mi motivación de superación.

JESSICA.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCION	11

CAPÍTULO I

I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	12
1.1.-Fundamentación del problema -----	12
1.2.-Formulación del problema-----	13
1.21.- Problema General-----	13
1.2.2.- Problemas Específicos -----	13
1.3.-Planteamiento de objetivos-----	13
1.3.1.- Objetivo General-----	13
1.3.2.- Objetivos Específicos-----	13
1.4.-Justificación e importancia de la investigación-----	14
1.4.1.-Justificación-----	14
1.4.2.-Importancia-----	14
1.5.-Limitaciones de la investigación-----	14
1.6.-Delimitaciones de la investigación-----	15
1.6.1.-Teórico-----	15
1.6.2.-Espacial-----	15
1.6.3.-Temporal-----	15

CAPITULO II

II.-MARCO REFERENCIAL -----	16
2.1.-Marco Teórico-----	16
2.1.1.-Antecedentes del trabajo de investigación-----	16
a) Nivel Internacional-----	16
b) Nivel Nacional-----	17
c) Nivel local o regional-----	21
2.2.-Bases teóricas-----	22
2.3.-Marco conceptual-----	43

CAPITULO III

III.-HIPÓTESIS Y VARIABLES -----	46
3.1. Supuestos hipotéticos o hipótesis-----	46
3.1.1.-Hipótesis general-----	46
3.1.2.-Hipótesis específicos-----	46
3.2.-Sistema de variables-----	46
3.2.1.-Variable independiente-----	46
3.2.2.-Variable dependiente-----	46

CAPÍTULO IV

IV.-METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN -----	48
4.1.-Tipos y niveles de investigación-----	48
4.1.1.- Tipos-----	48
4.1.2.- Niveles-----	48
4.2.-Diseño de investigación-----	48
4.3.-Población y muestra de investigación-----	48
4.3.1.- Población-----	48

4.3.2.- Muestra-----	49
4.4.-Métodos y técnicas de investigación -----	49
4.4.1.-Métodos de recolección de datos-----	49
4.4.2.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos-----	49
4.5.-Técnicas de análisis de datos-----	49
4.6.-Cronograma de investigación-----	50
4.7.-Presupuesto-----	51
CAPÍTULO V	
V.-RESULTADOS -----	52
5.1.-Presentación y análisis de los resultados-----	52
5.2.-Discusión-----	62
CONCLUSIONES-----	63
RECOMENDACIONES-----	64
REFERENCIAS-----	65
APENDICE-----	67

INDICE DE TABLAS

- Tabla 1. ¿Las condiciones laborales en la agencia de viajes son adecuadas? -----	52
- Tabla 2. ¿Tú salario es justo para el trabajo que realizas? -----	53
- Tabla 3. ¿La agencia de viajes te da una estabilidad laboral? -----	54
- Tabla 4. ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo? -----	55
- Tabla 5. ¿Siento que mi trabajo no es valorado? -----	56
- Tabla 6. ¿Mantiene siempre su motivación durante el trabajo? -----	57
- Tabla 7. ¿Tengo oportunidades de crecimiento en la agencia de viajes? -----	58
- Tabla 8. ¿Las tareas encomendadas son claras? -----	59
- Tabla 9. ¿Mi supervisor es competente siempre para la ejecución de su trabajo? ---	60
- Tabla 10. ¿Considero que mi equipo de trabajo es bueno? -----	61

INDICE DE FIGURAS

- GRÁFICO 1. ¿Las condiciones laborales en la agencia de viajes son adecuadas? -----	52
- GRÁFICO 2. ¿Tú salario es justo para el trabajo que realizas? -----	53
- GRÁFICO 3. ¿La agencia de viajes te da una estabilidad laboral? -----	54
- GRÁFICO 4. ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo? -----	55
- GRÁFICO 5. ¿Siento que mi trabajo no es valorado? -----	56
- GRÁFICO 6. ¿Mantiene siempre su motivación durante el trabajo? -----	57
- GRÁFICO 7. ¿Tengo oportunidades de crecimiento en la agencia de viajes? -----	58
- GRÁFICO 8. ¿Las tareas encomendadas son claras? -----	59
- GRÁFICO 9. ¿Mi supervisor es competente siempre para la ejecución de su trabajo? -	60
- GRÁFICO 10. ¿Considero que mi equipo de trabajo es bueno? -----	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Ica; TITULADA “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS GUIAS DE TURISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DESERT PEOPLE E.I.R.L DE LA CIUDAD DE ICA 2019 - 2020” la presente investigación tuvo como diseño no experimental, transaccional - correlativo; ya que se utilizó: cuestionario aplicado a nuestra población y muestra única y absoluta de 20 guías de turismo para saber su situación real en la que se encuentran frente al problema de estudio que fueron recolectados en un solo momento. Llegando a la conclusión que ambas variables se relacionan entre sí e influyen una de la otra. Aceptando la hipótesis ya que solo el 18% de la población y muestra absoluta se encuentra de acuerdo, el 38% se mantiene en un estado neutro y el 43% no tiene un nivel de satisfacción el cual le permita tener un buen rendimiento laboral ya que se encuentra en desacuerdo.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, rendimiento laboral, trabajadores, agencia de viajes.

ABSTRACT

This research work was developed in the city of Ica; DEGREE "LEVEL OF LABOR SATISFACTION AND ITS INFLUENCE IN THE LABOR PERFORMANCE OF TOURISM GUIDES OF THE TRAVEL AGENCY DESERT PEOPLE E.I.R.L OF THE CITY OF ICA 2019 - 2020" the present investigation had as non-experimental, transactional - correlative design; since it was used: questionnaire applied to our population and unique and absolute sample of 20 tourist guides to know their real situation in which they are facing the study problem that were collected in a single moment. Coming to the conclusion that both variables are related to each other. Accepting the hypothesis since only 18% of the population and absolute sample agrees, 38% remains in a neutral state and 43% is not satisfied with a level of satisfaction which allows them to have a good performance since He disagrees.

Keywords: Job satisfaction, job performance, workers, travel agency.

TÍTULO

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS GUIAS DE TURISMO DE LA AGENCIA DE
VIAJES DESERT PEOPLE E.I.R.L DE LA CIUDAD DE ICA 2019 - 2020”**

INTRODUCCIÓN

El Turismo es una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que cuenta un país y por ende una ciudad; ya que genera ingreso, empleo y desarrollo.

Pero para que exista dicha actividad es primordial darle el valor que se merece a los trabajadores inmersos (guías de turismo) ya que este viene a ser el rostro visible de nuestra ciudad; es el que informa, orienta y da un valor agregado al turista para que su experiencia sea única.

Por lo tanto, nuestros trabajadores deben estar en una constante motivación para que su satisfacción y rendimiento en el campo laboral sea de manera eficiente, productiva y logrando objetivos - metas trazadas por la empresa en donde labora; no olvidándonos de su interés propio como trabajador.

Se realizó un estudio a los guías de turismo de la empresa Desert People E.I.R.L de la ciudad de Ica en el cual se hace la medición del nivel de satisfacción que tienen y como este viene influyendo en su rendimiento laboral.

En dicha investigación se utilizó un diseño descriptivo que consta de V capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema; Capítulo II: Marco referencial; Capítulo III:

Hipótesis y variables; Capítulo IV: Metodología de la investigación

Capítulo V: Resultados; Y finalmente, se consideran las conclusiones, recomendaciones, referencias y el apéndice de la investigación.

CAPÍTULO I

I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del Problema:

Sabiendo que el turismo es generador de ingresos, empleo y desarrollo para nuestro país y/o ciudad y que además existen diversos tipos de servicios turísticos (alojamiento, agencias de viajes, guías, transportación, alimentación, traslados, renta de autos o autobuses, circuitos turísticos, excursiones, etc.) los mismos que en su mayoría son ofrecidos por las agencias de viajes; el mismo que tiene la responsabilidad de dar una información certera en todo sentido al turista, y que esta dependa del profesional (guía de turismo) que tengan a su cargo.

No olvidemos que los guías de turismo son el primer nexo o la primera cara que hace referencia al lugar a donde los turistas o visitantes tienen como destino para lograr una experiencia inolvidable.

En la actualidad en la ciudad de Ica ha incrementado notablemente las agencias de viajes y en consecuencia el reclutamiento de los guías de turismo (personal) esto hace que haya una competitividad de no solo de los servicios y precios ofrecidos, sino que exista un enfrentamiento por vender y salvaguardar su empleo para generar rentabilidad para la agencia donde labora, muchas veces dejando de lado las motivaciones haciendo que esta se convierta en un ambiente de insatisfacción.

Es así que mi mayor interés en el presente trabajo de investigación es que los guías de turismo de la agencia de viajes DESERT PEOPLE E.I.R.L. no se vea afectado en cuanto rendimiento laboral y satisfacción laboral; ya que de ser lo contrario estaríamos enfrentándonos a la reducción de la productividad, objetivos poco acertados y una insatisfacción como organización y como trabajador.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

- ✓ ¿De qué manera el nivel de satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de los guías de turismo de la agencia de viajes DESERT PEOPLE E.I.R.L. de la ciudad de Ica 2019 - 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- ✓ ¿De qué manera el salario influye en la productividad de los guías de turismo de la agencia de viajes DESERT PEOPLE E.I.R.L. de la ciudad de Ica 2019 - 2020?
- ✓ ¿De qué manera las condiciones laborales influyen en el puesto de trabajo de los guías de turismo de la agencia de viajes DESERT PEOPLE E.I.R.L. de la ciudad de Ica 2019 - 2020?

1.3. Planteamiento de objetivos

1.3.1. Objetivo general

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los guías de turismo de la agencia de viajes DESERT PEOPLE E.I.R.L. De la ciudad de Ica 2019 - 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar como el salario influye en la productividad de los guías de turismo de la agencia de viajes DESERT PEOPLE E.I.R.L. De la ciudad de Ica 2019 - 2020.

- ✓ Determinar cómo las condiciones laborales influyen en el puesto del trabajo de los guías de turismo de la agencia de viajes DESERT PEOPLE E.I.R.L. De la ciudad de Ica 2019 - 2020.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene como punto de partida el preocuparse por los trabajadores o guías de turismo que realizan día a día esta labor poco reconocida, debido a varios factores entre ellos la competitividad turística local, teniendo como consecuencia el bajo rendimiento y la insatisfacción laboral que perjudica a la agencia de viajes Desert People E.I.R.L.

1.4.2. Importancia

Es de suma importancia ya que nos permitirá tener un equipo de trabajo preparado con una visión y misión de objetivos claros, ya sé que podrá medir el nivel en el que se encuentran los trabajadores tanto en el rendimiento como en la satisfacción laboral, y de esta manera reconocer la labor que desempeñan creando beneficios tanto de manera personal como organizacional.

1.5. Limitaciones de la investigación

Hubo algunas limitaciones como estar en temporada alta y poder conversar y realizar el cuestionario a los guías de turismo de la Agencia de Viajes por el rol en que se desenvuelven (factor tiempo).

1.6 Delimitación del problema

1.6.1 Delimitación teórica

- Satisfacción laboral
- Rendimiento laboral
- Guías de turismo
- Agencia de viajes

1.6.2. Delimitación espacial

- Agencia de Viajes Desert people E.I.R.L. – ciudad de Ica.

1.6.3. Delimitación temporal

- Se realizó en los meses de noviembre – diciembre del 2019 y enero del 2020.

CAPÍTULO II

II.- MARCO CONCEPTUAL

2.1. Marco teórico

2.1.1. Antecedentes de la investigación

A) Nivel Internacional

- **Olga V. (2011)** en su tesis titulada **Adaptación laboral: factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo: Barranquilla, Colombia.** nos dice que la Adaptación Laboral es un proceso complejo que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales del individuo, ya que implica adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo, lo cual dificulta dicho proceso, debido a las condiciones laborales tan cambiantes y desfavorables, presentes en muchas organizaciones, afectando a su vez el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores y la productividad de la empresa.
- **Adelia L. Jose C. (2011)** en su investigación **“Capital humano y turismo: rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral” Valladolid, España:** El capital humano es un elemento clave para el logro de objetivos en términos de competitividad y crecimiento del sector de turismo en España. En este trabajo se utilizan datos muy recientes (procedentes de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, ECVT) para abordar tres aspectos fundamentales en su análisis: el rendimiento educativo que los trabajadores obtienen a cambio de la inversión que realizan en su formación reglada; la medición de los niveles de desajuste entre dicha formación y los puestos de trabajo que ocupan, y su relación con el salario; y, por último, el análisis de diversas dimensiones de la satisfacción laboral y de la relación que se establece entre ellas y la sobre-educación de los trabajadores.

b) Nivel Nacional

- **Juan T. (2017)** en su investigación: **“Trabajo de Investigación: Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral”**, Arequipa. En los últimos años la motivación eficaz de los trabajadores es una inquietud constante de los administradores de cualquier organización. Al respecto la teoría de Herzberg es un referente importante que plantea dos categorías de factores, los motivadores y los de higiene, dando más importancia al factor de la motivación. Actualmente las empresas dedican la mayoría de su tiempo a crear estrategias sobre sus negocios, de ventas, de crecimiento, de marketing, financieras y de fidelización de sus clientes etc., pero en muy pocas ocasiones crean estrategias de compensación para sus empleados y de fidelización para los mismos. Siendo este el reto más importante para retener sus mejores talentos. Como objetivo principal se revisará la literatura existente para esclarecerla importancia del salario emocional y su relación con el desempeño laboral. Habiendo revisado la literatura referente al salario emocional y el desempeño laboral como variables independientes y resaltando la información de los pocos estudios que han relacionado dichas variables, se puede concluir que si existe una relación directa, debido a que el salario emocional va camino a convertirse en el principal motivador de los trabajadores, permitiéndole a este trabajar confortablemente evitando el estrés y aumentando su rentabilidad laboral.

• **Santusa A. (2017)** en su investigación **“Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de agencias de viajes y turismo de Puno – 2016” Puno:** La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de agencias de viajes y turismo de Puno - 2016. La investigación, pertenece a la investigación cuantitativo no experimental se utilizó el método descriptivo y estadístico, con un diseño descriptivo – correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 109 trabajadores de las agencias de viajes y turismo de Puno - 2016. Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad, para el plan de tratamiento de datos, se sistematizo los 109 cuestionarios sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, con el software estadístico SPSS V-24. Para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación se utilizó la “r” de Pearson y “chi” cuadrado. Los resultados de figuras y tablas nos indican que se ha determinado con un nivel de significancia de 5%, que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las agencias de viajes y turismo de Puno – 2016.

• **Beatrice P. , Lucero T. (2019)** en su trabajo de investigación: **“Ergonomía y rendimiento laboral en servicios, cobranzas e Inversiones, Jesús Maria,2019”, Lima:** El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la ergonomía y el rendimiento laboral en Servicios, Cobranzas e Inversiones, la teoría que sustenta es la del riesgo que según Henao (2016) se basa en la prevención de los posibles accidentes en un ambiente laboral, a través de un análisis del entorno, en el cual se verifiquen

las necesidades y se apliquen medidas de mejora continua. Así mismo, busca identificar la causa de los accidentes, para establecer soluciones eficientes y así los colaboradores puedan ejercer sus labores en un ambiente seguro. Guadalupe (2016) indica que la ergonomía es la disciplina científica que se basa en las interacciones de los seres humanos y otros elementos de un sistema. Según Harwkins (2012) revela que el rendimiento laboral es el esfuerzo que las personas ponen y el nivel de conocimiento y destreza. El tipo de investigación ha sido aplicada, la población estuvo conformada por 200 colaboradores, la muestra ha sido de 132 colaboradores con un muestreo probabilístico, la técnica que se utilizó para recoger los datos fue la encuesta, el instrumento que se empleo fue el cuestionario de tipo Likert. De acuerdo a los resultados procesados se concluye que la ergonomía tiene relación positiva muy fuerte con el rendimiento laboral.

- **Segundo G. (2014) en su artículo “La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador” Lima, Perú:** Es importante, ya que se puede constatar que, en algunas organizaciones, pese a sus significativos esfuerzos para ampliar y modernizar su infraestructura, afrontan problemas de rendimiento laboral. Este artículo se orienta a determinar en qué medida la insatisfacción laboral se asocia al bajo rendimiento laboral en una organización. Como factores constituyentes de la insatisfacción laboral se consideraron sus aspectos más representativos como, por ejemplo: la insatisfacción con el puesto; la insatisfacción con la empresa; la insatisfacción con el salario; la insatisfacción con la política de promociones y la insatisfacción con el jefe. Se planteó como pregunta general lo siguiente: ¿de

qué manera la insatisfacción laboral influye de manera significativa en el bajo rendimiento laboral en un grupo de trabajadores en una organización?

- **Dayan A. Elvia H. (2007)**, en su investigación **“Perfil socio laboral y nivel de satisfacción laboral del agente de viajes de las agencias de viajes y turismo asociadas a Avit – Arequipa, 2017” Arequipa – Perú**: La investigación busca determinar el perfil sociolaboral y nivel de satisfacción laboral del agente de viajes de las agencias de viajes y turismo asociadas a AVIT. El estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 89 agentes de viajes de las agencias de viajes y turismo asociadas a AVIT, se tomó en cuenta la población total para minimizar el margen de error en la investigación. Se aplicó un cuestionario de 17 preguntas para obtener los datos del perfil socio laboral y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo para conocer el nivel de satisfacción laboral. En cuanto a los principales resultados obtenidos, el perfil socio laboral del agente de viajes de las agencias de viajes y turismo asociadas a AVIT muestra que el promedio de edad del agente de viajes es de 29 años, de género femenino, es una persona soltera y con un nivel de instrucción superior técnica, es un trabajador que labora bajo un contrato de trabajo y goza de beneficios laborales, su jornada de trabajo supera las 8 horas diarias, su remuneración es superior a la remuneración mínima vital y el tiempo de servicios es superior a un año. Con respecto al nivel de satisfacción laboral, los agentes de viajes, con un 43.6% se encuentran regularmente satisfechos, con una tendencia a una parcial (30.2%) y alta satisfacción (21.7%).

C) Nivel Regional o Local.

- **Nilda B. (2017)** tesis titulada: “ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA Y DE LOS OPERADORES LOCALES DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE ICA RESPECTO AL SERVICIO OFRECIDO POR LOS GUÍAS DE TURISMO”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del turista y los operadores locales de turismo de la Provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los Guías de Turismo. En su desarrollo se empleó el diseño descriptivo comparativo, en una muestra de 56 agencias de viajes y 380 turistas. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; para procesar la información se utilizó la estadística descriptiva. En relación a los resultados, se determinó que: el nivel de satisfacción de los turistas es medio (media aritmética de 88,15 puntos), el nivel de satisfacción de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo es alto (media aritmética de 105,71). Se comprobó que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los turistas y operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo, ya que el nivel de satisfacción de éstos últimos cuenta con un mayor porcentaje ubicándose en la categoría alta, en comparación a la satisfacción de los turistas que es media, dicha diferencia es de 17,56 puntos, estos hallazgos indican la relevancia del tema elegido y las amplias posibilidades que ofrece en el campo turístico.

2.2. Bases teóricas

Satisfacción Laboral

✓ **Robbins (1996):** define a la satisfacción “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo”. Así mismo nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad –puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

✓ Para **Gibson (1996):** lo define como “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”.

- Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.

- Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

✓ **Muñoz A.(1990)** define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

✓ **Locket (1976)**: nos dice que “es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

✓ Mientras que para Blum (1976): los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

- Actitud laboral: es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.

- Satisfacción laboral: es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.

- Moral laboral: desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante

la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables.

La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la medida de las actitudes de los miembros del grupo.

Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral:

- ✓ **La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959)**, señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: Logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

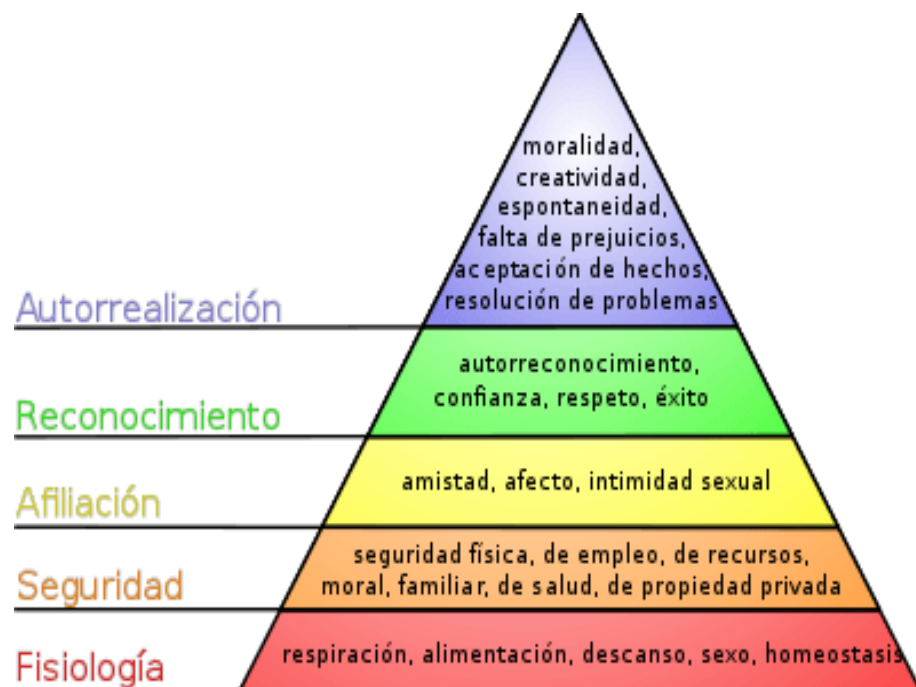
La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorias, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. (Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48).

- ✓ **teoría de la motivación humana de Maslow (1943):**

Nos dice en su teoría que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

- 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. (A theory of human motivation. Psychological Review, 50(4): pp. 370 – 396)



✓ **Teoría de las tres necesidades de McClelland (1970)**

En su teoría define tres tipos de motivaciones compartidas por todas las personas, independientemente de su cultura, su sexo y cualquier otra variable, si bien estas pueden influir en la preponderancia de una u otras necesidades.

Según McClelland las motivaciones deber ser entendidas como procesos inconscientes, de modo similar a los planeamientos psicoanalíticos; por lo que recomienda el uso del test de apreciación temática de Henry A. Murray en la que se valora las necesidades.

1. Necesidad de afiliación

Las personas con una elevada motivación de afiliación tienen fuertes deseos de pertenecer a grupos sociales. También buscan gustar a las demás, por lo que tienden a aceptar las opiniones y/o preferencias del resto. Prefieren la colaboración a la competición, y les incomodan las situaciones que implican riesgos y falta de certidumbre.

Según McClelland estas personas tienden a ser mejor como empleado que como líderes por su mayor dificultad para dar órdenes o para priorizar los objetivos organizacionales. No obstante, cabe mencionar que se han descrito dos tipos de líder: el de tarea, asociado a una elevada productividad, y el socioemocional, especialista en mantener la motivación grupal.

La importancia de la necesidad de afiliación ya había sido destacada previamente por Henry Murray, creador del test de apercpección temática. Lo mismo se puede decir de las necesidades de logro y de poder, que sirvieron como base a la propuesta de McClelland.

2. Necesidad de logro

Quienes puntúan alto en necesidad de logro sienten impulsos intensos de alcanzar metas que comportan un elevado nivel de desafío, y no se oponen a tomar riesgos con tal de conseguirlo, siempre que sea de forma calculada. En general prefieren trabajar solas que en compañía de otras personas y les gusta recibir retroalimentación sobre las tareas que desempeñan.

McClelland y otros autores afirman que la necesidad de logro está influida por las habilidades personales para proponerse metas, por la presencia de un locus de control interno (percepción de autorresponsabilidad sobre los eventos de la vida) y por la promoción de independencia por parte de los padres durante la infancia.

3. Necesidad de poder

A diferencia de las personas más afiliativas, aquellas en las que predomina la motivación de poder disfrutan compitiendo con otras con tal de ganar, por supuesto. Quienes tienen una alta necesidad de poder valoran mucho el reconocimiento social y buscan controlar a otras personas e influir en su comportamiento, frecuentemente por motivos egoístas.

McClelland distingue dos tipos de necesidad de poder: la de poder socializado y la de poder personal. Las personas que se acercan más al primer tipo tienden a preocuparse más por las demás, mientras que quienes tienen una alta motivación de poder personal quieren sobre todo por obtener poder para su propio beneficio. Las personas con una alta motivación de poder que no tienen simultáneamente un nivel elevado de responsabilidad personal tienen una mayor probabilidad de llevar a cabo conductas psicopatológicas externalizantes, como agresiones físicas y consumo excesivo de sustancias.

McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. Princeton, Nueva Jersey: Van Nostrand.

✓ **Teorías X e Y de McGregor**

En parte basándose en la teoría de Maslow y analizando las características de las teorías y modelos de la psicología de las organizaciones existentes hasta

entonces, McGregor realizó una contraposición entre los modelos clásicos y una visión más humanista: las teorías X e Y.

La teoría X supone una aproximación mecanicista al trabajo, viendo al trabajador como un elemento pasivo y tendente a la evasión de sus responsabilidades que necesita ser espoleado con castigos o bien premiando su productividad con dinero con el fin de obligarlo a trabajar. Ello implica que la gerencia debe mostrar gran control y asumir todas las responsabilidades, no siendo el trabajador capaz de gestionar cambios o conflictos sino se le indica cómo.

Por contra, la teoría Y es una visión más novedosa (hay que tener en cuenta que esta teoría fue propuesta en los sesenta, con lo que en aquella época y hasta hacía pocos años, predominaba la consideración típica de la teoría X) y de carácter humanista en la cual el trabajador es un ser activo y con necesidades no solo fisiológicas sino también sociales y de autorrealización.

Se considera al empleado como alguien con sus propios objetivos y con capacidad para tomar responsabilidad, siendo necesario ayudarlo a estimular su propio potencial, enfrentar retos y permitirle el compromiso. La motivación y el reconocimiento de sus logros y su papel es fundamental.

✓ **Teoría de valencias y expectativas de Vroom (aportación de Porter y Lawler)**

Esta teoría parte de la valoración de que el nivel de esfuerzo del empleado depende de dos elementos principales, los cuales pueden estar mediados por la presencia de necesidades.

La primera de ellas es la valencia de los resultados, es decir la consideración de que los resultados obtenidos con la tarea a realizar **tienen un valor concreto para el sujeto** (pudiendo ser positivo si se considera valioso o negativo si es considerado perjudicial, o incluso neutro cuando es indiferente). El segundo es la expectativa de que el esfuerzo realizado va a generar dichos resultados, y está mediada por diferentes factores como la creencia en la propia autoeficacia.

Posteriormente este modelo sería retomado por otros autores como Porter y Lawler, quienes introdujeron el concepto de instrumentalidad o **grado en que el esfuerzo o rendimiento va a generar determinado premio o reconocimiento** como variable, además de las dos anteriores propuestas por Vroom, como principales elementos que predicen la motivación y la realización de un esfuerzo.

✓ **Teoría del establecimiento de metas de Locke**

Una segunda teoría centrada en el proceso lo encontramos en la teoría del establecimiento de metas de Locke, para quien la motivación depende de la intención de esforzarse para lograr un objetivo concreto buscado por éste. Dicho objetivo marcará el tipo de esfuerzo y la implicación del sujeto, así como la satisfacción que obtenga de su trabajo en función de cuánto le acerque este a sus objetivos.

✓ **Teoría de la Equidad de Adams**

Otra teoría de gran relevancia es la llamada teoría de la equidad de Adams, la cual parte de la idea de que la motivación laboral parte de cómo valore el empleado su tarea y la compensación que recibe a cambio, la cual **será comparada con la recibida por los demás trabajadores**.

Dependiendo del resultado de dicha comparación el sujeto llevará a cabo diferentes acciones y se verá más o menos motivado: si se considera menos valorado o compensado y tratado con inequidad reducirá su motivación y puede optar por reducir el propio esfuerzo, irse o cambiar la implicación y la percepción de su tarea o compensación. Si la percepción es que se le está compensado más de lo que debería, por el contrario, tenderá a aumentar su implicación.

Así, es el hecho de sentirse justamente tratado lo que genera satisfacción y puede influir por tanto en la motivación laboral.

✓ **Teoría del refuerzo de Skinner**

Basado en el conductismo y el condicionamiento operante, también existen teorías que propugnan que la motivación puede aumentarse **a partir de la utilización del reforzamiento positivo**, otorgando recompensas con el fin de fomentar un aumento del rendimiento y siendo el refuerzo la fuente de la motivación. Sin embargo, esta teoría deja de lado la importancia de la motivación intrínseca dentro del trabajo, centrándose únicamente en la búsqueda de recompensas.

Rendimiento Laboral

✓ **Motowidlo (2003)** define el concepto como sigue;

“El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento,

supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización”. (pág. 86)

✓ **Harwkins (2012)** revela que el rendimiento laboral es el esfuerzo que las personas ponen y el nivel de conocimiento y destreza.

✓ **Campbell McCloy, Oppler y Saer (1993)** sostienen:

“La eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de los niveles de producción (outputs) de una empresa, siendo este uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento”. (pág. 122)

✓ **Según Waldman (1994)** manifiesta:

“En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o los volúmenes producidos. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento”. (pág. 89)

El rendimiento como una conducta dentro de la organización

Muchos autores coinciden que el rendimiento nos hace referencia a conductas (productividad, excelencia, eficiencia, eficacia) son el resultado y comportamientos persiguen resultados

✓ Según **Williams, (2003)** nos manifiesta: “Si nos concentramos demasiado en el volumen producido o los resultados, corremos el peligro de obviar los medios por los que se obtienen los resultados. Pero centrar excesivamente nuestra atención en las conductas puede llevar a olvidar la importancia de lo que el trabajador es. Por ello, seguramente sea mejor adoptar una perspectiva amplia de las competencias que reconozcan la importancia para el rendimiento de determinados aspectos del individuo, como es su personalidad. De esta perspectiva, aunque definamos una competencia como el impulso de obtener unos resultados mediante sus manifestaciones conductuales, tales conductas son reflejo de una combinación de características personales que podrían fácilmente ser olvidadas si nos centramos en las conductas exclusivamente” ... (pág. 102).

✓ Para **Campbell (1993)**: nos dice que “Las consecuencias y los resultados en el trabajo no están bajo el control total y exclusivo del empleado, sino que pueden existir muchas otras causas de un mal rendimiento que no dependen del trabajador en sí, como, por ejemplo:

- Prácticas organizativas: mala comunicación interna, formación escasa, destino no apropiado, falta de atención a las necesidades del trabajador, directrices de trabajo poco claras, etc.
- Preocupaciones relacionadas con el puesto: requisitos cambiantes o poco claros, aburrimiento o carga de trabajo excesiva, escasez de oportunidades de desarrollo, problemas con los compañeros, falta de recursos, falta de habilidades para el puesto, etc.
- Problemas personales: familiares, económicos, inestabilidad emocional, problemas para conciliar con el trabajo y familia, etc.

- Factores externos: sector con mucha competencia conflicto entre los valores éticos del trabajador y las demandas del puesto, conflictos entre sindicatos y dirección, etc. (pág. 145)

¿Que medir del rendimiento de los trabajadores?

Como se mencionó anteriormente, en el constante día a día de los trabajadores, el término rendimiento suele emplearse de forma poco estricta, incluyendo resultados y conductas. Sin embargo, aunque el rendimiento es conducta, “no toda conducta es sinónimo de rendimiento”, **solo la conducta que es relevante para los objetivos organizacionales suele considerarse rendimiento.** Entonces ¿Qué tipos de rendimiento o facetas del rendimiento debemos evaluar? Generalmente se distinguen 2 tipo diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias para la organización.

- ✓ Según **Borman y Motowdlo (1993)**, este tipo de conductas pueden ser de dos tipos: el primero se basa en la transformación de materias primas en bienes. El segundo implica realizar tareas que faciliten la anterior, como por ejemplo, la planificación o la supervisión, definiendo a estos 2 tipos de rendimiento a continuación

1. Rendimiento de Tarea o Intra-Rol: se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales, y se compone de diferentes elementos, como:

- Posesión de los conocimientos, habilidades y/o técnicas necesarias para realizar las tareas.
- Formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las mismas tareas.

- Aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales. (pág. 177)

2. Contextual o extra – rol: conductas que la organización no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global, se caracterizan por ser:

- Voluntarias: nunca están entre las obligaciones del puesto.
- Intencionales: es el individuo quien decide comprometerse con su empresa a través de sus comportamientos.
- Positivas: pretenden beneficiar a la organización.
- Desinteresadas: la principal motivación no es un bien personal, aunque no lo excluya. (pág. 178)

3. Los trabajadores pueden contribuir al contexto del trabajo de distintas maneras:

- Mejorando las circunstancias psicosociales de la organización: al promover la cooperación, comunicación, confianza, etc. entre los empleados, o al colaborar para evitar o reducir los conflictos.
- Aumentando su predisposición para incrementar el valor de la organización gracias a sus conductas (por ejemplo, aceptando condiciones de trabajo adversas).
- Realizando conductas que ayuden a la empresa a ahorrar recursos (por ejemplo, reutilizando el papel impreso).

Otros autores se refieren al rendimiento como:

“Conducta de buena ciudadanía organizativa” (Bateman y Organ, 1983).

“Conductas suplementarias a la función” (Van Dyne, Cummings y Parks, 1995)ç

Teoría del Rendimiento Organizacional

Por su parte, también **Cambell, (1993)**, presenta en su teoría del rendimiento organizacional con un modelo de 8 factores que lo componen:

- ❖ **Competencia de tarea específica del puesto:** grado en que es capaz de realizar las tareas básicas o técnicas fundamentales para el trabajo. Son las conductas específicas que distinguen el contenido básico de los puestos.
- ❖ **Competencia de tarea no específica del puesto:** grado en que es capaz de realizar tareas que son importantes para la organización pero que no están especificadas o descritas para el puesto de trabajo.
- ❖ **Competencia en la comunicación oral y escrita:** grado de fluidez y recepción de la información, para el cumplimiento de los objetivos.
- ❖ **Demostración de esfuerzo:** Grado de compromiso del trabajador con las tareas del puesto, de manera constante e intensa en condiciones adversas.
- ❖ **Mantenimiento de la disciplina personal:** Grado en que el empleado evita las conductas negativas (como el consumo de alcohol y drogas en el trabajo, la infracción de las normas o el absentismo en exceso).
- ❖ **Voluntad de facilitar el trabajo del grupo y de los empleados:** Apoya a los compañeros, ayudando a solucionar problemas, siendo un buen modelo, y manteniendo los objetivos a la vista.
- ❖ **Supervisión/ liderazgo:** conductas dirigidas a influir en el rendimiento de los subordinados mediante la interacción personal.
- ❖ **Gestión/administración:** conductas dirigidas a articular objetivos para la unidad o empresa, organizar personas y recursos o contribuir a la resolución de situaciones problemáticas.

Furnham (1992), que considera cinco factores básicos relacionados con el comportamiento laboral:

- **Habilidad.** Grado en el que el trabajador puede realizar con eficacia los múltiples procesos de coordinación necesarios para alcanzar una meta concreta. Incluye tareas que van desde las relativamente simples (como de coordinación mano-ojo) hasta las más complejas, que requieren procesos de decisión intelectual, y que se relacionan con la inteligencia (aunque son distintas).
- **Factores Demográficos.** Factores como el sexo, la edad o la educación. Generalmente, los factores demográficos se relacionan con los factores biográficos (como por ejemplo, lugar que ocupa entre sus hermanos, ocupación de los padres, etc.) y son distintos de los factores psicográficos (que se refieren a creencias y valores del individuo).
- **Inteligencia.** Capacidad de pensamiento abstracto y crítico. A pesar de los debates sobre este constructo (por ejemplo, si es hereditaria o aprendida, cómo debe medirse, etc.), muy pocos dudan de su efecto sobre la conducta organizacional.
- **Motivación.** Al igual que la inteligencia, es multidimensional y abstracta; se refiere a la tendencia a atender a unos estímulos más que a otros, acompañada de una emoción, y el impulso que causa unas acciones más que otras. Por ello, se habla de la fuerza de motivaciones particulares, como la necesidad de logro.
- **Personalidad.** Se refiere a todos aquellos rasgos fundamentales o características de la persona que se afianzan con el tiempo y que determinan patrones de respuestas consistentes ante las situaciones diarias. Se supone que los rasgos de personalidad sirven para explicar el qué, por qué y cómo del funcionamiento

humano. Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales, según este modelo, la personalidad se sitúa en el centro del modelo, sugiriendo su precedencia en términos explicativos sobre los otros. Por otro lado, la relación de bidireccionalidad entre todos estos elementos sugiere que se influyen de manera recíproca, y además, cada uno de ellos (por sí mismo y en combinación con los demás) influye recíprocamente sobre la conducta laboral. Estas explicaciones del rendimiento centradas en lo personal son deficientes, ya que no prestan suficiente atención a los factores externos o del contexto. Los primeros modelos que procuraron incorporar los factores situacionales/contextuales eran algo elementales.

- ✓ **(Guzzo y Gannett, 1988; Waldman, 1994)** reconoce que los factores situacionales pueden tener efectos facilitadores (potenciadores o impulsores) y limitantes. Los primeros, llevarían el rendimiento al máximo nivel posible, mientras que los segundos, restringirían el rendimiento hasta el mínimo aceptable (Guzzo y Gannett, 1988): Factores facilitadores o potenciadores: ciertos factores del sistema que afectan indirectamente el rendimiento, influyendo en primer lugar sobre aspectos del individuo. Los potenciadores personales deben incluir aspectos de los sistemas de RRHH, procesos de liderazgo y diseño del trabajo que puedan desarrollar y motivar a los trabajadores (Waldman, 1994). Factores limitantes e inhibidores: se trata de características de procesos tecnológicos y de trabajo, políticas, estructura y cultura organizativas. Otros factores más específicos e identificados como limitantes serían los investigados por Peters y O'Connor (1980), como: las herramientas y el equipo,

el tiempo disponible y el entorno de trabajo. Los resultados de algunos de estos últimos han sido revisados por Baron (1994). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Por ejemplo, el ruido, el calor o el frío excesivos tienen un efecto negativo; el nivel de iluminación, la calidad del aire o la concentración de gente, son otros ejemplos de factores del entorno. Baron opina que estos factores ejercen un efecto indirecto sobre el rendimiento (y otros resultados, como las actitudes en el trabajo). Los factores del entorno influyen considerablemente en una amplia gama de mecanismos y procesos internos del individuo. Bacharach y Bamberger (1995) indican que las limitaciones pueden tener un impacto negativo sobre el rendimiento de determinadas tareas, impidiendo al trabajador aprovechar al máximo sus conocimientos, habilidades y capacidad de trabajo, y reduciendo su nivel de esfuerzo. Otro modelo del rendimiento laboral que incluye factores personales y de situación es el de Cardy y Dobbins (1994), interesante porque trata de reunir los dos puntos de vista del rendimiento comentados al principio: el de los resultados y el de las conductas. Estos autores distinguen entre lo que el trabajador hace, produce o entrega (resultados del trabajo) y las conductas relevantes para ello, considerando ambos aspectos como dos categorías del rendimiento. Así, los resultados del trabajo vienen determinados conjuntamente por los factores del sistema y por las conductas relevantes: la relación entre los factores personales y los resultados del trabajo no es directa, sino que opera a través de las conductas relevantes para el trabajo. En relación con los factores situacionales, Schneider y Hough (1995) realizan una relación más exhaustiva de los mismos. De forma abreviada, tendríamos:

- Error por restricción del intervalo: el evaluador restringe todas sus valoraciones a un pequeño abanico de la escala de valoración, valorando a todos de forma similar, pudiendo dar lugar a errores de benevolencia, de tendencia central o de severidad. Este error y el anterior son unos de los más estudiados.
- Experiencia del evaluador: los evaluadores con menor experiencia suelen ser más severos, pues parecería que tienen que demostrar su capacidad como evaluador y tomar decisiones difíciles. Según adquieren autoconfianza con la experiencia, se vuelven más benévolo.
- Simpatías del evaluador por el evaluado: en ocasiones, las valoraciones del rendimiento pueden reflejar las preferencias afectivas de aquél por la persona que está evaluando, teniendo poco que ver con la calidad del trabajo de ésta.
- Inferencia del evaluador de la autoevaluación del evaluado: si el supervisor considera que el trabajador a quien tiene que evaluar piensa que ha hecho un buen trabajo, experimentará la presión de las expectativas y le costará más encontrar justificación para una mala valoración.
- Facilidad de observación: se ha comprobado que cuanto mayor sea la oportunidad que tenga el evaluador de observar el trabajo del evaluado, más altas son las valoraciones. Algunas veces, puede ser que el empleado efectivamente ha rendido mejor. Pero hay otros casos en que es más por la motivación del evaluador que por el rendimiento real del evaluado. La evidencia empírica muestra que, en general, los supervisores tienden a buscar información positiva sobre el

rendimiento de sus evaluados, para evitar así las consecuencias negativas de las malas evaluaciones (como sus quejas o resentimiento). Si el evaluador busca información positiva, cuanta más oportunidad tenga de observar el trabajo del evaluado, mayor será la oportunidad de encontrar tal información. Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales

La tendencia actual es emplear cada vez con mayor frecuencia la evaluación de 360°, esto es, obteniendo información procedente de múltiples fuentes (compañeros, subordinados, el propio trabajador, clientes internos o externos). La lógica de este sistema es que el trabajo tiene múltiples dimensiones, algunas de las cuales el supervisor no puede observar, pero sí otras personas. Al proporcionar feedback de múltiples personas, la fiabilidad y validez de la retroalimentación puede verse mejorada sustancialmente frente a la evaluación única del supervisor (Mount, Judge, Scullen, Sytsma y Hezlett, 1998). Aunque es el tipo de evaluación preferible sobre todo para aquellos trabajadores que están en contacto directo con los clientes, este sistema de evaluación no está libre de problemas, pues las evaluaciones procedentes de distintas fuentes pueden ser muy discrepantes. Además, no debería asumirse que los distintos evaluadores de un trabajador tienen las mismas expectativas sobre el rendimiento del trabajo. Esto debería tenerse en cuenta al usar herramientas de evaluación de 360°, pues como decimos, es posible que diferentes valoraciones sobre el rendimiento se deban a que se tienen unas expectativas diferentes, no a

que haya diferentes percepciones de lo que el trabajador ha conseguido. Por otro lado, los directores suelen atribuir las causas del rendimiento a factores internos, es decir, a las características del trabajador, sobre todo cuando el rendimiento es bajo. Por el contrario, los trabajadores suelen atribuir un rendimiento insuficiente a factores externos, a aspectos del trabajo o la organización que están fuera de su control. Los evaluadores suelen ser más duros al valorar conductas de los trabajadores que tienen consecuencias afectivas (especialmente si son graves) para el propio evaluador que otro tipo de conductas. Algunos autores han encontrado interesantes correlaciones entre las propias evaluaciones de rendimiento y aquéllas realizadas por los supervisores de los trabajadores (Primoff, 1980; Jaén, 2006). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales

De acuerdo con algunas investigaciones (**Moore y Small, 2007**), las personas suelen pensar que son mejores que otros en tareas sencillas y peores que los demás cuando se enfrentan a tareas difíciles. Estos autores proponen como explicación la de la información diferencial, según la cual, sólo se trata de que tenemos más información sobre nosotros mismos que sobre los demás. Así, cuando el propio desempeño es excepcional (tanto bueno como malo), es a menudo razonable asumir que el de los demás no lo es tanto. El resultado es que la gente cree que están por encima de la media en tareas fáciles y por debajo en las difíciles. Estos efectos son aumentados cuando las personas tienen información precisa sobre su propio desempeño y se

atenúan cuando las personas obtienen información sobre el desempeño de los demás. Korsgaard, Meglino y Lester (2004) estudiaron el grado de acuerdo entre las autoevaluaciones y las evaluaciones del supervisor con trabajadores orientados a los demás, encontrando que había un mayor acuerdo entre ambas, como sugiere la investigación internacional sobre culturas colectivistas. Judge, LePine y Rich (2006) evaluaron en qué medida el narcisismo está relacionado con la autoevaluación y evaluación de los demás en cuanto a liderazgo, comportamientos contraproducentes, así como rendimiento en la tarea y contextual. Los resultados del primer estudio revelaron que el narcisismo se relacionaba con auto-evaluaciones de liderazgo aumentadas, incluso controlando los 5 Grandes. El 2º estudio también reveló que el narcisismo se relacionaba con auto-percepciones de liderazgo aumentadas. Mientras que el narcisismo se relacionaba positivamente con auto-evaluaciones de liderazgo, se relacionaba de manera significativamente negativa con otras evaluaciones de liderazgo. El estudio 2 también revelaba que el narcisismo se relacionaba con auto-evaluación más favorable de comportamientos contraproducentes y rendimiento contextual comparado con otras evaluaciones (supervisor). Como se había hipotetizado, el narcisismo estaba más fuertemente relacionado de manera negativa con el rendimiento contextual que con el rendimiento en la tarea. Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

❖ Satisfacción

- ✓ Julian P. y Ana G. (2014) Satisfacción, proviene del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. (<https://definicion.de/satisfaccion/>)

- ✓ RAE (2019) 1. f. Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.
2. f. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

- ✓ **Vavra T. (2000)** “Es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto” (p.25).

❖ Satisfacción laboral

- ✓ Locke (1976), “es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

- ✓ Robbins, y Coulter (2000) definen satisfacción en el trabajo como "una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo" (p. 419).

- ✓ Mottaz (1988) se refiere a la satisfacción en el trabajo como una respuesta afectiva como resultado de una evaluación de la situación laboral. Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez, y Periañez Cristóbal (2001): consideran que la satisfacción es un "sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización" (p. 376).

❖ **Salario**

- ✓ RAE (2019): Cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores por cuenta ajena.
- ✓ Maria Raffino (2019) "salario" es la remuneración económica que una persona recibe a cambio de su fuerza de trabajo, pudiendo ser El pago del salario puede tener lugar mensualmente, quincenalmente, semanalmente o incluso diariamente.

❖ **Condiciones Laborales:**

- ✓ **Ramos, Peiró y Ripoll (1996)**, señalan que la denominación "condiciones de trabajo o laboral" puede incluir una gran variedad de elementos muy diferentes entre sí que pueden influir sobre aspectos muy distintos de la actividad laboral.
 - condiciones de empleo (tipo de contrato, horario y turnos, salario variable según rendimiento).

- las condiciones ambientales (ruido, temperatura, humedad, iluminación, vibraciones, manipulación de productos tóxicos y la calidad del aire).
- la carga física del trabajo (posturas dolorosas o fatigantes, permanecer en una misma postura, levantar cargas pesadas, grandes esfuerzos, movimientos muy repetitivos).
- la carga mental del trabajo (ritmos de trabajo elevados, tareas muy repetitivas, niveles de atención exigidos, consecuencias de los errores, trabajo rutinario, trabajo complicado y difícil)

❖ **Guía de turismo**

- ✓ **Ley del Guía de Turismo N° 28529 (2005):** Persona natural acreditada con el título oficial de guía de turismo, expedido por institutos superiores y centros de formación superior oficialmente reconocidos, que hayan cursado y aprobado estudios por el lapso mínimo de seis semestres, así como los licenciados en turismo colegiados.

❖ **Agencia de Viajes**

- ✓ **Según la OMT (1998),** “las agencias son empresas de servicios y su función principal es la intermediación”; y de allí se deriva una de sus principales funciones: la intermediación. Por su parte, aportando una definición muy simplista Foster (1994), señala que cualquier sitio en donde se vende una o más línea de productos de viajes, se llama agencia de viajes.

CAPITULO III

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuestos hipotéticos o hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- ✓ Existe un nivel de satisfacción laboral que influye en el rendimiento laboral de los guías de turismo de la agencia de viajes Desert People E.I.R.L de la ciudad de Ica 2019 – 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- ✓ Existe un nivel de influencia significativa entre el salario y la productividad de los guías de turismo de la agencia de viajes Desert People E.I.R.L de la ciudad de Ica 2019 – 2020.
- ✓ Existe un nivel de influencia relevante entre las condiciones laborales y el puesto de trabajo de los guías de turismo de la agencia de viajes Desert People E.I.R.L de la ciudad de Ica 2019 – 2020.

3.2. SISTEMA DE VARIABLES.

3.2.1. Variable independiente

- ✓ Satisfacción Laboral

3.2.2. Variable dependiente

- ✓ Rendimiento laboral de los Guías de Turismo.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	Son todas aquellas motivaciones generadas de manera individual de acuerdo con sus objetivos y metas trazadas	•Salario	•Remuneración adecuada. •Horas extras •Salario emocional	3
		• Condiciones laborales	•Ergonomía •Crecimiento personal	2
RENDIMIENTO LABORAL	Son aquellas actitudes y competencias cubiertas por el trabajador en un determinado tiempo	• Productividad	•Compromiso •Eficiencia •motivación	3
		•Puesto de trabajo	• Horas trabajadas •Formación profesional •Reconocimiento del desempeño	3

CAPITULO IV

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipos de niveles de la investigación

4.1.1. Tipo

Es básica, porque nos va a permitir incrementar nuestros conocimientos sobre el problema de estudio a nivel mundial, como es la satisfacción laboral y como este va a influir en los resultados del rendimiento laboral en la Agencia Desert People EIRL.

4.1.2. Niveles

Según la investigación su nivel es descriptivo, ya que analizaran los datos del cuestionario de los guías de turismo de la muestra absoluta para describir la realidad en la que se encuentran

4.2. Diseño de la investigación

Según la presente investigación tuvo como diseño no experimental, transaccional - correlativo; ya que se utilizó: cuestionario para saber su situación real en la que se encuentran frente al problema de estudio que fueron recolectados en un solo momento.

4.3. Población y muestra de la investigación

4.3.1. Población

Estuvo conformada por los 2 guías de turismo de manera estable y con 18 guías de turismo free lance de la agencia de viajes Desert People E.I.R.L de la ciudad de Ica, siendo un total de 20 guías de turismo profesional.

4.3.2. Muestra

Siendo una muestra pequeña se ha tomado en consideración realizar una muestra censal de los 20 guías de turismo.

4.4. Métodos y técnicas de investigación

4.4.1. Métodos de recolección de datos

El método empleado en mi trabajo de investigación es la encuesta realizada a los 20 guías de turismo.

4.4.2. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada para la recolección de información fue el cuestionario realizado a los guías de turismo, me permitió medir el nivel de satisfacción laboral y cómo influye en el rendimiento laboral de los guías de turismo de la agencia de viajes Desert People E.I.R.L.

4.5. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos se harán la tabulación de la recolección de datos los mismos que estarán detallados en los gráficos de esta poder contrastar la realidad con la hipótesis desarrollada en el presente trabajo.

4.6. Cronograma de investigación

TIEMPO ACTIVIDADES	2019		2020	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
1.- Elección del tema y objetivos de investigación	X			
2.- Búsqueda del marco teórico	X			
3.- Elección del cuestionario		X		
4.- Aplicación del cuestionario y entrevista		X		
5.- tabulación y elaboración de cuadros estadísticos		X		
6.- Análisis, interpretación y sistematización del material			X	
7.-Elaboración y conclusiones			X	
8.- Elaboración de sugerencias			X	
9.- Presentación de informe final				
10.- levantamiento de observaciones	OCTUBRE 2022			
11.- sustentación de trabajo de investigación	NOVIEMBRE 2022			

4.7. PRESUPUESTO

	PARTIDA	PARCIAL	TOTAL
1	<u>Materiales de impresión</u>		
	Anillado	S/. 50.00	
	Impresiones	S/. 108.00	S/. 166.00
	Fotocopia	S/. 8.00	
2	<u>Bienes</u>		
	Útiles de Oficina	S/. 50.00	S/. 50.00
3	<u>Servicios</u>		
	Movilidad	S/. 130.00	
	Celular	S/. 150.00	S/. 340.00
	Internet	S/. 60.00	
	Total		S/. 556.00

CAPITULO V.

V. RESULTADOS

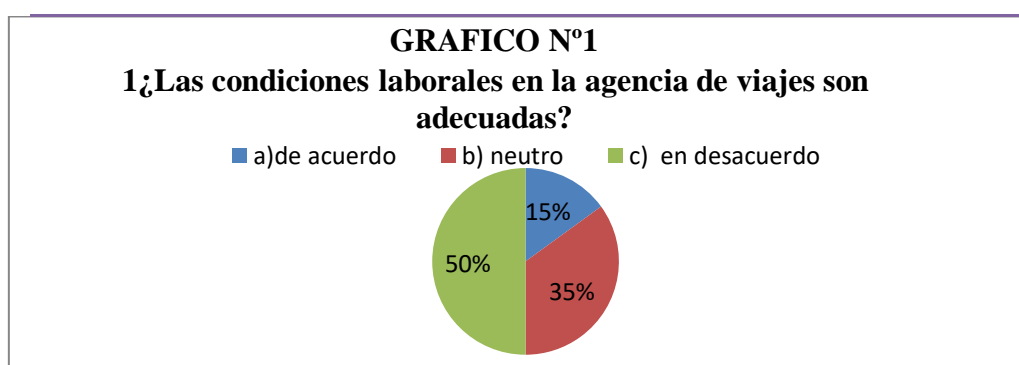
5.1. Presentación y análisis de resultados

Realizada a los 2 guías de turismo de manera estable y con 18 guías de turismo free lance de la agencia de viajes Desert People E.I.R.L de la ciudad de Ica, siendo un total de 20 guías de turismo profesional.

1.- ¿Las condiciones laborales en la agencia de viajes son adecuadas?

TABLA N° 1

	Muestra única	porcentaje
a) de acuerdo	5	25%
b) neutral	10	50%
c) en desacuerdo	5	25



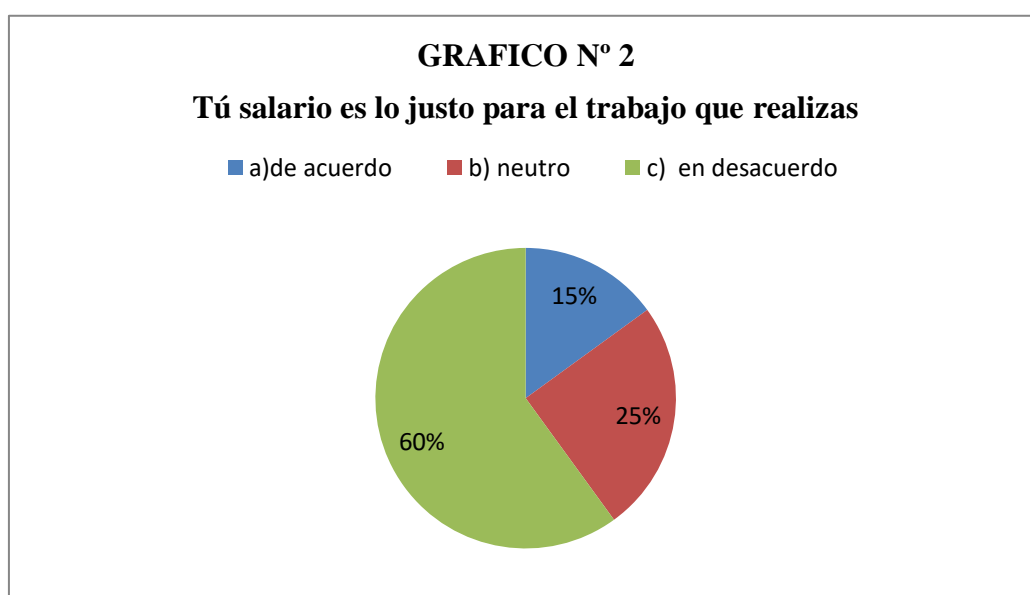
Fuente: Elaborado por la investigadora

Interpretación: Del cuestionario realizado un 50% de los guías mencionaron se encuentra con una posición neutra ante las condiciones de la empresa, mientras un 25 % está de acuerdo y el otro 25% siente que no cuenta con las condiciones laborales adecuadas.

2.- ¿Tú salario es lo justo para el trabajo que realizas?

TABLA N° 2

	Guías	porcentaje
a) de acuerdo	3	15%
b) neutro	5	25%
c) en desacuerdo	12	60%



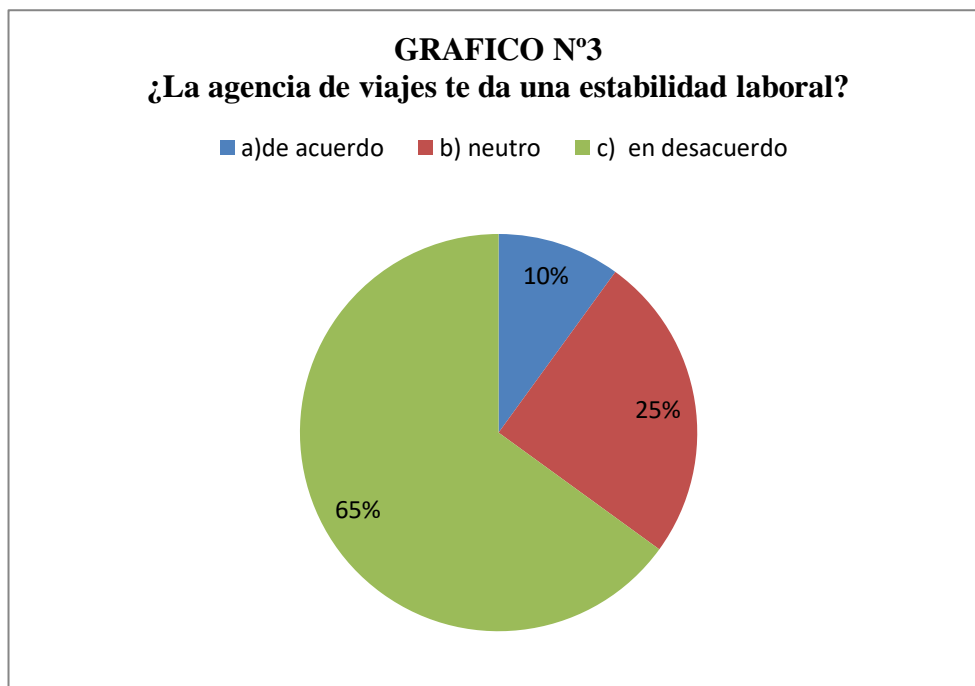
Fuente: Elaborado por la investigadora

Interpretación: Podemos apreciar en el gráfico que un 60% muestra su desacuerdo ante el salario percibido, un 25% mantiene una posición neutral y un 15% considera justo el pago que recibe por el trabajo que realiza.

3 ¿La agencia de viajes te da una estabilidad laboral?

TABLA N°3

	Guía	porcentaje
a) de acuerdo	2	10%
b) neutro	5	25%
c) en desacuerdo	13	65%



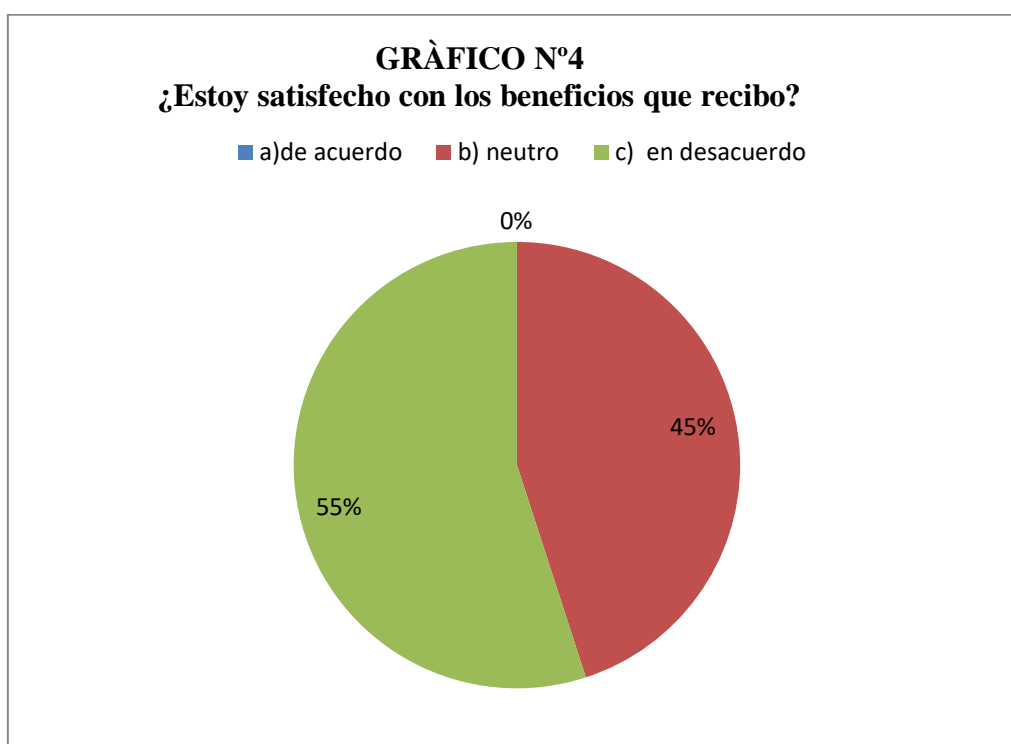
Fuente: Elaborado por la investigadora

Interpretación: Los datos arrojados nos indican que un 65% de la muestra absoluta no siente una estabilidad laboral en la agencia de viajes, el 25% de los encuestados tomo una posición neutral y un 10% indica que la empresa les da estabilidad laboral.

4.- ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?

TABLA N°4

	Guías	Porcentaje
a) de acuerdo	0	0%
b) neutro	9	55%
c) en desacuerdo	11	45%



Fuente: elaborado por la investigadora

Interpretación: Nos indica que el 55% se encuentra en desacuerdo con los beneficios que recibe, el 45% mantuvo una posición neutra.

5.- ¿Siento que mi trabajo es valorado?

TABLA N°5

	Guías	Porcentaje
a) de acuerdo	1	5%
b) neutro	10	50%
c) en desacuerdo	9	45%



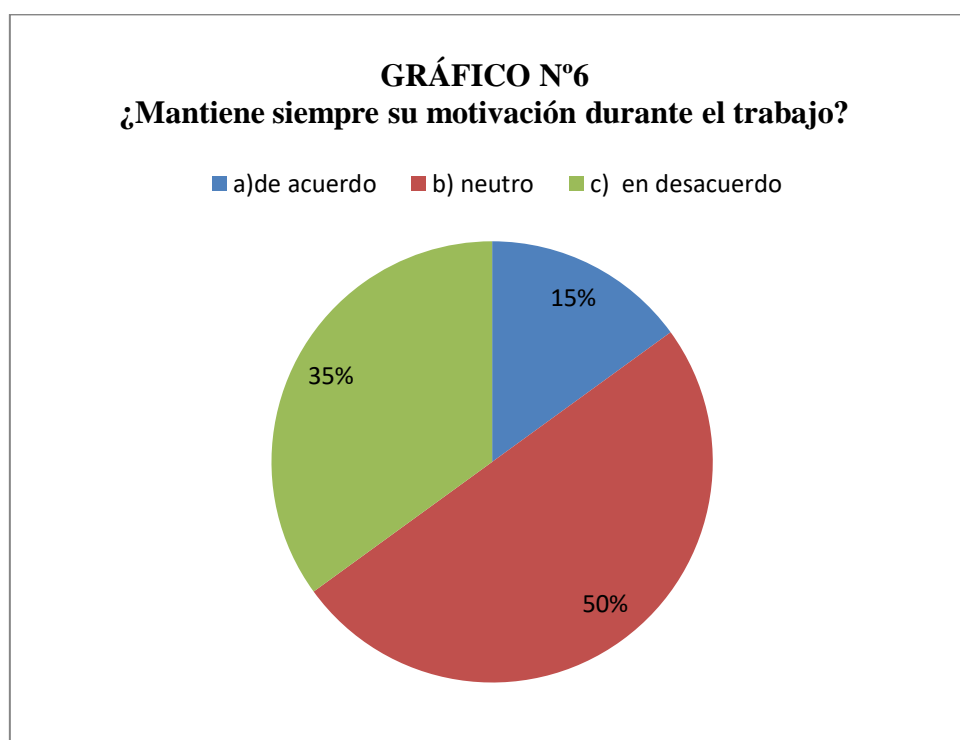
Fuente: elaborado por la investigadora

Interpretación: La tabulación nos indica que el 50% mantiene una posición neutra frente a la valoración de su trabajo, seguido del 45 % quienes reflejan su desacuerdo y un 5% siente que si valoran su trabajo.

6.- ¿Mantiene siempre su motivación durante el trabajo?

TABLA N°6

	Guías	Porcentaje
a) de acuerdo	3	15%
b) neutro	10	50%
c) en desacuerdo	7	35%



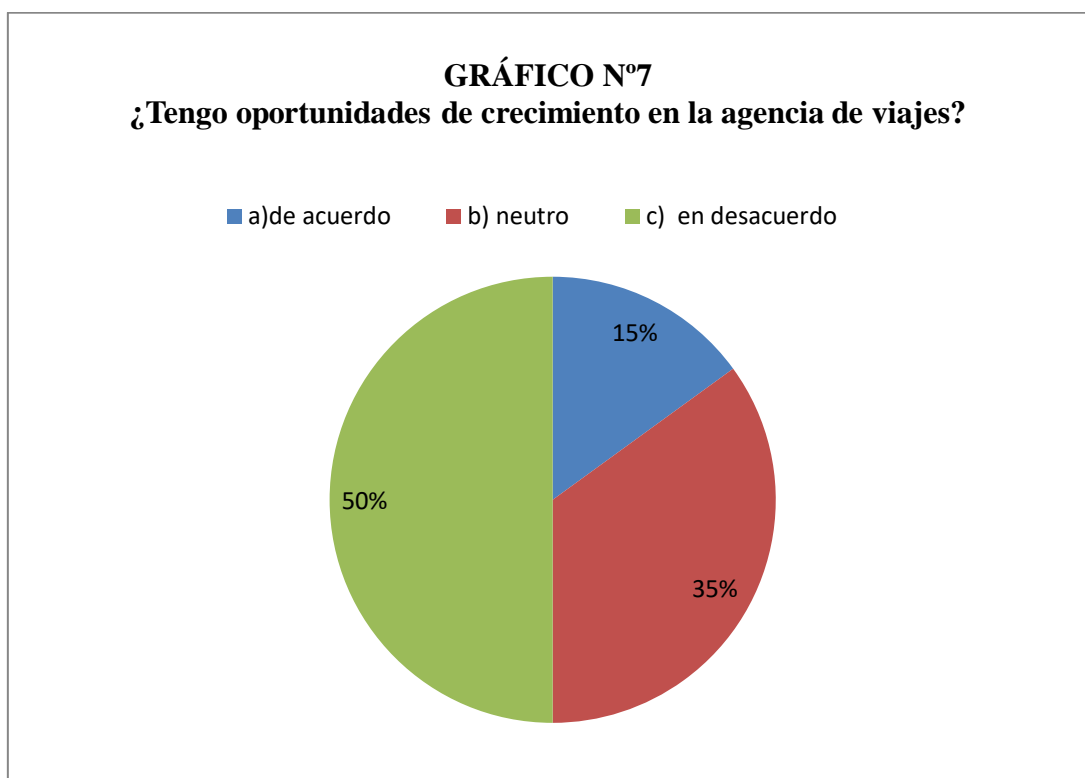
Fuente: elaborado por la investigadora

Interpretación: El 50% de los guías mantienen una posición neutral, el 35 % está en desacuerdo frente a su motivación durante las horas de trabajo y el 15 % está de acuerdo.

7.- ¿Tengo oportunidades de crecimiento en la agencia de viajes?

TABLA N°7

	Guías	Porcentaje
a) de acuerdo	3	15%
b) neutro	7	35%
c) en desacuerdo	10	50%



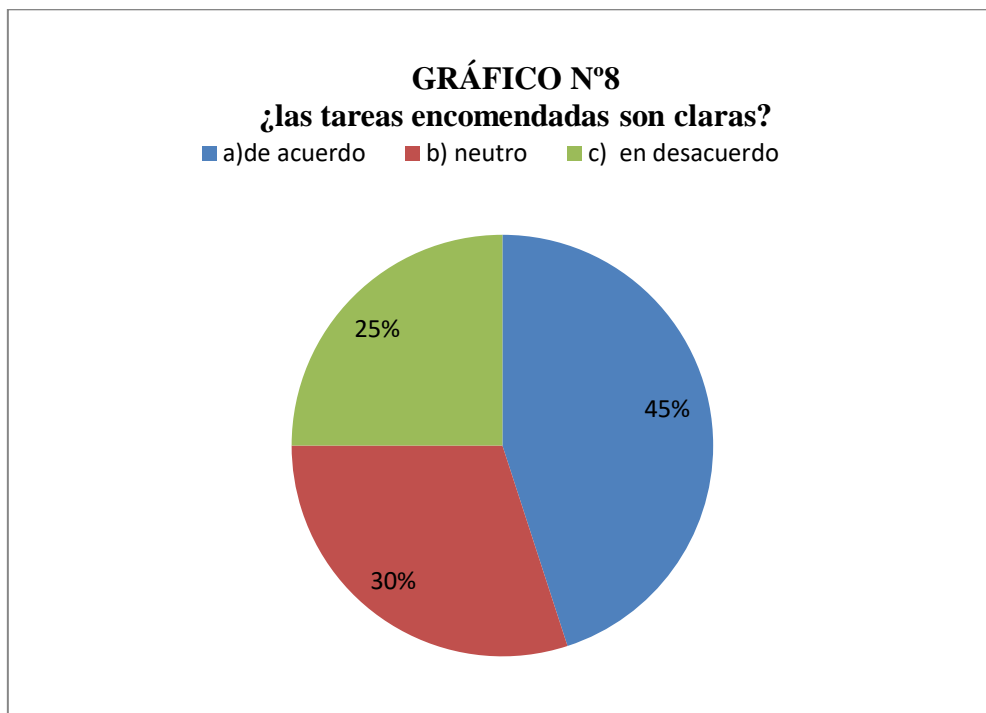
Fuente: Elaborado por la investigadora

Interpretación: La mayoría de la población absoluta nos da el indicador que no sienten oportunidades de crecimiento con un 50%, mientras que el 35% mantiene una posición neutral y solo el 15 % visualiza un crecimiento en la empresa.

8.- ¿Las tareas encomendadas son claras?

TABLA N°8

	Guías	Porcentaje
a) de acuerdo	5	45%
b) neutro	9	30%
c) en desacuerdo	6	25%



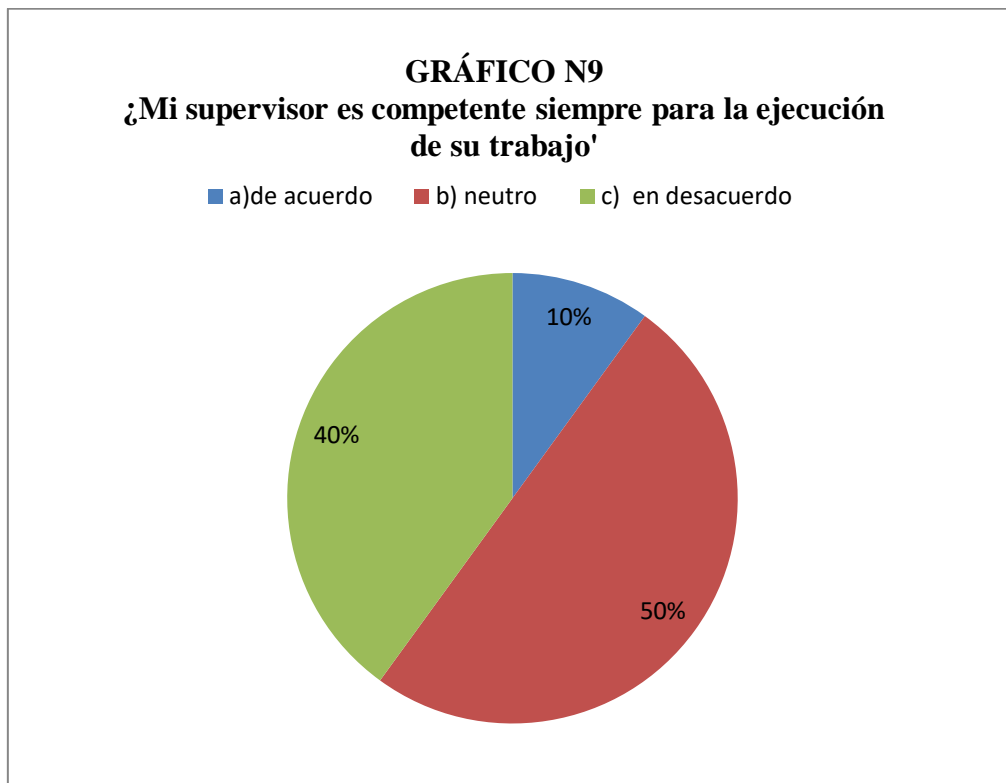
Fuente: elaborado por la investigadora

Interpretación: Los datos arrojan que el 45 % si entienden las tareas que tienen que realizar, el 30 % se mantiene neutro y el 25 % no le es claro las tareas encomendadas.

9.- ¿Mi supervisor es competente siempre para la ejecución de su trabajo?

TABLA N°9

	Guías	Porcentaje
a) de acuerdo	2	10%
b) neutro	10	50%
c) en desacuerdo	8	40%



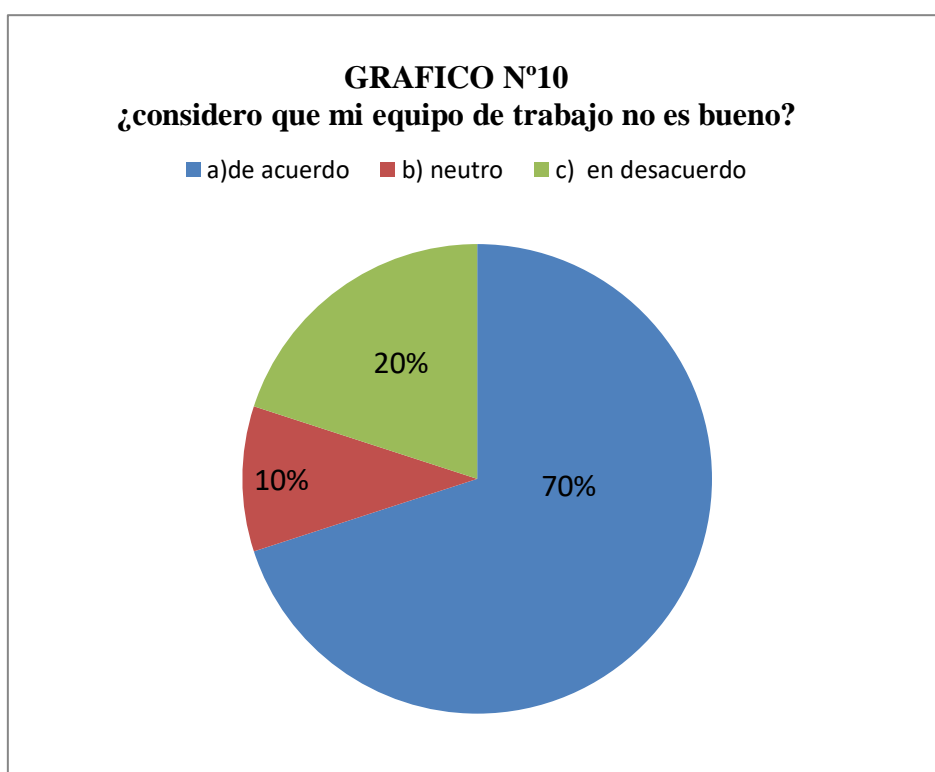
Fuente: elaborado por la investigadora

Interpretación: Los Datos arrojaron que el 10% está de acuerdo que el supervisor o jefe siempre es competente en la ejecución de su trabajo, el 50% se mantiene de manera neutra y el 40% no está de acuerdo.

10.- ¿considero que mi equipo de trabajo no es bueno?

TABLA N°10

	Guías	Porcentaje
a) de acuerdo	10	70%
b) neutro	2	10%
c) en desacuerdo	8	20%



Fuente: elaborado por la investigadora

Interpretación: Según las encuestas realizadas nos dice que un 70% de los guías de turismo está de acuerdo de que el grupo donde labora es bueno, el 10% se mantiene neutro y el 20% muestra un desacuerdo.

5.2. DISCUSIÓN

A partir de los resultados arrojados, aceptamos la hipótesis la general donde se determina que si existe un nivel de satisfacción laboral entonces el rendimiento laboral de los guías de turismo de la agencia de viajes Desert People E.I.R.L de la ciudad de Ica Mejorará.

El trabajo guarda relación con lo que sostiene Olga (2011) donde indica que la adaptación es un factor que influye en la satisfacción del trabajador y por ende en el rendimiento laboral del mismo. Juan (2017) considera que existe una relación directa siendo uno de los factores que más influye como es el salario como parte determinante en la motivación del trabajador. Segundo (2014) coincide que el rendimiento laboral del trabajador tiene factores influyentes como la adaptación a las condiciones laborales donde se labora.

Mientras que para Santusa (2016) y Dayan (2007) en su investigación a los trabajadores indicaron que el nivel de satisfacción no es muy relevante ya que solo alcanzaron un porcentaje del 5 % y 21 % respectivamente.

CONCLUSIONES

- ❖ Se puede concluir que el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de la agencia de viajes Desert people E.I.R.L de la ciudad de Ica 2019 - 2020 tienen un nivel de satisfacción bajo ya que solo el 18% se encuentra de acuerdo y satisfecho de trabajar en la empresa mientras un 38% trabaja de manera neutra y un 43% no se encuentra satisfecho por lo que su rendimiento hace que no sea óptimo.
- ❖ Que los trabajadores en su mayoría al no tener un salario que consideren adecuados con el trabajo que desempeñan se desmotivan haciendo que este influya de manera importante sobre la productividad de la empresa.
- ❖ Los guías de turismo no sienten tener oportunidades de trabajo en cuanto al crecimiento laboral y una de las causas es que muchos de los trabajadores trabajan solo por necesidad.
- ❖ La satisfacción laboral tiene que ver con el agotamiento laboral siento este uno de los factores que influye ya que trabajan más de sus 8 horas. y trabajan por un sueldo básico.
- ❖ A pesar de que presentan muchos factores de insatisfacción laboral cumplen con las tareas dentro del puesto en el que desenvuelven dando lo mejor de sí.
- ❖ Que los trabajadores al mantener una posición neutra con respecto al jefe o supervisor a cargo en cuanto a la ejecución de su trabajo hacen que los trabajadores no tengan una idea clara de los objetivos que se desea alcanzar ya que la comunicación es puntual.
- ❖ Que el trabajador es el pilar fundamental de toda empresa para el logro de objetivos y metas a cumplir.

RECOMENDACIONES

Dada la investigación donde se describió la realidad actual que enfrenta la agencia de viajes Desert People. E.I.R.L. se recomienda:

- ❖ Que se afiance el dialogo de manera que se dé una comunicación asertiva entre trabajadores y el jefe.
- ❖ Reconocer de manera individual y en grupo cuando un trabajador a logrado tener un desempeño óptimo.
- ❖ Las horas deben ir acorde con la ley para evitar el agotamiento del trabajador y pueda éste tener un mejor rendimiento.
- ❖ Los trabajadores deben estar claros en la metas y objetivos que la empresa tiene para que se pueda trabajar en base a este.
- ❖ La medición de rendimiento debe ser constante para poder observar y potencializar aquellas que están en falencias.
- ❖ Que el jefe no solo lo visualice al trabajador como un producto bruto a explotar, sino que este conozca también sus necesidades y ambiciones como persona.

REFERENCIAS

- Ω Vallejo Calle, O. E. (2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.
- Ω Terán Ruelas, J. L. (2017). Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral.
- Ω Padilla Reyes, B. L., Hernandez, T., & Viviana, L. (2019). Ergonomía y rendimiento laboral en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.
- Ω Carazas, S. E. G. (2006). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26), 116-122.
- Ω Lillo-Bañuls, A., & Casado-Díaz, J. M. (2011). Capital humano y turismo: Rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral. *Estudios de economía aplicada*, 29(3), 755-780.
- Ω Acero Caceres, S. (2017). Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral en Trabajadores de Agencias de Viajes y Turismo de Puno–2016.
- Ω Nina, A., Stefany, D., & Huamaní Quispe, E. P. (2017). Perfil sociolaboral y nivel de satisfacción laboral del agente de viajes de las agencias de viajes y turismo asociadas a Avit-Arequipa, 2017.
- Ω Barrutia Montoya, N. R. (2017). Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo.
- Ω Robbins, S.P. y Coulter, M. “Administración”. Prentice Hall Hispanoamericana, México1996. Pág.181 - 192-197.
- Ω Gibson, J.,“Las organizaciones”, (8a ed.). Mc Graw Hill,Madrid 1996.Pág.138.
- Ω Muñoz, A. “Satisfacción e insatisfacción en el trabajo”. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid 1990. Pág. 76.

- Ω Loitegui Aldaz, J.R. “Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra”. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990. Pág.39.
- Ω Locke, E.A., "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo", en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand McNally College Ed., Los Estados Unidos, Chicago 1976. Pág.165-166
- Ω Huilcapi-Masacon, M.R., Castro-López, G.A. y Jácome-Lara, G.A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 3 (2): pp. 311 - 333.
- Ω Rivas, M.E. y López, M. (2012). Psicología Social y de las Organizaciones. Manual CEDE de Preparación PIR, 11. CEDE: Madrid.
- Ω <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-maslow-las-necesidades-humanas/>
- Ω <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teorias-motivacion-laboral>
- Ω <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>
- Ω <https://concepto.de/salario/#ixzz6EAWONrvY>
- Ω Ramos, J., Peiró, J.M. y Ripoll, P. (1996). Condiciones de trabajo y clima laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), Tratado de psicología del trabajo, Vol. 1 (pp.37-92). Madrid: Síntesis.
- Ω Picazo C. (2011). Procesos de guía y asistencia turística. Madrid, España. Síntesis, p. 37.
- Ω <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>

APÉNDICE.



“UNIVERSIDAD SAN LUIS GONZAGA”

“FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION TURISMO Y ARQUEOLOGIA”

CUESTIONARIO

Presentación: Estimado guía de turismo de la Agencia de Viajes Desert People E.I.R.L, estoy llevando a cabo el siguiente cuestionario sobre el “NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAR DE LOS GUIAS DE TURISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DESERT PEOPLE E.I.R.L DE LA CIUDAD DE ICA 2019 – 2020” para el cual se le pide que sus respuestas sean a conciencia teniendo la premisa que no existe respuesta correcta.

El cuestionario es anónimo y exclusivo para esta investigación.

INSTRUCCIONES. · Marca con un aspa la respuesta que considere correcta. · Todas las preguntas deben ser respondidas.

N°	PREGUNTAS	DEACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO
1	Las condiciones laborales en la agencia de viajes son adecuadas	1	2	3
2	Tú salario es justo para el trabajo que realizas	1	2	3
3	La agencia de viajes te da una estabilidad laboral	1	2	3
4	Estoy satisfecho con los beneficios que recibo	1	2	3
5	Valoran mi trabajo	1	2	3
6	He recibido reconocimiento por mi desempeño por mi supervisor a cargo	1	2	3
7	Tengo oportunidades de crecimiento en la agencia de viajes	1	2	3
8	Las tareas encomendadas son claras	1	2	3
9	Mi supervisor es competente siempre para la ejecución de su trabajo	1	2	3
	Considero que mi equipo de trabajo es bueno	1	2	3