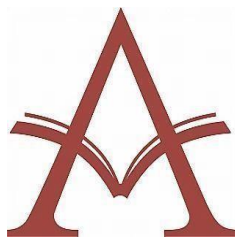


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los
Colaboradores de una Empresa Constructora,
Barranco, Lima, 2020**

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

CESARIO HUAMANI GONZALES

Cod. ORCID: 0000-0002-3460-7973

ASESOR:

OSCAR ENRIQUE FUCHS ANGELES

Cod. ORCID: 0000-0002-3123-6281

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

NOVIEMBRE, 2021

Resumen

Actualmente la satisfacción laboral es un tema muy importante para las organizaciones debido a que si la empresa consigue aumentar la satisfacción laboral del recurso humano, todos los trabajadores se sentirán más comprometidos con la empresa, esto también traerá consigo trabajadores con mayor lealtad organizacional, de la satisfacción laboral depende muchas veces el éxito de una empresa porque trabajadores satisfechos con su trabajo va a tener como consecuencia trabajadores más productivos y con un alto nivel de desempeño.

La presente investigación pretendió analizar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, esta empresa es muy exitosa en su rubro, pero descuidan el tema de satisfacción laboral, lo cual afecta el desempeño laboral del talento humano, por esta razón se realizó el presente estudio, para poder identificar qué factores afectan más la satisfacción y el desempeño laboral, con las debidas sugerencias que se presentan en este estudio se podrá aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, desempeño Laboral.

Abstract

Currently job satisfaction is a very important issue for organizations because if the company manages to increase job satisfaction of human resources, all workers will feel more committed to the company, this will also bring workers with greater organizational loyalty, job satisfaction often depends on the success of a company because workers satisfied with their work will result in more productive workers and with a high level of performance.

This research aimed to analyze how job satisfaction is related to job performance of employees of a construction company, this company is very successful in its field, but neglect the issue of job satisfaction, which affects the job performance of human talent, for this reason this study was conducted to identify what factors affect more job satisfaction and job performance, with the appropriate suggestions presented in this study can increase job satisfaction of workers in this organization.

Keywords: Job satisfaction, job performance.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
1. Problema de la Investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del Problema General	2
1.1.2. Problemas Específicos	2
1.2. Objetivos de la Investigación	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos	3
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	3
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacionales	4
2.1.2. Nacionales	9
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1. Satisfacción laboral	14
2.2.2. Desempeño laboral	17
2.3. Definición de términos básicos	19

3. Cronograma de actividades

4. Recursos y Presupuesto

5. Referencias

6. Aporte Académico

7. Conclusiones

8. Recomendaciones

9. Anexos

9.1 Matriz de Consistencia

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

La empresa objeto de estudio es una empresa peruana especializada en la construcción de proyectos de vivienda, la cual desde su fundación se ha caracterizado por la producción de inmuebles basada en altos estándares de productividad, gestión de mejora continua y excelente orientación a su clientela.

La empresa objeto de investigación es muy exitosa en su rubro, pero por medio de la presente investigación se ha podido observar que hay un descuido sobre la satisfacción laboral del talento humano ocasionado por las malas condiciones de trabajo, una de esas situaciones negativas es el clima laboral deficiente que se presenta debido a que se presentan discusiones entre los trabajadores, lo cual no permite trabajar de la mejor manera, en otras palabras, se presentan malas relaciones interpersonales entre los trabajadores lo cual no les permite mostrar un desempeño ideal.

Otra falla que se ha podido identificar y afecta seriamente la satisfacción laboral, es que no se le permite al trabajador realizar opiniones y sugerencias para sus actividades laborales, lo cual crea un distanciamiento entre jefes y trabajadores, los superiores que tienen más tiempo laborando en esta empresa ya tienen una forma establecida de trabajar y prefieren no escuchar a los trabajadores porque no le gustan los cambios organizacionales. Los jefes imaginan que solo ellos tienen la razón y piensan que su manera de trabajar es la correcta.

En esta empresa también existe una baja satisfacción laboral debido a que no

existe ningún tipo de motivación hacia los trabajadores, a pesar de todos los inconvenientes y del ambiente negativo que se presenta muchos trabajadores ponen todo su empeño en sus labores, aunque lo podrían hacer mucho mejor si recibieran el apoyo de sus jefes, algo que no se da en esta empresa, en esta organización nunca se otorgan los debidos reconocimientos a los trabajadores de mayor trayectoria, ni tampoco a los que demuestran mejor desempeño que son pocos. La razón por la cual algunos de los trabajadores no tienen un buen desempeño es porque no se sienten satisfechos con su trabajo, esto se hace notar cuando algunos de ellos indican que no lo pensarían dos veces si otra empresa les ofrecería mejores beneficios, si esto ocurriera ellos inmediatamente dejarían su trabajo actual.

También existe una falta de comunicación entre los trabajadores, lo cual justamente es lo que más afecta las relaciones interpersonales, esto genera un comportamiento deficiente debido a que si el talento humano evita comunicarse nunca se va a poder formar un equipo de trabajo, lo cual puede afectar los resultados finales y el desempeño general en toda la organización.

1.1.1. Formulación del Problema General

¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020?

1.1.2. Problemas Específicos

¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020?

¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020.

1.2.2. Objetivos Específicos

Identificar de qué manera la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020.

Especificar de qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

El presente estudio será un gran aporte para la empresa porque tendrá sugerencias de cómo aumentar la satisfacción laboral del talento humano, lo cual será un beneficio para el trabajador y para la misma empresa en miras de cumplir los objetivos organizacionales. Esta investigación será de mucha utilidad para los investigadores tengan cocimiento como se realiza un trabajo de investigación enfocado en la satisfacción laboral, además podrá ser utilizado como un antecedente de investigación actual.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Solórzano, N. (2021), realizó el Trabajo de tesis **“Satisfacción laboral de la empresa Constructora y Consultora del Pacífico S.A, año 2020”**, para obtener una Maestría en Gestión del Talento Humano en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas – Ecuador.

Esta investigación tuvo objetivo principal determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Constructora y Consultora del Pacífico S.A, la cual se encuentra en la ciudad de Esmeraldas. El estudio fue realizado con métodos descriptivos, con un diseño no experimental y con un tipo de investigación cuantitativa y transversal, el investigador para poder medir la variable satisfacción laboral utilizó un estudio estadístico de cada dato a través del Cuestionario de satisfacción laboral S20/23”, el cual estuvo conformado por 23 preguntas. Las encuestas fueron realizadas a 30 trabajadores, los cual vienen a ser la cantidad total de la población de esta organización. Con la información obtenida el investigador pudo determinar lo siguiente: Un 78% que vienen a ser 24 trabajadores están satisfechos de manera general en la empresa. Por otra parte, un 11% que vienen a ser 3 colaboradores demuestran indiferencia y finalmente otro 11% indicaron que tienen insatisfacción. Con esto el investigador pudo demostrar que a pesar que existe una alta satisfacción, hay trabajadores que demuestran un bajo nivel e indiferente de satisfacción, por los cual la empresa debería prestar atención.

Rodríguez, R. y Reyes, C. (2017), realizaron el Trabajo de investigación

“Propuesta para mejorar la satisfacción laboral desde el salario emocional, de los colaboradores de la empresa R.R Construcciones SAS”, para obtener una Especialización en Gerencia en la Universidad La Gran Colombia, Bogotá – Colombia.

El estudio mencionado tuvo como objetivo principal realizar una propuesta para mejorar la satisfacción laboral de RR Construcciones S.A.S, basándose en la estrategia del salario emocional. Este estudio fue de tipo descriptivo, debido a que se recolectaron datos que permitieron al investigador realizar una evaluación y una selección de una propuesta para la optimización y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa; el nivel de medida fue cuantitativa y se realizó a través de la recolección de información para comprobar la hipótesis, basados en las medidas numéricas con el establecimiento de patrones de conducta y probando teorías. La recolección de información fue obtenida por medio de las siguientes actividades: observar, medir y documentar. La población objeto de investigación son los trabajadores de esta organización. La herramienta metodológica usada fue un cuestionario para la variable satisfacción laboral, con esta herramienta se pudo comprender que es lo que sienten los trabajadores en esta organización, a través de preguntas que se dividieron en datos de información general, donde pudieron optar por respuestas con rangos de tiempo que lleva laborando en la empresa, edad, condiciones laborales y género. La propuesta se hizo conforme a cada hallazgo que encontraron después de realizarse un diagnóstico, en base a la estrategia de salario emocional para optimizar la satisfacción del recurso humano de la organización objeto de estudio.

Sanabria, D. (2019), realizó el Proyecto de grado **“Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga”**, para optar al título de: Psicóloga en la Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga – Colombia.

El mencionado estudio fue de tipo no experimental y correlacional, con un diseño de investigación de corte transversal, la finalidad de este estudio fue conocer la relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en una empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga. Esta investigación estuvo conformada por una muestra de 127 colaboradores en los distintos departamentos de la organización. El diagnóstico de Engagement se hizo aplicándose una escala que contiene 17 frases de tipo Likert, donde la persona tiene que responder dentro de una escala está entre el (0) y el (6), este contiene tres dimensiones del Engagement, las cuales fueron distribuidas así: la dedicación, el vigor y la absorción. Para poder realizar la medición de la variable Satisfacción laboral aplicaron una Escala de Satisfacción general, la cual estuvo conformada por 15 ítems, los cuales se distribuyeron en 2 dimensiones de la variable satisfacción laboral: los factores higiénicos o factores extrínsecos y los factores motivacionales o factores intrínsecos, también contó con 7 niveles de respuesta en una escala de Likert. De acuerdo a los resultados que la investigadora obtuvo en este estudio pudo determinar que se presenta una relación significativamente alta entre la variable Engagement y la variable Satisfacción Laboral, lo cual ha permitido que se cumplan los objetivos trazados en el estudio. Igualmente se observaron niveles altos de Engagement, con lo cual se pudo demostrar que el recurso humano siente mucho compromiso por la organización; con respecto a los resultados obtenidos de la

Satisfacción laboral la investigadora pudo encontrar altos puntajes, observándose un alto nivel de satisfacción con el salario, las condiciones de trabajo y también con cada beneficio social en conjunto. La investigadora pudo concluir lo siguiente: Las empresas tienen que elaborar estrategias donde sea como una de sus prioridades tener un espacio laboral que beneficie la salud del recurso humano, del mismo modo deben incentivar con algunas recompensas a los colaboradores para que ellos tengan un alto grado de satisfacción laboral y un alto nivel de desempeño laboral.

Oblitas, A. (2017), realizó la tesis de grado **“Situación actual del desempeño laboral en una Empresa Constructora Caso PERTINAX SRL”**, para obtener el Título de Psicóloga en la Universidad Mayor de San Andrés, La Paz – Bolivia.

Esta investigación tuvo como finalidad describir la situación en la actualidad del desempeño laboral de la empresa constructora PERTINAX S.R.L. Para poder alcanzar este objetivo la investigadora tuvo que revisar información bibliográfica que le permitió definir la variable desempeño laboral en 9 dimensiones, que serán mencionadas a continuación: la responsabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el cumplimiento de las metas y las tareas, la superación, la cultura de la producción, el conocimiento de las labores realizadas, la creatividad y la iniciativa, el trabajo en equipo y la cooperación y también la calidad de las labores. La investigadora pudo detectar que se necesita crear una herramienta propia, que pueda ajustarse a cada dimensión e indicador mencionado en esta investigación. Esta herramienta fue creada basada en un Formulario Sistema de Administración de Personal (SAP), de distintas organizaciones públicas que se rigen por lo establecido en las normas del SAP. El mencionado sistema está estructurado y basado en 5

subsistemas. Entre ellos el subsistema de Evaluación del Desempeño Laboral contesta a las necesidades de esta investigación. En el presente estudio la herramienta fue llamada: El Formulario A para los Jefes y los Encargados del Área y el Formulario B para los Subalternos, los dos formularios recibieron la validación de las personas expertas y también por medio del indicador de confiabilidad llamado Alfa de Cronbach. La investigación fue considerada de tipo no experimental, descriptiva y transeccional con una metodología cualitativa y cuantitativa. Al aplicarse las herramientas (ambos formularios) los que fueron considerados con un rango del 1 al 10, consideran que la organización tiene un nivel aceptable arrojando la cantidad de 5,73. Esto se obtuvo por medio de cada resultado cualitativo. Los resultados de contribuir conjuntamente las competencias del recurso humano frente a la responsabilidad que este adquiere y frente a lograr los objetivos de la organización, resulta un nivel medio, no se presentan esfuerzos por llegar a la perfección pero tampoco se acta deficientemente. Por otra parte, se han identificado otros resultados que no guardan relación con cada dimensión indicada dentro del desempeño laboral, como por ejemplo consumir bebidas alcohólicas, etc., lo cual influye directamente en el desempeño del talento humano.

Coello, J. (2016), realizó el trabajo de titulación **“Estudio del proceso de evaluación de desempeño laboral aplicada a obreros de construcción de la empresa VRCONSTSER S.A. de la ciudad de Guayaquil, propuesta de una guía metodológica”**, para la obtención del Grado de Magíster en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos y Marketing en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.

En la investigación mencionada el investigador pudo analizar el modo con el que se llevaron a cabo las actividades de la evaluación de desempeño laboral de los obreros de empresa constructora mencionada, en el cual no se consideraron ninguna tipo de normas para poder implementarlo, no se valoró lo importante que es para los servicios que entrega la organización. El estudio tuvo como objetivo principal contribuir a garantizar el proceso de evaluación del desempeño laboral a través de una guía metodológica aplicada a la empresa constructora Vrconstser S.A., la premisa tuvo su fundamento en las bases sociales para la creación de una guía, con la cual podrán desarrollarse un conjunto de pasos para la obtención de los resultados, con los cuales se podrá valorar correctamente el desempeño de los trabajadores. Toda la información fue recolectada por medio de las siguientes técnicas: el focus group, la entrevista y también la observación de documentos, con esta información obtenida pudieron realizar un análisis del problema y de esta manera proponer una solución que se enfocó en la creación de una guía metodológica sobre el proceso de evaluación de desempeño laboral para los obreros de organización constructora Vrconstser S.A.

2.1.2. Nacionales

Llave, S. y Ccallo, D. (2019), realizaron la Tesis **“Habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral en la empresa constructora y contratista Full Terra Umasi S.R.L., en la provincia de Espinar - Cusco, 2018”**, para optar el título profesional de: Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa - Perú.

El objetivo general del estudio mencionado fue determinar la relación entre las habilidades directivas con la satisfacción laboral en la empresa constructora y

contratista Full Terra Umasi S.R.L., en la provincia de Espinar - Cusco, 2018. Este estudio fue considerado de tipo no experimental con un corte transversal y una metodología cuantitativa, el cual se aplicó a una población de 140 colaboradores, para poder comprobar si las habilidades directivas se relacionan con la variable satisfacción laboral, empleándose la herramienta para investigación llamada encuesta y utilizando un cuestionario de Likert para poder recolectar datos de las dos variables de investigación, las investigadoras aplicaron para las habilidades directivas un grupo de 18 preguntas y para la satisfacción laboral una cantidad de 16 preguntas. Con toda esta información obtenida las tesisistas pudieron concluir lo siguiente: se presenta una relación positivamente moderada entre la variable habilidades directivas y la variable satisfacción laboral obteniéndose un Rho de Spearman de 0,688, con esto pudieron comprobar que al aumentar el desarrollo de las habilidades directivas también aumentará el nivel de satisfacción laboral en la empresa.

Quispe, S. (2017), realizó la Tesis **“Satisfacción laboral y trabajo en equipo de los colaboradores en la constructora Mallorca S.A.C, Lima 2017”**, para obtener el Título de Licenciada en Administración en la Universidad San Pedro, Sullana – Perú.

El estudio mencionado tuvo como finalidad describir la satisfacción laboral en el trabajo en equipo de los colaboradores de la constructora MALLORCA S.A.C., Lima. Este estudio fue considerado de tipo no experimental con un corte transversal y con una metodología descriptiva, para recolectar la información la investigadora usó la herramienta para investigación denominada encuesta utilizando un cuestionario, la población de esta investigación estuvo conformada por 47 trabajadores de la

organización. Cada uno de estos resultados fue analizado para obtener la contrastación de hipótesis y partiendo de los resultados la investigadora pudo señalar que la satisfacción laboral en el trabajo en equipo si se presenta en la empresa, debido a que las calificaciones con respecto a la variable satisfacción laboral fueron positivas, en la productividad obtuvo un 44%, en la remuneración obtuvo un 55%, en el compromiso obtuvo un 52% y en la motivación obtuvo un 49%, además las calificaciones con respecto a la variable trabajo en equipo también fueron positivas, donde el desempeño laboral obtuvo un 69%, en los objetivos comunes obtuvo un 37%, en la organización en el trabajo en equipo obtuvo un 59% y finalmente en la cohesión obtuvo un 35%. La investigadora indicó que un 57% del recurso humano afirma que la organización no otorga oportunidad para desarrollarse profesionalmente, un 85% señala que no es positiva la comunicación del equipo de trabajo, un 75% no recibe una evaluación de desempeño respecto al trabajo en equipo y finalmente un 98% no comprende la misión, la visión y los valores para conseguir un objetivo común. Por este motivo, la investigadora recomienda a la alta gerencia de esta organización brindar oportunidad de desarrollarse profesionalmente para aumentar la motivación del talento humano, implementar sistemas de comunicación eficientes en la organización, comunicar de modo claro y preciso la visión, la misión y los valores de la organización y finalmente implementar un sistema de evaluación de desempeño laboral.

Barrera, A. y Cipiran, M. (2018), realizaron la Tesis “**La satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa 2H Ingeniería y Construcción S.A.C., Pasco -2018**”, para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco – Perú.

El estudio mencionado fue considerado correlacional y con una metodología cuantitativa, cuyo objetivo principal fue determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad, para esto las investigadoras consideraron dimensiones de satisfacción con el ambiente físicamente, las capacitaciones, la eficiencia, satisfacción por las remuneraciones, innovación para desarrollar los trabajos, la eficacia, satisfacción por los trabajos. Las investigadoras aplicaron dos encuestas, una con la variable satisfacción laboral y otra con la variable productividad, la investigación estuvo comprendida por 56 funcionarios de esta organización. El cuestionario número uno estuvo conformado por 15 preguntas que se agrupó en dimensiones, formada por 5 categorías en escala de Likert. El cuestionario número dos estuvo conformado por 10 ítems, los cuales permitieron realizar una medición de la variable productividad. El estudio fue considerado con una metodología descriptiva y correlacional. La hipótesis principal se demostró por medio de cada hipótesis específica, para esto se utilizó la prueba de chi-cuadrada, en el cual el nivel de confianza arrojó un 95% y el nivel de significancia arrojó un 0.05, con esto las investigadoras pudieron demostrar una relación teórica entre las variables estudiadas.

Gómez, C. (2018), realizó la Tesis **“Programa de mejora del clima organizacional para elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS EMPRESAS S.A.C Chorrillos -2016”**, para obtener el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

En este estudio el investigador pudo observar que se presenta una realidad problemática la cual es que el recurso humano tiene insatisfacción por su trabajo ocasionado por el clima laboral de la empresa constructora mencionada. El estudio

tuvo como objetivo principal determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. En lo que respecta a la justificación pudo determinar que el clima laboral en la actualidad es considerado un tema muy importante para todo tipo de empresa, las que tienen por obligación buscar una mejora continua del ambiente laboral, para aumentar la productividad, sin descuidar al talento humano. El investigador aplicó un estudio Expost - Facto con un diseño básico y longitudinal considerándose pre experimental. Utilizó una metodología cuantitativa y la muestra estuvo compuesta por una población de 36 trabajadores, empleando la herramienta para investigación llamada encuesta, con la cual pudo recolectar información de la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral utilizando un cuestionario para cada variable. Además el tesista sometió cada resultado a la prueba de confiabilidad del alfa de cronbach, donde obtuvo 0,897 para la variable clima organizacional y 0,920 para la variable satisfacción laboral, esto indica una muy alta confiabilidad. También uso la prueba de wilcoxon para los resultados del estudio donde pudo indicar que la variable clima organizacional se relaciona significativamente con la variable satisfacción laboral determinándose que con un mejoramiento del clima organizacional aumentará el grado de satisfacción por el trabajo.

Porras, L. (2020), realizó la Tesis **“Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre, Lima 2020”**, para obtener el título profesional de: Licenciada en Psicología en la Universidad César Vallejo, Lima – Perú.

En el estudio mencionado se tuvo como objetivo principal identificar la relación existente entre engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras de Lima, del distrito de Pueblo Libre. Este estudio fue considerado de tipo no experimental, correlacional y descriptivo y con una metodología cuantitativa. La población estuvo compuesta por 295 colaboradores de dos organizaciones, la investigadora pudo aplicar un Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC a 50 trabajadores que tenían entre 20 y 52 años de edad. Con esto pudo comprobar que el Engagement se relaciona positivamente con la satisfacción laboral; de la misma manera, identificó una relación positivamente débil y significativa entre la variable engagement y cada dimensión de satisfacción laboral: los reconocimientos sociales, el beneficio económico y la significación de las tareas; en cambio la dimensión condiciones de trabajo ha mostrado una correlación negativamente débil y no significativa. Por otra parte, en la dimensión cargo no se observó diferencias significativas con engagement, por su parte, en la variable satisfacción laboral se encontraron diferencias significativas. En lo que respecta al nivel de engagement y al nivel de satisfacción laboral se observaron que el nivel alto es que mayormente predomina.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

Según Rosales, Rodal, Chumbi & Buñay (2017, p.3-11), se entiende por satisfacción laboral a aquella categoría que muestra los estados emocionales positivos que son producidos por las percepciones que se tienen de la experiencia en el trabajo y que influye en las labores del colaborador. Son muchos los factores que influyen y

condicionan, en otras palabras, que traen como consecuencia resultados, que inicia cuando se forma y prepara para el desempeño hasta cuando se perfecciona, lo cual se forja en el transcurrir de la vida. La satisfacción en el trabajo es como un pronóstico del buen desempeño, de ser permanente en la empresa, de la productividad, de la efectividad, también se relaciona con categorías claves como los equipos, la motivación laboral, el afecto, la comunicación organizacional, el clima laboral, el liderazgo, la familia, la cultura corporativa, etc. Los trabajadores satisfechos de manera laboral siempre desean conservar su empleo, desean ser capacitados para optimizar su trabajo, demuestran interés en hacer tareas extras, buscan armonizar con sus compañeros de trabajo, observan más lo positivo que lo negativo en el medio laboral, se convierten en individuos más competitivos, son proactivos y siempre buscan un propósito, demuestran deseos de aplicar novedosos conocimientos, demuestran tener una buena salud y alta calidad de vida, este conjunto de actitudes se va a ver reflejado en su vida diaria en general.

Según Ludeña & Díaz (2021, p.73-74), se entiende por satisfacción laboral a todas aquellas actitudes que demuestra un colaborador relacionadas a los reconocimientos, condiciones laborales y beneficios de tipo económico, para el éxito de una empresa el talento humano debe tener un alto grado de satisfacción laboral, debido a que esto ocasionará que los colaboradores tengan un buen desempeño, esto se va a materializar en cada resultado según lo que se planificó, las actitudes que demuestran los colaboradores por su trabajo con respecto a las condiciones laborales, beneficios de tipo económico y los reconocimientos van a ser trascendentales para la empresa porque de esto va a depender que los trabajadores puedan cubrir sus

expectativas de trabajo y sienta satisfacción en un ambiente de trabajo ideal, para que el talento humano tenga un alto nivel de desempeño.

Según Terrones (2019, p.57-60), la satisfacción en el trabajo, indicado por muchos estudiosos del comportamiento organizacional, representa una actitud que va a reflejar los sentimientos de los individuos sobre algo, la variable satisfacción en el trabajo tiene que entenderse como las actitudes que muestra el talento humano sobre sus propias labores. La actitud está determinada en conjunto por las particularidades actuales que presenta un puesto laboral como pueden ser las percepciones que tiene el colaborador frente a lo que debería ser. La satisfacción del trabajo, debe ser considerado como un fin en sí misma, que concierne tanto a la organización como al colaborador; lo cual aparte de ser beneficioso para el trabajador por mantenerles una óptima salud mental, permite que sea una contribución para optimizar la productividad de una organización y también para aumentar la rentabilidad; debido a que un trabajador que tiene motivación y satisfacción por su trabajo podrá tener un desempeño mucho mejor que otro que no esté satisfecho.

Según Solano (2010, p.1-2), la satisfacción laboral es considerada como un indicador clásico y al cual más se recurre cuando se quiere tener un conocimiento sobre la actitud general de los individuos con respecto a sus labores. Esto sucede ya que el nivel de satisfacción laboral tiene influencia tanto en la calidad de trabajo como en la cantidad de trabajo que desempeñan las personas, asimismo tiene incidencia en otros temas como el ausentismo en el trabajo, la propensión a dejar la empresa, etc. En la actualidad existe mucha preocupación por mejorar el ambiente de trabajo de los individuos que laboran, para que ellos tengan un alto nivel de satisfacción

demostrando eficiencia y sentirse orgullosos por las labores que realizan. De este modo, tendrán la capacidad de adaptarse con mucho éxito a todo lo que se le exige dentro de sus labores que sufren variaciones conforme se va desarrollando la humanidad, surgiendo de esta manera novedosos campos laborales y otras profesiones, las cuales se necesitan para conseguir la satisfacción de lo que requiere la sociedad.

2.2.2. Desempeño laboral

Según Bautista, Cienfuegos & Aguilar (2020, p.109), el desempeño laboral es descrito como todos los actos y comportamientos que tienen los colaboradores, los cuales van a permitir lograr cada objetivo planteado para que una organización o institución sea exitosa. Un concepto categórico considera al desempeño en el trabajo como un conjunto de elementos que se integran, los cuales se orientan al desarrollo de la efectividad y convierte a una empresa en exitosa, tomando en cuenta que estos actos originan valor para la institución mediante cada una de sus dimensiones: desempeño de tareas resultando el logro de cada tarea acorde al conocimiento que logra contribuir a la empresa de modo indirecto y directo; comportamientos contraproducentes, como actividades deliberadas que acontecen voluntariamente y que resulta ser beneficioso para el talento humano y desempeño contextual tomándose en cuenta como conductas espontáneas que van a superar a todo lo que se esperó respecto a su puesto, esto es muy trascendental para que se consigan lograr los resultados anhelados por toda organización.

Según Pedraza, Amaya & Conde (2010, p.495-496), el desempeño laboral es todo acto encaminado para lograr un objetivo, donde el talento humano demuestra

intención y capacidades para hacerlo si es que se presenta un clima óptimo para lograrlo. Evaluar el desempeño laboral del talento humano quiere decir medir, identificar y gestionar el desempeño de los seres humanos que integran una organización. Identificar involucra analizar los puestos laborales e identificar los departamentos que necesitan ser examinados cuando se quiere medir el desempeño laboral. Medir es uno de los temas centrales del sistema de evaluación, en el cual se tiene por finalidad identificar de qué manera se compara el desempeño con determinados estándares objetivos. También se entiende por desempeño a todo acto o conducta observada en los colaboradores, el cual es muy importante para cumplir las metas de la empresa, esto se puede medir en términos de competencia de cada trabajador y su grado de contribución a la organización. El desempeño podría tener éxito o no, lo cual va a depender de un grupo de características que en su mayoría van a ser manifestadas por medio del comportamiento.

Según Párraga (2018, p.38-40), la evaluación del desempeño tiene por finalidad dar un valor sistemático al desempeño que muestra el talento humano conforme a toda actividad que éste hace en la empresa y de los objetivos a cumplir, ya que ésta debe hacerse con proporción al perfil de su cargo en la organización para que a continuación pueda retroalimentar y señalar de qué manera está progresando el trabajador al cual se le realizó una evaluación. Este tipo de evaluación es considerada una oportunidad para el colaborador, la empresa y la misma comunidad de desempeñarse en un área, en el cual sienta comodidad para conseguir sus metas y objetivos y los de la misma empresa, significa también una oportunidad de ascender en la empresa y de un crecimiento organizacional, dado que se podrá conservar y

optimizar la calidad del servicio prestada teniendo el talento humano clave e ideal en cada cargo ocupado y toda la comunidad conseguirá calidad en el servicio y esto va a ser una respuesta a las demandas de la misma satisfactoriamente, alcanzándose una óptima calidad de vida.

Según Alveiro (2009, p.4), la evaluación de desempeño es considerada un conjunto de procedimientos de dirección indispensable en los asuntos administrativos de la empresa. Basado en los problemas hallados, evaluar el desempeño permite implementar una correcta política para lo que más necesita y requiere la empresa. Dicho de otra manera, evaluar el desempeño laboral del talento humano quiere decir examinar la calidad del desempeño, para obtener resultados que compete al colaborador. Por este motivo, se necesita que el director, supervisor, coordinador y gerente se den cuenta que es necesario y primordial hacer una evaluación del desempeño del talento humano; ellos requieren retroalimentación acerca de sus esfuerzos. Si esta evaluación de desempeño es eficiente, tiene que incluirse en las promociones, debido a que si se estimula el logro esto aumentará el grado de motivación en una organización.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Comportamiento organizacional

Según Bravo, Hernández, Negrin & Palacios (2020, p.902), el comportamiento organizacional es considerado una ciencia que se encarga de investigar e identificar como impactan las personas y las respectivas estructuras en el comportamiento dentro de las empresas con el objetivo de utilizar la eficacia y los conocimientos en las empresas. Por un lado, permite que se comprendan las relaciones de los colaboradores

entre sí y, por otro lado, permite que se entienda la influencia que el entorno tiene en una organización. Esta ciencia se encarga de estudiar el comportamiento de los equipos y de las personas que integran una empresa.

2.3.2. Comunicación interna

Según Oyarvide, Reyes & Montaña (2017, p.299), se entiende por comunicación interna a aquella comunicación direccionada al talento humano de una empresa, la cual en la actualidad se considera como un instrumento estratégico que va a permitir a la gerencia aumentar la competitividad, conseguir la retención de los mejores colaboradores, lograr la identificación del recurso humano en una auténtica cultura organizacional, impulsar el sentimiento de identificación y el éxito organizacional. Si el talento humano se encuentra informado, tiene conocimiento sobre la misión, la visión, las estrategias organizacionales y los valores corporativos, y también si se presenta una apropiada comunicación interna el desempeño organizacional será superior.

2.3.3. Condiciones de trabajo

Según Martínez, Oviedo & Luna (2013, p.543), se entiende por condiciones de trabajo a todas aquellas particularidades y características de carácter político, organizacional, económico, etc., por medio del cual se realiza toda relación laboral. Las investigaciones han determinado que al configurar este escenario influye no solamente en la calidad de las labores, sino también en la seguridad, salud, bienestar y también en el grado de motivación de los trabajadores.

2.3.4. Empresa constructora

Según Arcudia, Pech & Álvarez (2005, p.26-27), una empresa constructora es considerada como un sistema social, debido a que está formado de manera básica por individuos y tienen como objetivo general dar el servicio o el producto conforme con lo acordado en un proyecto y su debido contrato. Evidentemente, con el transcurrir de las actividades operativas, se pueden presentar variaciones, aunque estas tienen que ser mínimas, con un acuerdo y aceptación tanto de la organización constructora como de los clientes. Todo lo que se va a ejecutar en obra tiene que ser detallado en las etapas previas a las operaciones, diseño y definición.

2.3.5. Motivación laboral

Según Charaja & Mamani (2014, p.7), la motivación es considerada como una manera de impulsar a un individuo a realizar algo; además, dentro de las labores la motivación significa combinar factores del medio laboral que va a ocasionar que aparezcan esfuerzos positivos o esfuerzos negativos; en otras palabras, cuando el colaborador tiene conocimiento sobre qué es lo que lo motiva tendrá muchas probabilidades de lograr sus objetivos profesionales y personales. Del mismo modo, si una empresa motiva a sus trabajadores, se podrá notar un aumento en la productividad.

2.3.6. Organización

Según Velásquez (2007, p.132), la organización es considerada como un sistema orgánico introducido en un ambiente hostil con el cual se realiza intercambio de informaciones, dinero y energía, en otras palabras, la empresa es un sistema social

y técnico abierto, en el cual se presentan relaciones de entrada y salida (insumo y producto respectivamente), así como también la retroalimentación para que el sistema pueda ser modificado en términos de operaciones, estructuras, con lo cual se pueda mantener y permanecer en el tiempo, además de un conjunto de actividades internas donde construir, readaptar y autoreparar, con esto se va a poder interrelacionar de una manera adecuada con el entorno.

2.3.7. Relaciones interpersonales

Según Hanco, Carpio & Laura (2021, p.188), las relaciones interpersonales son todas aquellas capacidades que demuestra un individuo respecto a cooperación y trabajo en equipo, estableciendo un objetivo a alcanzar y tiene que saber organizar sus labores diarias para no perjudicar el desempeño del resto. Todos los individuos logran establecer muchas relaciones en su camino, con sus amigos, con sus compañeros de labores, con sus padres o también con sus compañeros de estudios. Por medio de estas relaciones pueden intercambiar maneras de ver y sentir la vida; además pueden compartir algún interés, afecto o necesidad.

3. Cronograma de actividades

Actividades	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Resultado
Problema de la investigación					
Descripción de la realidad problemática	X				
Formulación del Problema General Problemas específicos	X				
Objetivos de la investigación	X				
Objetivo general Objetivos específicos	X				
Justificación e importancia de la investigación	X				
Marco Teórico					
Antecedentes		X			
Internacionales Nacionales		X			
Bases teóricas			X		
Definición de términos básicos			X		
Aporte académico				X	
Conclusiones				X	
Recomendaciones				X	

4. Recursos y Presupuesto

PARTIDA PRESUPUESTAL	CÓDIGO DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (SOLES)	COSTO TOTAL (SOLES)
Recursos humanos	01	1	S/ 30.00	S/ 30.00
Bienes y servicios	02	4	S/ 5.00	S/ 20.00
Útiles de escritorio	03	8	S/ 5.00	S/ 40.00
Mobiliario y equipos	04	3	S/ 30.00	S/ 90.00
Pasajes y viáticos	05	4	S/ 5.00	S/ 20.00
Materiales de consulta (libros y revistas científicas)	06	4	S/ 5.00	S/ 20.00
Servicios a terceros	07	1	S/ 30.00	S/ 30.00
Total				S/ 250.00

5. Referencias

- Alveiro, C. (2009). Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, XI(1), 4. Recuperado el 4 de Setiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Arcudia, C.; Pech, J. & Álvarez, S. (2005). La empresa constructora y sus operaciones bajo un enfoque de sistemas. *Revista Académica Ingeniería*, IX(1), 26-27. Recuperado el 5 de Setiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/467/46790104.pdf>
- Barrera, A. & Cipiran, M. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa 2H Ingeniería y Construcción S.A.C., Pasco -2018. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú*. Recuperado el 7 de Agosto de 2021, de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/647/1/TESIS%20BARRERA%20Y%20CIPIRAN%20.pdf>
- Bautista, R.; Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, VII(1), 109. Recuperado el 4 de Setiembre de 2021, de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bravo, C.; Hernández, A.; Negrin, E. & Palacios, A. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, XXV(91), 902. Recuperado el 5 de Setiembre de 2021, de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33173/34795>
- Charaja, Y. M. & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, V(1), 7. Recuperado el 5 de Setiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449844867001.pdf>

- Coello, J. (2016). *Estudio del proceso de evaluación de desempeño laboral aplicada a obreros de construcción de la empresa VRCONSTSER S.A. de la ciudad de Guayaquil: Propuesta de una guía metodológica. Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.*
Recuperado el 5 de Agosto de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42967>
- Gomez, C. (2018). *Programa de mejora del clima organizacional para elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS empresas S.A.C Chorrillos - 2016. Tesis de pregrado. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.* Recuperado el 7 de Agosto de 2021, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/491/1/Gomez%20Suazo%20Carlos%20Martin.pdf>
- Hanco, M.; Carpio, A. & Laura, Z. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 188. Recuperado el 4 de Setiembre de 2021, de <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/552/302>
- Llave, S. & Ccallo, D. (2019). *Habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral en la empresa constructora y contratista Full Terra Umasi S.R.L., en la provincia de Espinar - Cusco, 2018. Tesis de pregrado. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú .* Recuperado el 7 de Agosto de 2021, de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2265/Susan%20Llave_Dina%20Ccallo_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ludeña, D. & Diaz, I. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el colegio de bachillerato “Carmen Mora de Encalada”, del Cantón Pasaje provincia El Oro en el periodo lectivo 2018 – 2019. *Revista Científica de UCES*, XXVI(1), 73-74. Recuperado el 2 de Setiembre de 2021, de

<https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/cientifica/article/view/1120/1113>

Martínez, L.; Oviedo, O. & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo. *Revista Salud Uninorte*, XXIX(3),

543. Recuperado el 5 de Setiembre de 2021, de

<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>

Oblitas, A. (2017). *Situación actual del desempeño laboral en una Empresa Constructora Caso PERTINAX SRL. Tesis de pregrado. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.*

Recuperado el 7 de Agosto de 2021, de

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/12718/TG-3976.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oyarvide, H.; Reyes, E. & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta

indispensable de la administración. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, III(4), 299.

Recuperado el 5 de Setiembre de 2021, de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6174479.pdf>

Párraga, L. (2018). Evaluación del desempeño por competencias. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, III(9),

38-40. Recuperado el 4 de Setiembre de 2021, de

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/52/56>

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 (Ve)*, XVI(3), 495-496. Recuperado el 4 de Setiembre de 2021, de

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Porras, L. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre, Lima 2020. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.*

Recuperado el 7 de Agosto de 2021, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59133/Porras_SLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, S. (2017). *Satisfacción laboral y trabajo en equipo de los colaboradores en la constructora Mallorca S.A.C, Lima 2017. Tesis de pregrado. Universidad San Pedro, Sullana, Perú.*

Recuperado el 7 de Agosto de 2021, de

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11589/Tesis_60712.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, R. & Reyes, C. (2017). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral desde el salario emocional, de los colaboradores de la empresa R.R Construcciones SAS. Tesis doctoral.*

Universidad La Gran Colombia, Bogotá., Colombia. Recuperado el 7 de Agosto de 2021, de

[https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/3798/Satisfacci% c3% b3n_laboral_salario_s alario_emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/3798/Satisfacci%c3%b3n_laboral_salario_salario_emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rosales, G.; Rodal, A.; Chumbi, V. & Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, XXI(3), 3-11. Recuperado el 2 de Setiembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6114886.pdf>

Sanabria, D. S. (2019). *Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga. Tesis de pregrado. Universidad Pontificia Bolivariana,*

Bucaramanga, Colombia . Recuperado el 5 de Agosto de 2021, de

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8043/38943.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solano, S. (2010). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Revista Cuidart [Internet]*, I(1), 1-

2. Recuperado el 3 de Setiembre de 2021, de

<https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/74/587>

Solórzano, N. J. (2021). *Satisfacción laboral de la empresa Constructora y Consultora del Pacifico S.A., año 2020. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.*

Recuperado el 7 de Agosto de 2021, de

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2528/1/Sol%c3%b3rzano%20Jim%c3%a9nez%20N%c3%a9stor%20Javier.pdf>

Terrones, A. (2019). Compromiso organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los

colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – Agencia Chachapoyas, 2016.

Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades, II(3), 57 -60.

Recuperado el 2 de Setiembre de 2021, de

<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/626/778>

Velásquez, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann.

Revista Escuela de Administración de Negocios(61), 132. Recuperado el 5 de Setiembre de 2021,

de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>

6. Aporte Académico

El investigador del presente estudio considera que la satisfacción laboral es muy importante en toda empresa hoy en día, debido a que si los trabajadores tienen felicidad en su trabajo tendrán más lealtad hacia la organización y esto tendrá como resultado trabajadores más productivos.

Considera también que el talento humano satisfecho nunca va a trabajar por obligación, más bien se va a esforzar diariamente por ser mucho mejor. Todo trabajador debería estar apasionado por su trabajo pero esto muchas veces no ocurre porque el talento humano tiene pasión por su trabajo solamente cuando se encuentra satisfecho con sus labores y con la empresa en general.

Para que en esta empresa se aumente la satisfacción laboral de los trabajadores se deben cumplir las siguientes estrategias:

Clima organizacional positivo: La empresa debe crear un clima de trabajo positivo fomentando buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, de esta manera podrán mejorar la gestión de los equipos de trabajo y se aumentará el interés en los objetivos de la organización.

Empoderar a los trabajadores: En esta empresa se le debe otorgar autonomía al talento humano para que ellos puedan realizar sus actividades laborales explotando lo mejor de sus destrezas, habilidades y capacidades. Permitir que los colaboradores puedan diseñar sus estrategias más acertadas para poder cumplir cada objetivo que se les fue asignado.

Tener una adecuada comunicación: Los jefes deben tener una

comunicación constante con su equipo de trabajo para aumentar la confianza de los trabajadores en ellos. Es importante que los superiores fomenten una cultura empresarial clara y transparente, con lo cual se podrá tener una comunicación continua entre las personas que integran esta organización.

Velar por el bienestar de los trabajadores: La empresa para poder aumentar la satisfacción del recurso humano tiene que preocuparse por el bienestar de cada uno de ellos, esto involucra el bienestar físico, mental y emocional, para poder evitar cualquier tipo de enfermedad o estrés en el colaborador la empresa tiene que organizar un plan de prevención y promocionar practicar efectivas de atención inmediata para cuando se vayan a presentar estas acciones, con esto se podrá tener trabajadores más saludables.

Retroalimentación: Dentro de esta empresa se debe dar y recibir la retroalimentación para que se puedan mejorar las interacciones entre los jefes y los trabajadores para optimizar las comunicaciones. En esta retroalimentación se debe tener como prioridad darle al trabajador comentarios educados y constructivos basados en la realidad, así como también se debe prestar atención a algún comentario que desee realizar el talento humano.

Liderazgo: Esta empresa debe tener buenos líderes que demuestren empatía con sus trabajadores, que sea respetuosos con el talento humano y que los motive frecuentemente, tener un buen líder va a generar un clima óptimo de trabajo, debido a que el colaborador se va a sentir más apoyado, va a tener más confianza y se va a incrementar la satisfacción en el entorno laboral.

7. Conclusiones

Conclusión N° 1: Por medio de la presente investigación y la revisión de los antecedentes nacionales e internacionales se ha podido verificar que la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, debido a que si los trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo van a sentir un mayor compromiso con la organización, ellos van a mostrar más empeño en cumplir sus labores, obteniéndose en ellos un alto nivel de desempeño.

Conclusión N° 2: La motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores, debido a que si la empresa encuentra la manera de motivar a sus trabajadores ellos van a considerar que su participación es importante para el éxito de la organización, de esta manera se van a sentir más valorados e identificados, cualquier tipo de motivación es importante para un trabajador, ya que aumenta su autoestima y sus deseos de superación, teniendo como resultado trabajadores con un buen desempeño laboral.

Conclusión N° 3: Las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores, debido a que si se mantienen relaciones interpersonales sanas se podrá mejorar el ambiente laboral, lo cual permitirá conseguir trabajadores con un buen desempeño y se alcanzará cada objetivo propuesto en la empresa.

8. Recomendaciones

Recomendación N° 1: Aumentar la satisfacción laboral involucrando al talento humano de esta empresa en la toma de decisiones para que todos en conjunto puedan encontrar alternativas de solución a todos aquellos problemas que no permiten el máximo desempeño en esta organización, de esta manera el colaborador se va a sentir parte importante de la empresa.

Recomendación N° 2: Elevar la motivación de los trabajadores por medio de felicitaciones y reconocimientos por los trabajos bien realizados, la empresa debe felicitar los trabajos en equipo para crear más unión y compañerismo, también se debe realizar reconocimientos individuales, como por ejemplo un reconocimiento al mejor trabajador del mes, para que el resto de los compañeros vea esto como un ejemplo a seguir.

Recomendación N° 3: La empresa debe organizar frecuentemente talleres de relaciones interpersonales para que los trabajadores adquieran y pongan en práctica acciones para optimizar sus relaciones con sus compañeros y adquieran destrezas que les permitan afrontar distintas situaciones.

9. Anexos

9.1 Matriz de Consistencia

**TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA
CONSTRUCTORA, BARRANCO, LIMA, 2020**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020? <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020? • ¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar de qué manera la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020. • Especificar de qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora, Barranco, Lima, 2020. 	<p style="text-align: center;">Variable N°1:</p> <p style="text-align: center;">SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p style="text-align: center;">Variable N°2:</p> <p style="text-align: center;">DESEMPEÑO LABORAL</p>