

ORIGINAL ARTICLE

Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú

Natalia Angélica Boada Llerena*

Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Peru

Received 04-04-19 Revised 24-05-19 Approved 11-06-19 Online 11-10-19

* Corresponding author

Cite as:

Email:
natalia.boada@usil.pe

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

© Universidad San Ignacio de Loyola, 2019.



This article is distributed under license CC BY-NC-ND 4.0 Internacional (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Resumen

De acuerdo a las investigaciones de diversos autores, la satisfacción del personal influye positivamente en su desempeño laboral, así como en el desempeño global de la empresa. Sin embargo, numerosos estudios sobre diversos puestos de trabajo presentan conclusiones contrarias respecto a esta relación. Asimismo, la bibliografía es muy escasa acerca de esta relación en el caso de la empresa de seguridad.

El presente estudio tiene como finalidad verificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del puesto agente de seguridad en una empresa de servicios de vigilancia ubicada en la ciudad de Lima. Se realizó una investigación descriptiva correlacional, haciendo uso de un instrumento de elaboración propia para evaluar el desempeño, y un cuestionario de satisfacción laboral elaborado por la investigadora Palma S. (2005). Ambos cuestionarios se aplicaron en una muestra representativa de empleados del puesto agente de seguridad.

Los resultados indican que la correlación entre satisfacción y desempeño laboral es significativa. Asimismo, sugieren que el único aspecto de satisfacción laboral que presenta una alta correlación con el desempeño es el de satisfacción con la significación de la tarea. Por otro lado, el aspecto de satisfacción que obtuvo la relación más débil con el desempeño fue el de satisfacción con el beneficio económico. Los resultados sugieren la necesidad de evaluar periódicamente la satisfacción percibida por los trabajadores, midiendo diferentes aspectos de satisfacción, incluyendo la significación de la tarea; así como intervenir, en caso de insatisfacción laboral, para motivar al trabajador en este aspecto.

Palabras claves: Satisfacción laboral, desempeño, empresa de seguridad, evaluación de desempeño

Clasificación JEL: J53

Abstract

According to some studies, job satisfaction positively influences job performance as well as a company's overall performance. However, there are other studies that present an opposite relationship between them. Also, there is very little bibliography about this relationship in the context of small and medium-size enterprises (SMEs) in the security industry.

The purpose of this study is to verify the relationship between job satisfaction and job performance for the case of a SME in the security sector located in Lima, Peru. A correlational descriptive research was conducted, by making use of two questionnaires, one to evaluate employee's job performance and the other for job satisfaction. Both questionnaires were applied to a representative sample of security agents.

The results indicate that the correlation between job satisfaction and job performance is statistically significant. They also reveal that significance of task is the only aspect by which job satisfaction is highly related to job performance. On the other hand, economic benefit (incentive) is the aspect by which job satisfaction finds a weak relationship with job performance. These findings suggest, firstly, the need to periodically evaluate employees' satisfaction by measuring different aspects of job satisfaction, including the significance of the task; and secondly, the need to intervene in case of job dissatisfaction to improve motivation of security agents.

Key words: Job satisfaction, job performance, SMEs, security, evaluation, significance of tasks, questionnaire.

JEL Code: J53

Introducción

La problemática de la inseguridad ciudadana en el Perú ha tomado mayor importancia en los últimos años, siendo la ciudad de Lima la principal afectada. En este contexto, el agente de seguridad ha cobrado un rol más significativo en la seguridad de la ciudad de Lima, tanto como resguardo para el sector privado, como apoyo a los esfuerzos del Estado Peruano. Frente a esto, nos planteamos la siguiente pregunta ¿Qué factores están relacionados con el buen desempeño del agente de seguridad? Al respecto, se han encontrado amplios aportes sobre la gran importancia de la satisfacción laboral en el desempeño de diferentes puestos de trabajo.

Según diversos autores, la satisfacción del trabajador es un factor muy importante para los resultados organizacionales. Las primeras investigaciones realizadas en las décadas de 1920 y 1930 por autores como Hawthorne (Elton Mayo, 1927) y Hoppock (1935, citado en Sánchez, et al., 2013), así como las de autores modernos como Robbins y Judge en 2009 (citado en Barroso y Salazar, 2009), concluyen que el bienestar y la satisfacción del trabajador son vitales para el buen desempeño laboral. La actitud de satisfacción en el trabajo está relacionada a un mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2017); siendo considerada la insatisfacción laboral como signo de deterioración de la eficiencia organizacional, relacionada con el empeoramiento de la productividad e incremento del ausentismo y rotación (Paul, 2015).

La bibliografía ofrece muy escasa información sobre la relación entre satisfacción laboral y desempeño en el contexto de la empresa de seguridad. También, investigaciones

actuales presentan resultados contradictorios acerca de esta relación. En vista de este vacío de información, el presente estudio pretende demostrar la relación entre satisfacción laboral y desempeño mediante la experiencia de una empresa peruana de servicios de seguridad y vigilancia de la ciudad de Lima. Un segundo objetivo fue el definir qué aspectos de la satisfacción laboral son los más importantes por su influencia en el desempeño. Para alcanzar estos objetivos, se escogió realizar una investigación descriptiva correlacional, haciendo uso de dos cuestionarios: "Escala de opiniones SL-SPC", elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en 2005 para evaluar la satisfacción laboral; y para evaluar el desempeño, se utilizó un cuestionario de autoría propia, validado mediante el método de juicio de expertos.

Además de su aporte teórico, el presente estudio se justifica por su relevancia social, dado que su aporte permitirá a la empresa de seguridad tomar conciencia acerca de la importancia de la satisfacción laboral por su relación con el desempeño del agente de seguridad. Esto, a su vez, traería consigo una mejora en el bienestar y calidad de vida de este trabajador, el cual cumple una labor de riesgo en un rubro aún afectado por la informalidad (RM N° 196-2018-TR).

Literatura

1. Satisfacción laboral

No existe un concepto unánime que defina la satisfacción laboral. Esto se debe a que su definición ha sido adaptada según el autor o investigación. No obstante, se pueden identificar dos aproximaciones generales hacia este concepto: La satisfacción laboral como respuesta afectiva hacia el trabajo; y la satisfacción laboral como respuesta afectiva con énfasis en la comparación (Harpaz, 1983, citado en Bravo *et al.*, 1996), como se observa en el Cuadro 1.

Cuadro 1.
Definición de satisfacción laboral por autor y aproximación

Aproximación	Autor	Concepto de satisfacción laboral
Respuesta afectiva hacia el trabajo	Locke, 1976	<i>"Estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral"</i>
	Werther & Davis, 1982	<i>"Conjunto de sentimientos mediante los cuales los empleados perciben su trabajo"</i>
	Price & Mueller, 1986	<i>"Nivel en el cual los trabajadores gustan de su trabajo"</i>
	Bravo et al., 1996	<i>"Conjunto de actitudes que desarrolla el individuo hacia su situación laboral, las cuales parten de una evaluación general de su trabajo, o sobre facetas específicas del mismo"</i>
	Robbins, 1998	<i>"Conjunto de emociones y actitudes que tiene el trabajador respecto a su organización y su labor en ella"</i>
Respuesta afectiva con énfasis en la comparación	Wright & Cropanzano, 1950	<i>"Reacción afectiva surgida de contrastar la realidad laboral con las expectativas del individuo sobre dicha realidad"</i>
	Morse, 1953	<i>"Reacción afectiva surgida a partir de la satisfacción de lo que el individuo cree que debe recibir de su trabajo" (...) "Depende del nivel de las aspiraciones del individuo y su percepción de la consecución de dichas aspiraciones"</i>
	Lawler, 1973	<i>"La satisfacción laboral surge de una comparación intrapersonal y otra interpersonal" (...) "Primero compara lo que realmente recibe con lo que piensa debería recibir, y posteriormente compra lo obtenido por sus pares y lo que obtiene él"</i>
	Muchinsky, 1993	<i>"La satisfacción laboral surge de la comparación de los beneficios obtenidos por sus pares y los obtenidos por él. A menor discrepancia, mayor satisfacción"</i>

Fuente: Bravo, M., et al., (1996). Tratado de psicología del trabajo volumen 1: actividad laboral en su contexto

Para efectos del estudio, se tomó en cuenta la definición establecida por la investigadora Sonia Palma Carrillo (2005), quien define la satisfacción laboral como *“la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.”*

La bibliografía ofrece diferentes teorías acerca de los factores que producen satisfacción en el trabajador. Una de las más importantes es la llamada Teoría Bifactorial de Herzberg (1959, citado en Alfaro, R., *et al.*, 2012), la cual plantea que la satisfacción en el trabajador es resultado de los denominados factores intrínsecos, los cuales están relacionados con la naturaleza de las tareas que realiza el trabajador, e involucran sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización. Algunos ejemplos de estos son; el reconocimiento, logros, promoción e independencia laboral.

Por otro lado, los factores extrínsecos (aquellos no relacionados con la naturaleza del trabajo), según el autor, no provocan satisfacción, pero sí evitan la insatisfacción en el trabajo. Como ejemplos de estos factores tenemos el sueldo y beneficios; política de la empresa; ambiente físico y relaciones con compañeros.

La Teoría de la discrepancia Intrapersonal de Dawis y sus colaboradores (1994, citado en Ovejero, 2006) afirma que la satisfacción/insatisfacción laboral es producto de la discrepancia entre las necesidades del trabajador y lo que podía obtener de su trabajo, lo cual depende de correspondencias de diferente tipo, como por ejemplo entre las habilidades requeridas para el trabajo y las habilidades del trabajador, o entre las recompensas que otorga el trabajo y los valores y necesidades del individuo.

Una tercera teoría es la Teoría de la discrepancia interpersonal (también llamada Teoría de satisfacción de facetas) del autor Lawler (1973, citado en Ovejero, 2006) y establece que la satisfacción laboral está mediada por las recompensas obtenidas por el individuo y la equidad percibida con las recompensas recibidas por compañeros de trabajo. Esto implica un doble análisis por parte del empleado: primero, entre su propio desempeño y capacidades, y lo que cree merecer en compensación por sus resultados. Y segundo, analiza lo que los demás dan y reciben de su trabajo. La discrepancia produce insatisfacción.

El autor Dawens en 1994 (citado en Alfaro, R., et al., 2012) propuso la Teoría del Ajuste en el trabajo. Ésta sostiene que es más probable que el trabajador perciba su trabajo como satisfactorio al haber una relación más estrecha entre los refuerzos (premios) de la organización, con los valores que el individuo busca satisfacer a través de la actividad laboral (estatus, comodidad, seguridad, logro y autonomía). Del mismo modo, la satisfacción laboral es más probable cuanto más se relacionen las habilidades del individuo con los requerimientos de la función.

La medición de la satisfacción laboral se puede realizar de forma unidimensional o multidimensional (Navarro y Pérez, 2008). La primera, evalúa la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo mediante una pregunta global al trabajador sobre su satisfacción en el trabajo. El enfoque multidimensional, en cambio, considera un conjunto de factores, que pueden ser medidos con el fin de calcular el nivel de satisfacción laboral del individuo. Ambos enfoques han demostrado ser igualmente válidos, a pesar de sus diferencias en cuanto a complejidad.

Los factores que determinan la satisfacción variarán según las características del individuo y de su puesto de trabajo. En el caso del personal operativo existen antecedentes (Chiang, 2009, citado por Calderón E., 2016) que sugieren que los factores que generan satisfacción en este tipo de trabajador son: Estabilidad laboral, aprendizaje, beneficios extra, condiciones de trabajo, relación con compañeros de trabajo y supervisión.

Harpaz (1983, citado en Bravo et al, 1996) menciona los métodos más utilizados para la medición de la satisfacción en el trabajo, los cuales se dividen en métodos directos e indirectos de medición. Ambos se diferencian en el tipo de preguntas que realizan al trabajador y la comunicación al evaluado sobre los objetivos de la prueba. En el contexto peruano, el instrumento de método directo creado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), tiene la característica de considerar la mayoría de los factores que generan satisfacción laboral en el trabajador operativo, según el mencionado autor, y está validado para aplicar en Lima Metropolitana.

Cuadro 2.

Principales características de los métodos directos e indirectos de medición de la satisfacción laboral

Método	Características	Técnicas que utiliza	Ventajas	Desventajas
MÉTODOS DIRECTOS	Suele utilizar escalas tipo Likert, usa con frecuencia preguntas globales, muestra abiertamente la finalidad de la prueba	Escalas de diferencial semántico, incidentes críticos, entrevista	Menor complejidad	Tendencia a ocultar las apreciaciones genuinas de trabajadores
MÉTODOS INDIRECTOS	Rigidez y formalidad, se oculta el verdadero objetivo de la prueba	Interpretación de dibujos, escalas de caras, método de completar frases	No tienden a esconder las verdaderas actitudes de los empleados	Subjetividad para interpretar resultados, dificultad para cuantificar respuestas

Fuente: Harpaz, 1983 (Bravo M. et. al., 1996)

2. Desempeño laboral

Existe amplia bibliografía acerca del desempeño laboral, siendo posible definirlo como “el comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos.” (Chiavenato, 2000. Citado en Del Toro *et al.*, 2011). Para Toro (2002, citato por Sanín y Salanova, 2014), el desempeño se entiende como la acción o acciones que un trabajador realiza con el ánimo de obtener un resultado. Asimismo, el trabajo puede incluir conductas que se orienten al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y la realización de actividades adicionales que agregan valor. Para el presente estudio se ha tomado la definición de los autores Milkovich y Bourdeau (1994), citados por Chiang, Méndez y Sánchez (2010), quienes afirman que el desempeño laboral es *“La forma cómo el empleado cubre los requerimientos de su trabajo”*.

Según el autor Wayne, R. (2010) el desempeño es una variable muy compleja, ya que existen numerosos y complejos factores relacionados con el éxito de un puesto de trabajo. Escoger entre la amplia variedad de criterios que existen para medir esta variable es considerada una de las tareas más importantes en el diseño de la evaluación de desempeño (Gómez, Balkin y Crady, 2016). Los criterios más comúnmente utilizados por las empresas son: Resultados de la tarea individual, conductas y rasgos (Robbins y Judge, 2013).

El enfoque de evaluación de desempeño por competencias es uno de los más populares en las empresas. Las competencias se definen como las características observables que traen las personas para desempeñar exitosamente su trabajo (Gómez,

Balkin y Cardy, 2016). Éstas deben ser medibles y relacionadas con el trabajo definido por la empresa.

Otro aspecto importante en el diseño de la evaluación de desempeño es el designio del evaluador. De acuerdo a los autores Robbins y Judge (2013), no siempre es el jefe inmediato superior la persona más confiable para hacer las veces de juez del desempeño de los trabajadores. Ello porque muchas organizaciones actuales alejan a los jefes de los empleados y recomiendan usar múltiples fuentes de calificación, para obtener información menos sesgada. Algunos métodos de evaluación según el evaluador son la autoevaluación, evaluación de 90°, evaluación de 180°, comités de evaluación y evaluación de 360°.

En las organizaciones más democráticas, es el mismo trabajador el responsable de evaluar su desempeño, considerando los criterios de evaluación proporcionados por la administración (Chiavenato, I., 2017). Asimismo, diversos estudios resaltan la importancia del involucramiento del empleado en el proceso de evaluación. La tendencia actual sugiere que la evaluación de desempeño basada en la autoevaluación es más apropiada que aquella basada solamente en el juicio de un gerente.

En la autoevaluación, el empleado califica su desempeño utilizando técnicas similares a las aplicadas por otros evaluadores. Si bien este método se aplica más en aspectos relacionados al desarrollo, es muy útil para evaluar al empleado que trabaja aislado (Ávila, R., Farias, H., Guerrero, C., y Sandoval, P., 2005), como es el caso de agente de seguridad.

3. Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral

La primera aproximación de la relación entre satisfacción y desempeño laboral surgió a fines de los años 1920 gracias a los estudios de Hawthorne (Citado por Petty, McGee y Cavender, 1984). Asimismo, durante los años 30, Elton Mayo (1933) (citado por Del Toro, Salazar y Gómez, 2011), realizó una de las primeras deducciones sobre la satisfacción laboral al relacionarla con los “patrones informales del grupo de trabajo”; los cuales son motivadores más fuertes que la remuneración económica, períodos de descansos y otros factores materiales afines. Con las primeras investigaciones se dio a conocer la necesidad de comprender las motivaciones humanas a nivel laboral, haciendo de estos estudios los primeros en el enfoque humanístico de la administración.

En 1959, surgió la teoría de Motivación-Higiene de Herzberg (citado por Del Toro et al., (2011), la cual, si bien es una teoría motivacional, relaciona diferentes factores de desempeño con factores de satisfacción, como: Reconocimiento, logro, el trabajo en sí, la responsabilidad y el progreso; los cuales se asociaron con efectos positivos en el rendimiento laboral en el largo plazo. Por otro lado, sostiene que los factores de higiene, si bien son vitales y cuya ausencia genera insatisfacción, no generan satisfacción al estar presentes. Estos solo producen efectos positivos en el corto plazo en cuanto al rendimiento y actitudes en el ambiente de trabajo. Su teoría concluye que los factores que generan satisfacción son aquellos que están estrechamente ligados a lo que el individuo realiza en su quehacer diario.

A pesar que la relación entre satisfacción laboral y desempeño solía considerarse un mito, el análisis de estudios anteriores sugiere que la correlación es bastante alta (Robbins y Judge, 2013). Asimismo, a nivel organizacional también existen razones que apoyan la relación entre ambas, ya que se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos, tienden a ser más eficaces que aquellas que no los tienen. Los autores indican que ello se debe a que la satisfacción laboral se relaciona con aspectos ligados al desempeño, como son la satisfacción al cliente, ausentismo, rotación y conductas contraproducentes.

Metodología

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional, por lo que el enfoque es cuantitativo. El diseño fue no experimental transversal, dado que se recolectó la información en un solo periodo de tiempo, sin lugar a seguimiento.

1. Participantes

Mediante un muestreo probabilístico, se tomó una muestra aleatoria simple del total de agentes de seguridad de la empresa. El tamaño de la muestra fue de $n = 124$, considerando un 95% de confianza y 5% de margen de error, siendo la población un total de 182 agentes de seguridad.

Todos los agentes de seguridad responden a un mismo perfil, el cual fue establecido por la empresa. Los encuestados pertenecen al género masculino; se encuentran en un rango de edad entre los 25 y 40 años; han culminado estudios secundarios, o bien tienen educación superior inconclusa.

Dentro de las responsabilidades asignadas al puesto, se encuentran la coordinación y labores de protección de personas, labores de vigilancia y seguridad en planteles y propiedades institucionales durante turnos asignados. Asimismo, Mantener el orden de acceso a lugares públicos, brindando orientación a individuos en áreas donde se prestan servicios al público.

2. Instrumentos y procedimiento

Para medir la satisfacción laboral del personal, se utilizó el cuestionario "Escala de opiniones SL-SPC" (Palma, S., 2005), el cual evalúa 4 aspectos de la satisfacción laboral mediante 27 preguntas: (a) Significación de la tarea, (b) Condiciones de trabajo, (c) Reconocimiento personal y/o social y (d)

Beneficios económicos. El instrumento tiene 5 categorías de diagnóstico de evaluación aplicados a cada uno de los 4 aspectos evaluados y el puntaje total o Satisfacción Laboral General, como se muestra a continuación:

Cuadro 3.
Diagnóstico de Satisfacción laboral por categoría

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Satisfacción General Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 a 36	35 a 40	19 a 23	16 a 19	103 a 116
Promedio	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15	89 a 102
Insatisfecho	24 a 27	20 a 26	12 a 17	08 a 10	75 a 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Fuente: Palma, S., (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Para medir el desempeño laboral, se utilizó el cuestionario de autoevaluación de desempeño, "Evaluación de desempeño laboral: Cuestionario para la evaluación del puesto de agente de seguridad" de autoría propia. El instrumento se conforma por 11 preguntas, las cuales evalúan 4 dimensiones de desempeño: (a) Proactividad, (b) Capacidad de servicio, (c) Conocimientos y (d) Diligencia en el trabajo. Tiene 3 categorías de diagnóstico (Alto, Medio y Bajo) que se aplican a las 4 dimensiones de desempeño evaluadas, así como al puntaje global de desempeño laboral, como se observa en el cuadro a continuación:

Cuadro 4.
Diagnóstico de Desempeño laboral por categoría

Nivel de Desempeño	Proactividad	Capacidad de servicio	Conocimientos	Diligencia en el trabajo	Desempeño General Puntaje Total
Alto	110 o más	110 o más	80 o más	110 o más	250 o menos
Medio	80 a 100	80 a 100	50 a 70	80 a 100	260 a 370
Bajo	70 o menos	70 o menos	40 o menos	70 o menos	250 o menos

Fuente: Elaboración propia

Se validó el instrumento mediante el método de juicio de expertos y análisis factorial confirmatorio. Se solicitó a 4 expertos en gestión de recursos humanos su colaboración para validar el instrumento, obteniéndose una V de Aiken de 0.91. El perfil de los expertos se resume en el Cuadro 5:

Cuadro 5.

Perfil de expertos

Nº	Apellidos y Nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo	Institución	Años de experiencia
1	Zuazo Merino, Julio César	Magíster	Relaciones Laborales	Jefe de Relaciones Industriales	Petróleos del Perú Petroperú	18 años
2	Sánchez Lévano, María Julia	Magíster	Psicología	Docente Universitaria	Universidad Nacional de Ingeniería	16 años
3	Llerena Granda, Liliانا	Magíster	Psicología	Gerente General	Overall Resources S.A.C.	25 años
4	Oliveira Zárate, Manuel	Magíster	Psicología	Docente Universitario	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	25 años

Fuente: Elaboración propia

Los expertos calificaron cada pregunta (ítem) del instrumento utilizando una escala Likert del 01 (puntaje más bajo) al 05 (puntaje más alto). Para el cálculo de la V de Aiken se procedió a aplicar la fórmula en el puntaje otorgado por los jueces para cada pregunta (ítem) en los tres criterios de evaluación: Pertinencia, relevancia y claridad. Como resultado se obtuvo una V de Aiken de 0.93 para la Pertinencia de la prueba, 0.89 para la Relevancia y 0.89 para la claridad de la prueba. Como resultado total, se obtuvo una V de Aiken de 0.91, lo cual indica la alta validez de la prueba.

Asimismo, se realizó el análisis factorial del instrumento, para evaluar la validez de su estructura, de tal modo que se

asignaron los ítems al correspondiente factor. Se calculó, para cada estimador, el error estándar, un puntaje z, el p-valor, y una versión estandarizada del estimador, tal como se muestra en el Cuadro 6.

Los resultados indican que, cada ítem muestra una carga factorial acorde con el modelo hipotetizado; en otras palabras, todos los estimados estandarizados, tienen niveles superiores a 0.3.

Cuadro 6.
Análisis factorial confirmatorio: Cargas factoriales

Factor	Indicador	Estimado	SE	Z	p	Estimado Estandarizado
Proactividad	Item01	1.000 *				0.333
	Item02	1.859	0.8185	2.27	0.023	0.477
	Item03	2.693	1.1143	2.42	0.016	0.740
Capacidad de Servicio	Item04	1.000 *				0.787
	Item05	0.883	0.0964	9.16	< .001	0.765
	Item06	0.715	0.1398	5.12	< .001	0.466
Conocimientos	Item07	1.000 *				0.864
	Item08	0.946	0.1010	9.37	< .001	0.799
Diligencia en el Trabajo	Item09	1.000 *				0.767
	Item10	1.055	0.1085	9.72	< .001	0.832
	Item11	0.965	0.1161	8.31	< .001	0.731

* parámetro fijado

Fuente: Elaboración propia

El Cuadro 7 muestra el cálculo de varios índices de bondad de ajuste del modelo. En primer lugar el CFI (Comparative Fit Index) nos indica un alto grado de bondad de ajuste del modelo (entre 0.9 y 0.95); el RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) se acerca también bastante a lo óptimo (alrededor de 0.08); el TLI o índice de Tucker Lewis, muestra un nivel bastante aceptable en el sentido de que el modelo tiene bondad de ajuste (mayor a 0.9); mientras que el SRMR señala que el modelo sí explica óptimamente los datos. Haciendo un balance, el análisis concluye que el modelo muestra una bondad de ajuste entre buena y muy buena.

Cuadro 7.

Análisis factorial confirmatorio: Medidas de ajuste del modelo

CFI	TLI	SRMR	RMSEA	RMSEA IC 90%	
				Inferior	Superior
0.944	0.919	0.0448	0.0879	0.0577	0.117

Fuente: Elaboración propia

El Cuadro 8 nos indica el desempeño en términos de comparación de los residuos del modelo propuesto versus los residuos de un modelo nulo. La idea es que ninguna correlación debería ser ni siquiera moderada, dado que de lo contrario el modelo estaría bastante cercano de un modelo nulo. Los resultados indican que en general el modelo se ajusta bastante bien, con la excepción de 05 casos, los cuales representan una cantidad aceptable de exclusiones para la validez del instrumento.

Cuadro 8.

Análisis factorial confirmatorio: Tabla de correlación de residuos

Desempeño Post-Hoc del Modelo

Residuos para la matriz de correlación observada

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11
Item01		0.017	-0.013	-0.095	0.017	0.002	-0.036	0.104	-0.050	0.020	0.056
Item02			0.003	-0.038	0.053	0.119	0.017	0.004	0.014	-0.095	0.117
Item03				-0.065	0.033	0.107	-0.095	0.127	0.001	-0.004	0.011
Item04					-0.041	0.076	0.036	-0.005	-0.003	0.024	-0.044
Item05						0.056	0.011	-0.035	0.030	0.003	-0.018
Item06							-0.087	0.011	-0.062	-0.017	0.052
Item07								-0.000	-0.021	0.004	-0.020
Item08									-0.069	0.065	0.028
Item09										0.016	-0.007
Item10											-0.014
Item11											

Fuente: Elaboración propia

Como conclusión del análisis factorial confirmatorio, obtenemos que el modelo representa en un grado entre aceptable y más que aceptable la variabilidad de los datos observados. Por lo tanto, se confirma la validez del instrumento utilizado.

En lo que respecta a la confiabilidad del instrumento, posteriormente a su aplicación, fue sometido al análisis de fiabilidad estadístico mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado $\alpha = 0.88$, lo cual confirma la fiabilidad del instrumento.

Los participantes demoraron 15 minutos en promedio para responder cada cuestionario, habiendo otorgado la empresa de seguridad todas las facilidades para la evaluación en sus instalaciones.

Resultados

1. Resultados de la evaluación de satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido descrita en cinco niveles en una escala Likert, desde Muy insatisfecho (1); Insatisfecho (2); Promedio (3); Satisfecho (4) y Muy satisfecho (5). Los resultados muestran que el 0% de la muestra percibe insatisfacción laboral, mientras el 56.5% afirma sentirse satisfecho laboralmente y el 18.5%, muy satisfecho. El 25% restante obtuvo un puntaje promedio (ni satisfecho ni insatisfecho).

Por otro lado, en los resultados por cada dimensión de satisfacción laboral se obtuvo que la dimensión Reconocimiento personal y/o social y la dimensión Condiciones de trabajo obtuvieron un puntaje de insatisfecho o muy insatisfecho en el 14.5% y 11.3% de la muestra, respectivamente. La dimensión beneficio económico obtuvo un porcentaje de insatisfacción muy pequeño de la muestra, siendo este 0.8%, como se observa en el Cuadro 9.

Cuadro 9.

Resultados de la evaluación de satisfacción laboral por dimensión

	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Rec. Personal y/o Social	Beneficio Económico
<i>Muy Satisfecho (%)</i>	33.9%	49.2%	10.5%	40.3%
<i>Satisfecho (%)</i>	33.9%	37.9%	29.8%	40.3%
<i>Promedio (%)</i>	32.3%	1.6%	45.2%	18.5%
<i>Insatisfecho (%)</i>	0.0%	0.0%	12.1%	0.8%
<i>Muy Insatisfecho (%)</i>	0.0%	11.3%	2.4%	0.0%
Total (%)	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

2. Resultados de la evaluación de desempeño laboral

La evaluación de desempeño fue descrita en tres niveles: Bajo, Medio y Alto, según el puntaje obtenido. Se obtuvo que 0% de los agentes evaluados fue calificado con bajo puntaje en ninguna de las dimensiones de desempeño consideradas en la evaluación, a excepción del área de conocimientos, la cual obtuvo solo un 0.8% de la muestra con este puntaje.

Cuadro 10.

Resultados de la evaluación de desempeño laboral por dimensión

	Proactividad	Capac. De Servicio	Conocim.	Diligencia en el Trabajo
<i>Alto (%)</i>	99.2%	98.4%	96.0%	100.0%
<i>Medio (%)</i>	0.8%	1.6%	3.2%	0.0%
<i>Bajo (%)</i>	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%
Total (%)	100%	100%	100%	100%

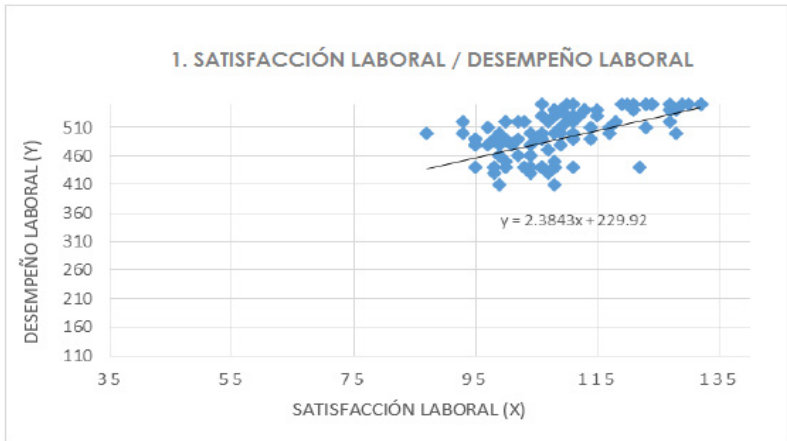
Fuente: Elaboración propia

3. Resultados del análisis de correlación

Respecto a la correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral, el diagrama de dispersión de ambas variables permite observar la existencia de relación lineal positiva entre ellas, como se muestra en la Figura 1.

Figura 1.

Diagrama de dispersión de las variables Satisfacción laboral y Desempeño laboral

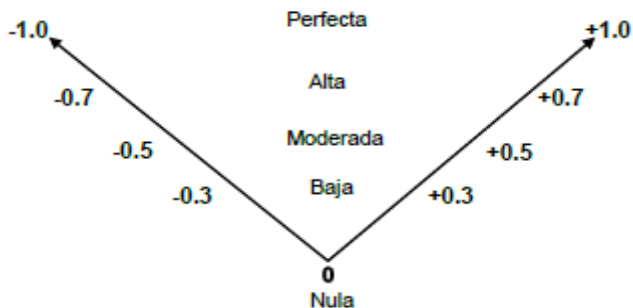


Fuente: Elaboración propia

El cálculo del coeficiente de correlación lineal de Pearson (r) reveló una correlación moderada entre ambas ($r = 0.52$), según la gradación de resultados indicada por el autor Hugh C. (2005).

Figura 2.

Gradación de resultados del Coeficiente de Correlación de Pearson (r)



Fuente: Hugh, C., (2005). Métodos de investigación y estadística en psicología

Para definir la aceptación o rechazo de la hipótesis de investigación, se hizo uso del programa estadístico SPSS Statistics versión 25, con lo cual fue posible hallar el p valor ($p = 0.0000$) para un nivel de significancia de 5%, confirmando que es posible aceptar que ambas variables se correlacionan de manera significativa con un 0.00% de probabilidad de error, como muestra el Cuadro 11.

Cuadro 11.

Correlación como prueba de hipótesis

		Estadísticos	
		SatisfaccionLaboral	Desempeño
N	Válido	124	124
	Perdidos	0	0
Media		108.44	488.47
Error estándar de la media		0.841	3.827
IC 95% Límite Inferior =		107	481
IC 95% Límite Superior =		110	496

		Correlaciones	
		SatisfaccionLaboral	Desempeño
SatisfaccionL aboral	Correlación de Pearson	1	,524**
	Sig. (bilateral)		0.0000
	N	124	124
Desempeño	Correlación de Pearson	,524**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	124	124

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

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P = 0.00%

Lectura del P-valor: Con una probabilidad de error del 0,00%, La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una mediana empresa peruana del sector de servicios de seguridad.

Fuente: Elaboración propia

Para determinar cuáles de las dimensiones de satisfacción laboral se encuentran altamente correlacionadas con el desempeño laboral, se realizó un análisis de la relación entre los resultados obtenidos para cada dimensión de satisfacción y los resultados de la evaluación de desempeño, como se muestra en el Cuadro 12:

Cuadro 12.

Correlación entre desempeño laboral y las dimensiones de satisfacción laboral

Alta correlación positiva		
Significación de la Tarea	DESEMPEÑO LABORAL	r = 0.70
Moderada correlación positiva		
Condiciones de Trabajo	DESEMPEÑO LABORAL	r = 0.45
Baja correlación positiva		
Reconocimiento Personal y/o Social	DESEMPEÑO LABORAL	r = 0.20
Beneficio Económico	DESEMPEÑO LABORAL	r = 0.11

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, la única dimensión de satisfacción laboral que guarda alta relación con el desempeño es la de “Significación de la tarea”, con un coeficiente de correlación de $r = 0.70$. Por otro lado, la dimensión que guarda la relación más débil con el desempeño es la de “Beneficio económico”, con un coeficiente de correlación de $r = 0.11$.

Discusión

Se logró confirmar la hipótesis planteada. La satisfacción laboral mostró tener relación significativa con el desempeño laboral. Ello significa que, un incremento de la satisfacción laboral del trabajador se ve acompañado de un incremento en el desempeño laboral del agente de seguridad.

Por otro lado, de las 4 dimensiones de satisfacción laboral exploradas, solo la satisfacción con la significación de la tarea reveló una alta correlación con el desempeño laboral. Esto sugiere que, a medida que el trabajo produce mayor sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material, el desempeño laboral también se incrementa. Ello es consistente con la Teoría de Motivación – Higiene de Herzberg (1959), la cual plantea que los factores que producen satisfacción laboral e influyen en el desempeño laboral no son aquellos relacionados con el ambiente o contexto de trabajo (sueldo y beneficios, ambiente físico, seguridad laboral, etc.), sino aquellos que se relacionan con la naturaleza misma del trabajo (sentimiento de autorrealización, reconocimiento, logro, etc.).

El hallazgo de la baja relación del desempeño con la satisfacción con el beneficio económico ($r = 0.11$) sugiere que los sentimientos de satisfacción que surgen por la recompensa económica no representan gran influencia en el desempeño. Este resultado va acorde a lo señalado por diferentes autores acerca de que el beneficio económico no es motivador, ni promueve un mejor desempeño laboral (Robbins y Judge, 2013 y Herzberg, 1959).

Finalmente, en el contexto de la presente investigación, la relación hallada entre las variables no implica que necesariamente la satisfacción laboral sea causante de un mejor

desempeño. Es posible observar la relación entre satisfacción y desempeño laboral desde diferentes perspectivas: puede la satisfacción laboral causar el desempeño laboral, o viceversa. Incluso, podrían ambas variables ser mutuamente influyentes (Vanden, 2011). Para llegar a una conclusión sobre causalidad, es necesario realizar una investigación de diseño experimental, mediante la cual se manipula una causa para observar sus efectos sobre otra en una situación controlada (Hernández, R., 2014; Larios-Meño, Gonzales Taranco, & Álvarez Quiroz, 2016).

Como sugerencia, se recomienda a la empresa de seguridad medir anualmente la satisfacción laboral de los agentes de seguridad. De hallarse insatisfacción en los trabajadores, se sugiere realizar una intervención mediante la cual se identifiquen las creencias y valoraciones sobre su satisfacción respecto a la significación de la tarea, para luego sensibilizarlos sobre la importancia y el aporte de su puesto. Cabe señalar que, este reconocimiento no es exclusivo de puestos directamente relacionados con la misión de la organización, sino que puede incluir a contribuciones más modestas, siempre que los empleados entiendan el papel que cumplen dentro de la sociedad y en la organización.

Asimismo, se recomienda hacer una revisión del diseño del puesto agente de seguridad y considerar la importancia de la tarea como una dimensión clave del mismo. Se sugiere aplicar el modelo "The job characteristics model" de Greenberg, J., y Baron, R., (1999), el cual toma en cuenta cinco dimensiones para enriquecer el diseño del puesto de trabajo: variedad de habilidades (1), identidad de la tarea (2), significación de la tarea (3), autonomía (4) y retroalimentación (5).

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Ávila, R., Farias, H., Guerrero, C., y Sandoval, P. (2005). *Sistemas de auto evaluación del desempeño*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile.
- Barroso, F., y Salazar, J., (2009). Satisfacción laboral Vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de cuatro casos. *Projectics / Proyéctica / Projectique*. 3(3), 29-39.
- Bravo, M. J., Peiró, M. J., y Rodríguez, I. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: *La actividad laboral en su Contexto*. J. Ma. Peiró y F. Prieto (Eds.). Madrid: Síntesis, 343-394.
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala.
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Chiavenato, I., (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Del Toro, J., Salazar, C., y Gómez, J., (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204-227.

- Hernández, R., (2014). *Metodología de la investigación*, Sexta Edición, Naucalpán de Juárez, México: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Hugh, C., (2005). *Métodos de investigación y estadística en psicología*. México DF, México: Editorial El Manual Moderno.
- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R., (2016). *Managing Human Resources*. Octava edición. Edimburgo, Inglaterra. Editorial Pearson.
- Navarro, E., y Pérez, M., (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana* (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.
- Ovejero, A., (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*, Madrid, España: Editorial Biblioteca Nueva.
- Palma, S., (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.
- Petty, M., Mcgee, G., y Cavender, J., (1984). A Meta-Analysis of the Relationships Between Individual Job Satisfaction and Individual Performance. *Academy of Management Review*, 9(4). 712-721.
- Resolución Ministerial N° 196-2018-TR (2018). *Plataforma Digital Única del Estado Peruano, Perú*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/179540-196-2018-tr>
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.

- Sanín, J., y Salanova, M., (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-23.
- Vanden, J. (2011). *Job Satisfaction and Job Performance at the Work Place* (Tesis de pregrado). Universidad de Arcada, Helsinki, Finlandia.
- Wayne, R., (2010). *Administración de recursos humanos*, Decimoprimera edición, México DF, México: Editorial Pearson.