



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral
de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales
S.A.C Trujillo, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Jimenez Naves, Jhordin Bryan (orcid.org/0000-0002-8031-4848)

Santisteban Gamarra, Juan Wenceslao (orcid.org/0000-0002-7990-8315)

ASESOR:

Dr. Guevara Ramírez, José Alexander (orcid.org/0000-0001-7332-0978)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios por permitirnos realizar y culminar uno de los proyectos trazados. Asimismo, a nuestros familiares por motivarnos diariamente a lograr nuestros objetivos, para poder alcanzarlos y seguir adelante de manera profesional.

(Los Autores)

AGRADECIMIENTO

En el presente proyecto se agradece a nuestros padres y demás familiares, así como a nuestro asesor Dr. Guevara Ramírez, José Alexander, quien estuvo orientándose en todo momento hasta culminar con la investigación, por la paciencia, tiempo y esfuerzo para lograr el objetivo de dicho proyecto. Asimismo, a mi compañero que forma parte del equipo por el empeño y esfuerzo que puso en la elaboración de nuestro proyecto.

(Los Autores)

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	12
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos.....	13
IV.RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	19
VI.CONCLUSIONES	21
VII.RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.</i>	14
Tabla 2 <i>Dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.</i>	15
Tabla 3 Relación entre las dimensiones de satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.....	16
Tabla 4 Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.....	17
Tabla 5 Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.....	18

RESUMEN

El presente estudio titulado “Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023”, establece como objetivo general: determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023, y como objetivos específicos: determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., identificar las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., determinar la relación de las dimensiones de satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C. La investigación es aplicada y tuvo un tipo de diseño no experimental. Asimismo, se tomó una muestra de 25 colaboradores. Los resultados señalaron que las dimensiones reto del trabajo, remuneraciones y condiciones del trabajo presentan relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C. Finalmente, se concluye que en el estudio se evidenció la existencia de una correlación positiva baja entre las dos variables y se acepta la hipótesis específica.

Palabras clave: Satisfacción en el trabajo, Productividad laboral, Calidad de la vida laboral.

ABSTRACT

The present study entitled "Job Satisfaction and Its Relationship With the Job Performance of Collaborators in the Company ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023", establishes as a general objective: to determine the relationship between job satisfaction and the job performance of collaborators in the company ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023, and as specific objectives: determine the level of job satisfaction of employees in the company ARY Servicios Generales S.A.C., identify the dimensions of the job performance of employees in the company ARY Servicios Generales S.A.C., determine the relationship of the dimensions of job satisfaction with the job performance of employees in the company ARY Servicios Generales S.A.C. The research is applied and had a type of non-experimental design. considering, a sample of 25 collaborators was taken. The results indicate that the dimensions of work, remuneration and working conditions present a significant relationship with the work performance of employees in the company ARY Servicios Generales S.A.C. Finally, it is concluded that the study evidenced the existence of a low positive confirmation between the two variables and the specific hypothesis is accepted.

Keywords: Job satisfaction, Labor productivity, Quality of working life.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la crisis sanitaria ha desencadenado una cadena de eventos en grandes y pequeñas empresas donde los colaboradores no están muy comprometidos con sus actividades, por tal motivo, la mayoría de la ciudadanía desarrolla una visión del futuro del trabajo cuando intentan trabajar en una organización. Asimismo, la satisfacción laboral es una percepción estudiada principalmente por tres disciplinas: psicología, recursos humanos y economía. Salazar (2019)

A nivel internacional, las razones para la satisfacción laboral han sido prominentes a lo largo del período, pues los trabajadores han expresado su insatisfacción debido a los pequeños ingresos y la ausencia de motivación laboral, seguida de la inseguridad laboral. En psicología organizacional y ocupacional, la variable 1 mide los resultados del desarrollo institucional, tanto organizacional como personal. Montes & Parra (2019)

En el Perú, más precisamente en el campo de los recursos humanos, las empresas enfrentan constantemente muchas pruebas, principalmente en el área de la innovación, por lo tanto, según el INEI (2016) en cuanto a la variable 1, solamente el 76% de los trabajadores peruanos están insatisfechos con su trabajo y el 24% manifestaron que no pueden laborar bien en su área de trabajo, asimismo, se quejan de que su jefe no es una buena persona, mientras que otros trabajadores indican que su jefe es un buen líder en la organización, por otro lado, la economía en el Perú está ligado al desempeño laboral y las horas trabajadas por los empleados, por consiguiente, el desempeño laboral se mide de acuerdo a diversos parámetros. Entonces, es importante que el sector privado haga que las empresas sean más eficientes, inviertan principalmente en innovación y tecnología y permitan que los trabajadores trabajen por el mejoramiento de la organización y su crecimiento constante.

ARY Servicios Generales S.A.C., elabora y vende productos de limpieza, y debido a sus necesidades que presenta necesita implementar un mecanismo que permita a la organización agregar un plus adicional al producto o servicio que ofrecen a los posibles clientes, asimismo, el objetivo es permitir que la empresa logre obtener mayores utilidades de acuerdo al buen desempeño de

sus colaboradores. Como punto de partida, el estudio actuará como un instrumento ideal para las organizaciones.

Por consiguiente, se realiza la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral de los colaboradores y el desempeño laboral de ARY Servicios Generales S.A.C. Trujillo, 2023?

Esta investigación se justifica por medio de los siguientes criterios: Su ejecución es adecuada, pues permitirá comprobar si las estrategias de satisfacción laboral por parte de los empleadores mantienen relación con el desempeño laboral, también mantiene relevancia social, despertando el interés en otros empleadores para la acogida de estrategias que ayuden en el desempeño de los colaboradores. Además, la investigación favorecerá en la revisión bibliográfica sobre las variables de estudio. Cuenta con implicancias al brindar una propuesta de mejora que les ayude. Mantiene utilidad metodológica, para una recolección de datos precisa sobre las variables de estudio.

Por otra parte, se obtuvo como objetivo general el siguiente: determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023 y como objetivos específicos los siguientes:

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

Identificar las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

Determinar la relación de las dimensiones de satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

Asimismo, es importante mencionar que la hipótesis se divide en dos: una de investigación y una nula. Siendo, la primera hipótesis una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023, y la segunda hipótesis una relación no significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral

de los colaboradores de la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Primeramente, Salazar (2018), indica que el estudio es de carácter cuantitativo ya que recoge la percepción de los empleados sobre la variable 1 y el compromiso organizacional con el clima laboral. A parte de ello, se aplicó las encuestas a 290 colaboradores. Según el análisis las instituciones de seguridad social en el Ecuador son de 70,96% y el compromiso organizacional de 69,91%.

Para, Felipa (2023), el propósito de su tesis fue relacionar la variable 1 y la variable 2. Asimismo, el tipo de estudio es no experimental y la muestra 25 empleados. Los resultados indican que el 40% están satisfechos el 8% están insatisfechos y el 72% están altos en cuanto al nivel de desempeño laboral, el 28% están satisfechos en un nivel medio. Para culminar, no existe conexión entre ambas variables.

Asimismo, Montalban (2018), indica como fin primordial demostrar la conexión de ambas variables. Además, cuenta con un diseño no experimental. El cuestionario es de 42 preguntas. Por consiguiente, los resultados indicaron una relación entre ambas variables, y se puede indicar que es significativa en un 0.46, y que el nivel de percepción regular es de 41.8%.

Por otra parte, Mendívil (2018), se planteó como objetivo determinar el impacto entre ambas variables de estudio en la Ugel 04 - Comas 2015, y la población constató de 60 empleados, de los cuales el 70% estaban insatisfechos, con la satisfacción laboral estuvieron satisfechos en un 30%, además, se utilizó un instrumento de encuesta, el cuestionario de capacidad laboral, el cual constó de 30 preguntas. Finalmente, contribuyen a los hallazgos de la investigación y facilitan la formulación de recomendaciones que se consideran accionables.

Según, Soledispa, Balladares & Barco (2022), en su investigación, se tuvo como objetivo interrelacionar la variable 1 y la variable 2 de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta", por otra parte, el método usado son las encuestas, finalmente, los colaboradores idóneos asumen un rol más proactivo y más responsabilidades con lo el compromiso con la empresa es muy importante.

Asimismo, Ludeña (2019), en su investigación, el método usado son dos instrumentos de recopilación de datos para el estudio, asimismo, la población fue

de 35 empleados, de los cuales 34 fueron encuestados, además, los datos han sido analizados utilizando SPSS versión 25.0, para terminar, el estudio menciona que la satisfacción laboral tiene un impacto en el desempeño de los empleados.

Además, Acevedo y Contreras (2021) en su tesis, utiliza una investigación cuantitativa, un método descriptivo correlacional. Los resultados indican que el 59% de los profesores estresados administrativamente estaban conformes con la importancia de la tarea, el 62% estaban conformes con las condiciones de trabajo y el 41% estaban moderadamente satisfechos con la aprobación personal y/o pública. Para finalizar, se concluye indicando que la variable 1 tiene un efecto en el trabajo de los empleados.

Finalmente, Grijalva, Guamán & Castro (2019), en su investigación: "Desempeño laboral como vector ocupacional", se tuvo como objetivo analizar las tareas y funciones relacionadas con el desempeño laboral, asimismo, el método usado es un cuestionario de 12 preguntas planteadas a 53 empleados, indicando como resultados que el 56% de empleados realizan sus actividades de manera óptima.

Según, García & Florín (2019), el método utilizado fueron dos cuestionarios previamente utilizados en la industria u otro tipo de empresas en el Perú, y se concluyó que el aspecto dominante fue el reconocimiento personal y social, el cual indicó los siguientes valores: autorreconocimiento referido al desempeño en el lugar de trabajo, lo que también indica que la característica menos correlacionada con el desempeño laboral son los intereses económicos, referido a su percepción negativa de los incentivos económicos y los componentes de recompensa en el lugar de trabajo.

Por otra parte, Huaquipaco & Navarro (2019), tuvo como objetivo demostrar la conexión entre la variable 1 y la variable 2, además, se tuvo como resultado una relación débil entre ambas variables de estudio.

Nieves (2018), menciona que la muestra fue de 221 colaboradores a quienes les hicimos un cuestionario y evaluamos. Por último, en cuanto a la satisfacción con el esfuerzo, se evidencia que la variable 1 están significativamente relacionada con la variable 2.

Para, Urcia (2022), se tiene como objetivo correlacionar la variable 2 y la variable 1 del sector de telecomunicaciones, el diseño fue transversal correlacional - causal, asimismo, el método usado son dos cuestionarios, finalmente, se debe brindar contratos y seguros que den paz al colaborador y su familia, también se debe crear talleres con el fin de establecer la unión y trabajo en equipo.

Según, Inga (2020), en su investigación, se tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en tesis del Perú de 2016 a 2019, además, la población es de 40 tesis, para finalizar, se observó una variedad de formas de dimensionar cada una de las variables.

Para, Chirinos & Vásquez (2020), en su investigación, el tipo de estudio es cuantitativo, el método usado es un cuestionario y, en conclusión, los colaboradores demuestran una buena labor desde el comienzo de sus labores.

Según, Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides (2020), su objetivo primordial es analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad, dando como resultados un 35% disconformes con la necesidad de poder y un 35% disconformes con la equidad organizacional.

Por otro lado, Montoya (2018), en su tesis indica como objetivo investigar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas de Trujillo, además, la muestra la conforman 248 auxiliares que tienen 57 años. El 47,18% eran mujeres, el 52,82% eran hombres, el 60,89% eran contratistas, el 39,11% eran empleados, se utilizaron dos cuestionarios, uno de ellos fue el cuestionario de "Ambiente Laboral para finalizar, reportaron relación directa entre ambas dimensiones en magnitud moderada de 95%.

Asimismo, Criollo (2019), indica como objetivo demostrar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los asociados administrativos de SEGAT. La población lo conforman 58 asociados del SEGAT, el método utilizado fue una encuesta.

Para culminar, Sagastegui (2019), en su investigación indica que el método utilizado es el Cuestionario de Comportamiento Organizacional, el cual cuenta con un total de 35 ítems, incluyendo siete dimensiones de meta,

estructura, relación, recompensa, liderazgo, mecanismo de ayuda y cambio de actitud, y trabajo. El cuestionario consta de 23 ítems, la composición de los ítems se divide en cinco dimensiones.

Según, Herquinio (2018) es importante mencionar que la variable 1 es considerada como la impresión y estimación que establecen los trabajadores hacia su área de labores de acuerdo a sus medios de crecimiento personal y profesional, por otra parte, Muñoz (2022) indica que el informe usa un método cuantitativo y la muestra fue de 230 colaboradores y colaboradores de la administración local, para culminar, mencionan que luego de encauzar y examinar las informaciones, se expone el desempeño laboral del cliente, lo cual se confirma a través de la comparación de hipótesis.

También, Chiavenato (2017) afirma que la satisfacción de los empleados se refiere a dónde se encuentran en el lugar de trabajo, su perfil de competencias y buen comportamiento, entre otras cosas, los estímulos en una empresa son necesarios para que los empleados sean más fieles a la organización y realicen mejor sus labores, además, el incentivo dentro de la empresa es primordial para apoyar a los trabajadores y por consiguiente estar más comprometidos con sus tareas encomendadas.

Para, Mujica & Guzmán (2021) los incentivos para los trabajadores, pueden ser tangibles o intangibles lo que contribuyen con un óptimo avance del trabajo encomendado.

También, tenemos las dimensiones para la variable 1 los cuales son los siguientes:

Reto del trabajo, se da cuando una persona utiliza sus talentos y habilidades, tanto físicas como mentales, para realizar una actividad, asimismo, autonomía, es la plena libertad, independencia y autoridad que posee un empleado para planificar su trabajo.

Retroalimentación del puesto, refleja el desempeño de las actividades laborales necesarias para la asignación del puesto y proporciona a los empleados información clara sobre el desempeño de su trabajo, además, las remuneraciones, según este autor, impulsa la productividad, especialmente

usada para el personal del trabajo, por eso, se la considera selectiva, ya que se la adquiere de acuerdo a las consecuencias dadas por la empresa. Lara (2021)

Condiciones de trabajo, se definen como cualquier cosa que tenga un efecto negativo o positivo en la salud de un trabajador, reduciendo así el riesgo potencial de daño a la salud del trabajador, aparte de ello, oportunidad, establece que los requisitos laborales se definen como cualquier cosa que tenga un efecto negativo o positivo en la salud de un trabajador, reduciendo así el riesgo potencial de daño a la salud del trabajador.

También, tenemos las dimensiones para la variable 2, con conceptos de creadores:

Aptitud del trabajo, según EAE Business School (2021) es la habilidad y hábito que una persona posee al momento de realizar sus tareas encomendadas de las cuales percibe un sueldo económico, asimismo, responsabilidad, para Ecoembes (2022) es una responsabilidad social y considera aspectos tan diversos como la eficiencia en el trabajo, la motivación, la cooperación, el compromiso con la organización entre otros.

Labor en equipo, según Kiligann (2022) es una forma coordinada de laborar que involucra la motivación, la participación y liderazgo para el logro de objetivos, además, para Flores, Martínez & Halleleben (2020) el desempeño del trabajador va de acuerdo a las actitudes que estos poseen; por lo tanto, el conocimiento adecuado le permite al colaborador ser más apto y por consiguiente lograr un conveniente desarrollo en el ámbito de los negocios.

Esmero laboral, según, Santander (2022) es importante para mantener no solo a sus talentos, sino también hacer crecer a la organización, por otra parte, empeño al trabajo, según, Bizneo (2020) es la calidad del servicio que hace el colaborador, desde sus competencias hasta sus habilidades las cuales repercuten en la organización.

Trabajar con eficiencia, para, ZIP Schedules (2021) es la ejecución de un trabajo con la menor inversión y con el menor tiempo posible, asimismo, ejecutar con soberanía, según, Economipedia (2019) muestra la tenencia de un nivel de

mando superior, ya sea sobre otros integrantes de la sociedad o en pasajes del día a día.

Desempeño eficiente, según, Machuca (2022) es mejorar el tiempo que se tiene para hacer las tareas encomendadas, precisamente estos son los elementos que las personas suelen identificar en la definición de eficiencia, además, nivel de compromiso, según, Loza (2019) es importante para una organización para su correcto y buen funcionamiento que va de la mano con el convenio de los colaboradores de la organización a la que trabaja.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Aplicada, porque resuelven problemas empresariales. Asimismo, Álvarez (2020) establece que el propósito de la investigación aplicada es adquirir nuevos conocimientos para dar solución a problemas reales.

3.1.2 Diseño de investigación:

Es no experimental, descriptivo, transversal, correlacional.

Vega (2018) afirma que el diseño no experimental no proporciona contacto con los sujetos en estudio.

Vega, Maguiña, Soto, Valdivia & López (2021) indican que los estudios observacionales transversales pueden ser descriptivos o también analíticos.

Guillen, Sánchez y Begazo (2020) establecen que los modelos correlacionales están diseñados para demostrar las relaciones de las variables.

3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Satisfacción laboral:

- **Definición conceptual:**

Las personas tienen la oportunidad de mostrar lo que pueden hacer con este tipo de actividades, y de esa manera crear un desafío, y estarán interesados en hacerlo bien. Lomas R. (2017)

- **Definición operacional:**

Se implantará un cuestionario a los colaboradores evaluando la primera variable de estudio.

- **Indicadores:**

Los indicadores a considerar son los siguientes: identidad de la tarea, autonomía, retroalimentación del puesto, satisfacción con los sueldos y el trabajo, oportunidad y desarrollo de la empresa, supervisión.

- **Escala de medición:**

Ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral:

- **Definición conceptual:**

El término desempeño se refiere al logro de objetivos a través de destreza, habilidad y esfuerzo. Agurto E. (2019)

- **Definición operacional:**

Se realizará una ficha de observación al jefe evaluando el desempeño laboral de los colaboradores.

- **Indicadores:**

Son los siguientes: esmero laboral, empeño al trabajo, trabajar con eficiencia, ejecutar con soberanía, desempeño eficiente y nivel de compromiso.

- **Escala de medición:**

Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Amez (2020) ARY Servicios Generales S.A.C., totalizó 25 trabajadores.

3.3.2. Muestra:

Mozo y Paquirachi (2021) indican que la muestra es igual a la población, por lo que se utiliza esta clasificación.

3.3.3. Muestreo:

No se aplicó en la presente investigación.

3.3.4. Unidad de análisis:

Cada uno de los trabajadores de ARY Servicios Generales S.A.C.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Para, Cisneros, Urdanigo, Guevara & Garcés (2022) esta técnica es utilizada para resumir y analizar datos de muestras de poblaciones específicas para su posterior estudio, descripción y predicción. La técnica que se empleo fue la encuesta e instrumento del cuestionario. Las encuestas se aplicarán a los trabajadores de ARY y se les enviará vía WhatsApp. Asimismo, se valorará mediante una escala tipo Likert teniendo a la satisfacción como variable 1 y al desempeño laboral como variable 2.

Asimismo, se obtuvo la validez por Carlos Alberto Cedrón Medina, Carolina Esther Castellares Jhonson y Pablo Valentino Aguilar Chávez obteniendo la calificación de moderado nivel, a su vez el nivel de confiabilidad para la primera variable fue de 0,374 y para la segunda variable de 0,776.

Instrumentos de recolección de datos:

Se usarón 2 encuestas una para cada tipo de variable; siendo la primera el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y el segundo el cuestionario para evaluar la productividad laboral.

3.5 Procedimientos:

Se procedió solicitando la autorización para usar el nombre de la institución y además tener el acceso para la recolección de datos, a su vez se validó el instrumento y se verificó la confiabilidad del instrumento, siendo así la aplicación del cuestionario a los trabajadores de ARY, logrando analizar las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, respondiendo así a los objetivos e

hipótesis de investigación, asegurando la precisión para aportar con la institución.

3.6 Método de análisis de datos:

Estas informaciones se recolectaron mediante cuestionarios suficientemente fiables. La presentación se realizó a través de un cuadro en el plan de lanzamiento de las dos variables.

Según Vincent (2020), las encuestas descriptivas son importantes como las encuestas estadísticas, que miden los datos y el contexto de la población encuestada, que responde, que prefiere, cuándo y dónde. También, se utilizará el formato Excel para permitir la representación gráfica de la hoja de recolección de datos mostrando las estadísticas y su descripción completa.

Finalmente, estas estadísticas nos ayudan a recopilar datos numéricos de una muestra de una población específica. Conclusiones: Se realizaron pruebas usando el programa SPSS.

3.7 Aspectos éticos:

Examina estos aspectos, respetando los derechos de los autores según diferentes contextos. El trabajo de investigación también se evalúa en varias revisiones por pares para detectar el porcentaje de plagio. Las citas de los autores se realizan utilizando el formato de la séptima edición de la APA, que es una limitación para los estudios con múltiples autores.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

Tabla 1

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

Satisfacción Laboral	N	%
Bajo (12 - 28)	6	24%
Medio (29 - 44)	19	76%
Alto (45 - 60)	0	0%
Total	25	100.00%

Nota. SPSS versión 29

Los resultados indicaron, bajo 24% (6 participantes) y medio 76% (19 participantes).

Objetivo específico 2: Identificar las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

Tabla 2

Dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C

Desempeño Laboral			
Dimensiones	Media	Desv. estándar	N
Aptitud del Trabajo	9.84	3.105	25
Responsabilidad	9.84	3.105	25
Labor en equipo	9.84	3.105	25

Nota. SPSS versión 29

De acuerdo a los encuestados 25 en total, se obtuvieron como resultados una media de 9.84 y una desviación estándar de 3.105 para cada dimensión.

Objetivo específico 3: Determinar la relación de las dimensiones de satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

			D1: Reto del trabajo	D2: Remuneraciones	D3: Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.302	0.231	0.231
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
		N	25	25	25

Nota: SPSS versión 29

El resultado, determinó que, se identificaron índices desde 0,302, 0,231 y 0,231 nuevamente concluyendo la existencia de una correlación positiva baja y se acepta la hipótesis específica.

Objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023.

Tabla 4

Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

		Desempeño laboral	
		Coeficiente de correlación	0.247
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	.000
		N	25

Nota: SPSS versión 29

El resultado determinó que en ambas variables se identificó un índice de 0,247 concluyendo la existencia de una correlación positiva baja y aceptándose la hipótesis general.

Contraste de hipótesis de investigación

Hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023.

Hipótesis nula: No existe una relación no significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023.

Tabla 5

Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.

		Desempeño laboral	
		Coeficiente de correlación	0.247
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	.000
		N	25

Nota: SPSS versión 29

El resultado determinó que en ambas variables se identificó un índice de 0,247 concluyendo la existencia de una correlación positiva baja y aceptándose la hipótesis general.

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico, indica que, bajo es el 24% y medio el 76%. Las limitaciones están expuestas a los datos de la muestra. Aparte de ello, la variable 1 es muy importante ya que mide los resultados del desarrollo institucional, tanto a nivel organizacional como personal. Ante ello, Salazar (2018), señala en su artículo que este estudio es de carácter cuantitativo, indicando como resultado un nivel de satisfacción laboral del 70,96%; y un nivel de compromiso organizacional del 69,91, asimismo, Mendivil (2018), en su tesis indica que la población consta de 60 empleados, de los cuales el 70% está insatisfecho y un 30% satisfecho. Finalmente, contribuyen a los hallazgos de la investigación y facilitan la formulación de recomendaciones que se consideran accionables, confirmando que existe una relación importante entre las dos variables, en consecuencia, la satisfacción laboral influye en el crecimiento de la organización dado que un personal feliz en su campo laboral generará mayores beneficios a la empresa.

En el segundo objetivo específico, se puede indicar que, de acuerdo a los encuestados, se obtuvieron como resultados 9.84 de media y 3.105 de desviación estándar para cada dimensión. Las limitaciones están expuestas a los datos de la muestra. Ante todo ello, Grijalva, Guamán & Castro (2019), en su tesis indica que el método usado es un cuestionario auto administrado, cuyos resultados indicaron que el 56% de empleados realizan sus actividades de manera óptima, confirmando así que existe relación entre las variables, asimismo, Chirinos & Vásquez (2020), indicó que el tipo de estudio es cuantitativo, y el diseño es no experimental, con estudio correlacional, siendo el método usado una encuesta cuyos resultados indicaron un 72% para la variable 2 y un 83% para la variable 1, confirmando que ambas variables, constituyen la base de un buen funcionamiento organizacional, en consecuencia, ambas variables de estudio son importantes para un buen funcionamiento organizacional.

En el tercer objetivo específico, se puede concluir la existencia de una correlación positiva baja. Las limitaciones están expuestas a los datos de la muestra. Ante todo ello, Felipa (2020), afirma en su trabajo que este tipo de estudio se relaciona con un diseño no experimental que también utiliza dos

cuestionarios como instrumentos, y el resultado es que el 52% de los empleados se encuentran totalmente satisfechos, el 40% satisfecho y el 8% insatisfecho, mientras que el 72% mostró un nivel alto y el 28% mostró un nivel medio de desempeño del trabajo, confirmando la conexión entre ambas variables, asimismo, Montalban (2018), en su tesis indica que el diseño es no experimental y de alcance descriptivo correlacional. Los resultados indican que la relación de las variables es significativa, asimismo se muestra un nivel de percepción regular de 41.8%, en conclusión, las dimensiones en estudio influyen de manera positiva en el crecimiento constante de la organización.

En el objetivo general, se utilizó la prueba Rho de Spearman, indicando que existe una correlación positiva baja entre las dos variables y aceptándose la hipótesis general. Las limitaciones están expuestas a los datos de la muestra. Ante todo, ello, Acevedo & Contreras (2021), en su tesis indica que la población es de 68 docentes con carga administrativa, además, en cuanto a la importancia de la tarea, el 62% está satisfecho o muy satisfecho con las condiciones de trabajo, el 41% está satisfecho en promedio y el 50% está satisfecho con las condiciones de trabajo. Los docentes se mostraron entre satisfechos y muy satisfechos con la carga administrativa, asimismo, Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides (2020), en su tesis indica que es un estudio probabilístico con enfoque mixto, además, bajo lo referido y al evaluar los resultados influyen positivamente en el crecimiento constante de la organización dado que el personal se encuentra más comprometido con sus labores y más capaz en el cumplimiento de metas.

VI. CONCLUSIONES

1. En el objetivo específico número 1, se usó el programa SPSS STADISTICS dando como resultados 24% para nivel bajo y medio el 76%, por lo que se deduce que los niveles fueron bajo y medio debido a que el personal no es muy bien remunerado en las horas extras.
2. En el objetivo específico número 2, se determinó que para identificar las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores, se usó el programa SPSS STADISTICS dando como resultados una media de 9.84 y una desviación estándar de 3.105 para cada una de las 3 dimensiones, por lo que se deduce que los encuestados coinciden en que no se encuentran satisfechos con el trato brindado por sus jefes dentro de la organización, lo cual ocasiona que no se esfuercen adecuadamente, ni superen las metas asignadas.
3. En el objetivo específico número 3, se determinó que las dimensiones de la variable 1 están relacionadas con la variable 2 de los colaboradores de la empresa, dado que un buen trato brindado por parte de los jefes da como resultado el logro de metas por parte de los colaboradores, por lo cual se deduce que los trabajadores lograran cumplir con los objetivos propuestos si son bien tratados y bien remunerados por sus jefes inmediatos.
4. En el objetivo general existe una correlación entre ambas variables, lo cual demuestra que un trabajador alegre y motivado por su jefe, cumple satisfactoriamente con los objetivos y fines que se le otorguen.

VII. RECOMENDACIONES

Remunerar a aquellos trabajadores que realicen horas extras dentro de la organización, siendo los montos establecidos S/.5.00 por hora o S/. 30.00 semanales, para que así quieran seguir realizando horas extras cuando haya mayor aumento de pedidos.

Brindar un buen trato a los colaboradores de la empresa, dado que así podrán realizar sus labores de manera satisfactoria, con el menor tiempo de posible y con la menor cantidad de recursos.

Brindar un aumento de sueldo de S/.80. 00 semanal o algún otro tipo de beneficio al colaborador como un bono de S/. 150.00 quincenal con el objetivo de lograr que sea valorado y reconocido por parte de sus jefes inmediatos.

Otorgar un ascenso o algún otro incentivo salarial como un aumento por cumplimiento de metas de S/. 200.00 mensual por cumplimiento de objetivo a aquellos trabajadores que cumplan con los objetivos planteados por la organización y trabajen en grupo de manera amena y apropiada.

REFERENCIAS

- Acevedo, S. & Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Archivo digital.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV_PG_MRHGO_TE_Acevedo_Contreras_2021.pdf
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Archivo digital.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Bizneo. (2020). Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo.
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital.
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740/1812>.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. [Tesis de licenciatura, Universidad Península de Santa Elena]. Archivo digital.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Briceño, E., & Vázquez, J. (2019). *La satisfacción laboral. Una oportunidad para el florecimiento humano*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guadalajara y Tecnológico de Monterrey]. Archivo digital.
<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/636943/Summa%20HUMANITATIS.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

- Business School. (2021). ¿Cuáles son las aptitudes profesionales mas valoradas por una empresa?. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/cuales-son-las-aptitudes-profesionales-mas-valoradas-por-una-empresa/>
- Chirinos, L., & Vásquez, L. (2020). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall - Pacasmayo, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54739>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdanigo, J. & Garcés, J. (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia*. [Tesis de licenciatura, Universidad De La Rioja]. Archivo digital. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>
- Clark, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Archivo digital. <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>
- Criollo, S. (2019). *Clima Laboral Y Satisfacción Laboral En Los Colaboradores Administrativos Del SEGAT Trujillo 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37853>
- Cruz, J. (2018). *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Norte]. Archivo digital. <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>
- Daniel, L. (2022). *Motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92789/Daniel_MLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Darling, H., Lixdania, A., & Bayardo, H. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Archivo digital. <https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf>

Ecoembes. (2022). ¿Qué es la responsabilidad individual en el trabajo? <https://ecoembesempleo.es/responsabilidad-individual/>

Economipedia (2019). *Soberanía*. <https://economipedia.com/definiciones/soberania.html>

Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mipymes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>

Felipa, E. (2023). *SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10476/Felipa%20Huaura%2C%20Emely%20Nayara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, D., & Martínez, A. (2020). *Desempeño laboral en las Mipymes*. Ediciones Centroamericano. <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UNANM.70379/Description#tabnav>

Gonzales, M. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa De Taxi Sipán Tours S.A.C. – Chiclayo 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Grijalva, M., Guamán, M., & Castro, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. DESCUBRE Comercialización, Investigación y Negocios. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/438/4382760008/4382760008.pdf>
- Guillen, O., Sánchez, M., & Begazo, L. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Huaquipaco, V., & Navarro, L. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Archivo digital. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco Luis%20Navarro Tesis Titulo%20Profesional 2019 .pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco%20Luis%20Navarro%20Tesis%20Titulo%20Profesional%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Indeed. (2022). Tipos de ascensos en una empresa. <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tipos-ascensos-empresa#:~:text=Un%20ascenso%20o%20promoci%C3%B3n%20laboral%20es%20un%20proceso%20a%20trav%C3%A9s,incluso%20un%20salario%20m%C3%A1s%20alto.>
- INEI. (2022). Población con empleo adecuado creció 1,2% de julio a setiembre del presente año. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-con-empleo-adecuado-crecio-12-de-julio-a-setiembre-del-presente-ano-10999/>
- Inga, A. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur]. Archivo digital. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Kiligann, A. (2022). ¿Qué es el trabajo en equipo según autores? El Consejo Salvador. <https://elconsejosalvador.com/faq/que-es-el-trabajo-en-equipo-segun-autores.html>
- Lara, Z. (2021). *Diseño de un plan de remuneración variable basada en la gestión del desempeño en una empresa industrial de lácteos (Pasteurizadora Quito)*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8045/1/T3483-MDTH-Lara-Dise%C3%B1o.pdf>
- Larrochelli, M., Salazar, G., Toro, M., & Carrillo, F. (2022). *La organización y planificación del trabajo eficiente a través de la administración de proyectos*, 5(1), 231-238. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/1353/1254/11488
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12891>
- Loza, D. (2019). *Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2632/Compromiso%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20una%20empresa%20productora%20de%20harina%20en%20la%20ciudad%20de%20Arequi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lucano, E., & Puma, C. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del hotel continental, Cajamarca - 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Archivo digital.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2217/6.%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_4da564a4715c0dc5cb82f7069f996154

Machuca, Y. (2020). *“El capital humano de los estudiantes universitarios”*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Archivo digital. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2634/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20MACHUCA%20CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montalban, Y. (2018). *“Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente del Gimnasio Life Spa And Fitness S.R.L. piura-2016”*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Archivo digital. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1207/ADM-MON-CAR-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montoya, C. (2018). *Clima Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24442>

Mozo, E. & Paquirachi, E. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66854>

Mujica, R., & Guzmán, M. (2021). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Archivo digital. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FCE_308_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf

- Nieves, H. (2018). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú s.a. Piura – Perú, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Archivo digital. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Profesionistas MX. (2018). Qué es la Orientación a Resultados. <https://profesionistas.org.mx/que-es-la-orientacion-a-resultados/>
- Sagastegui, R. (2019). *Comportamiento Organizacional Y Satisfacción Laboral En La I.E “Salaverry” De Alto Salaverry – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37667>
- Salazar, L. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño* [Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia Bolivariana]. Archivo digital. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Salazar, S. (2022). *Satisfacción laboral y fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- sede chorrillos en el periodo 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Archivo digital. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10519/salazar_sse.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Sánchez, J. (2019). Soberanía. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/soberania.html>

- Santander. (2022). Mérito laboral: la importancia de reconocer a quienes trabajan con esmero. <https://santanderpost.com.ar/articulo/merito-laboral-la-importancia-de-reconocer-a-quienes-trabajan-con-esmero/>
- Soledispa, X., Balladares, M., & Barco, M. (2022). *La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano*, 7(1), 48-64.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/582/1018/>
- Tello, M. (2017). *La competencia laboral y el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 04 - Comas 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_664df03e847e0e181672d768ec3790ad
- Urcia, D. (2022). *Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9330/Urcia%20Orderique%2C%20Delky%20Fabricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, Lucy. (2021). Estudios Transversales, 21(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179
- Vega, M. (2018). *La gestión de procesos y el emprendimiento en estudiantes del VII ciclo de educación secundaria – Cañete 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12955>
- Vincent, J. (2020). *Tipos de encuestas: ¿Cuál utilizar?*
<https://encuesta.com/blog/tipos-de-encuestas-cual-utilizar/>

Zipschedules. (2021). ¿Qué es la eficiencia en el trabajo?
<https://zipschedules.com/es/work-efficiency.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	Es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados. Lomas. R. (2017)	Se aplicará una encuesta dirigida a los colaboradores evaluando el nivel de satisfacción laboral.	RETO DEL TRABAJO	Identidad de la tarea	ORDINAL
				Autonomía	
				Retroalimentación del puesto	
			REMUNERACIONES	Satisfacción con los sueldos y el trabajo	
			CONDICIONES DE TRABAJO	Oportunidad y desarrollo de la empresa	
Supervisión					
DESEMPEÑO LABORAL	Es aquel acto y consecuencia de desempeñar: ejecutar una obligación, desempeñar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción además puede vincularse o relacionarse a la representación de un papel. Agurto E. (2019)	Se aplicará una ficha de observación dirigida al jefe evaluando el desempeño laboral de los colaboradores.	APTITUD DEL TRABAJO	Esmero laboral	ORDINAL
				Empeño al trabajo	
			RESPONSABILIDAD	Trabajar con eficacia	
				Ejecutar con soberanía	
			LABOR EN EQUIPO	Desempeño eficiente	
	Nivel de compromiso				

Anexo 2: Matriz de instrumento.

Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM- FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
Satisfacción Laboral	Reto del trabajo	Identidad de la tarea	1. Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.
			2. Las actividades a realizar van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee.
		Autonomía	3. Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.
			4. La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades.
		Retroalimentación del puesto	5. Recibe retroalimentación constante por parte de su jefe.
			6. La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la empresa.
	Remuneraciones	Satisfacción con los sueldos y el trabajo	7. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.

			8. El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.
	Condiciones de trabajo	Oportunidad y desarrollo de la empresa	9. La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.
			10. La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.
		Supervisión	11. Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño.
12. La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas.			
Desempeño Laboral	Aptitud del trabajo	Esmero laboral	1. El colaborador demuestra dedicación y debido cuidado al momento de realizar sus labores dentro de la empresa.
			2. El colaborador utiliza su equipo de protección personal al momento de realizar su trabajo.
		Empeño al trabajo	3. El personal pone interés y es perseverante al momento de realizar su trabajo encomendado.
			4. El personal es constante e insistente al momento de realizar sus labores asignadas.
	Responsabilidad	Trabajar con eficacia	5. El personal comprometido realiza sus labores satisfactoriamente y en el menor tiempo posible.
			6. El personal trabaja de manera adecuada minimizando costos.
Ejecutar con soberanía	7. El personal es capaz de tomar sus propias decisiones.		

			8. El personal se responsabiliza cuando comete errores dentro de la empresa.
	Labor en equipo	Desempeño eficiente	9. Los colaboradores trabajan unidos por el crecimiento constante de la empresa. libertad para las ejecuciones sus actividades.
			10. Los colaboradores trabajan unidos por el crecimiento constante de la empresa.
	Nivel de compromiso	11. El personal demuestra un mayor esfuerzo al momento de realizar sus tareas encomendadas.	
12. El personal pone todo de sí, para desarrollar sus actividades, siendo estos sobresalientes.			

Anexo 3: Matriz de consistencia.

TITULO: " Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023					
AUTORES: JIMENEZ NAVES JHORDIN BRYAN Y SANTISTEBAN GAMARRA JUAN WENCESLAO					
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGIA	PROBLEMA
¿Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023?	<p>HI: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.</p> <p>HO: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C.</p> <p>OE1: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de ARY Servicios Generales S.A.C.</p> <p>OE2: Identificar las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de ARY Servicios Generales S.A.C.</p> <p>OE3: Determinar la relación de las dimensiones de satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de ARY Servicios Generales S.A.C.</p>	<p>INDEPENDIENTE: Satisfacción laboral</p> <p>DEPENDIENTE: Desempeño laboral</p>	<p>TIPO: Aplicada.</p> <p>NIVEL: Descriptiva.</p> <p>DISEÑO: Diseño transeccional o transversal.</p> <p>TECNICA: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: El cuestionario.</p>	<p>POBLACIÓN: 25 Trabajadores de la empresa ARY Servicios Gnerales S.A.C.</p> <p>MUESTRA: 25 Trabajadores de la empresa ARY Servicios Gnerales S.A.C.</p>

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI- UCV

Título de la investigación: Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023.

Investigador principal, Autores: Jimenez Naves Jhordin Bryan; Santisteban Gamarra Juan

Asesor: Dr. José Alexander Guevara Ramírez

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023 , cuyo propósito es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Guevara Ramírez José Alexander al correo electrónico jrguevara@ucvvirtual.edu.pe o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe, o al correo de la escuela profesional.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Cuestionario para evaluar la Satisfacción Laboral

Instrucciones: Marque en la casilla, la cual que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marcar una sola vez por línea.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Satisfacción Laboral						
Retos del trabajo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
2	Las actividades a realizar van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee.					
Autonomía						
3	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo					
4	La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades					
Retroalimentación del puesto mismo						
5	Recibe retroalimentación constante por parte de su jefe.					
6	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la empresa.					
Remuneraciones		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Satisfacción con los sueldos y salario		1	2	3	4	5
7	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
8	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.					

Condiciones de trabajo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Oportunidad y Desarrollo de la Organización						
9	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal					
10	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña					
Supervisión						
11	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño.					
12	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las fallencias encontradas.					

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI- UCV

Título de la investigación: Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023. Investigador principal, Autores: Jimenez Naves Jhordin Bryan; Santisteban Gamarra Juan

Asesor: Dr. José Alexander Guevara Ramírez

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023, cuyo propósito es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ARY Servicios Generales S.A.C., Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Guevara Ramírez José Alexander al correo electrónico jrguevara@ucvvirtual.edu.pe o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe, o al correo de la escuela profesional.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

Instrucciones: Marque en la casilla, la cual que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marcar una sola vez por línea.

1.Nunca	2.Casi Nunca	3.A veces	4.Casi Siempre	5.Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

Desempeño Laboral						
Aptitud del trabajo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Esmero laboral		1	2	3	4	5
1	El colaborador demuestra dedicación y debido cuidado al momento de realizar sus labores dentro de la empresa.					
2	El colaborador utiliza su equipo de protección personal al momento de realizar su trabajo.					
Empeño al trabajo						
3	El personal pone interés y es perseverante al momento de realizar su trabajo encomendado.					
4	El personal es constante e insistente al momento de realizar sus labores asignadas.					
Responsabilidad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Trabajar con eficacia		1	2	3	4	5
5	El personal comprometido realiza sus labores satisfactoriamente y en el menor tiempo posible.					

6	El personal trabaja de manera adecuada minimizando costos.					
Ejecutar con soberanía						
7	El personal es capaz de tomar sus propias decisiones.					
8	El personal se responsabiliza cuando comete errores dentro de la empresa.					
Labor en equipo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Desempeño eficiente		1	2	3	4	5
9	Los colaboradores trabajan unidos por el crecimiento constante de la empresa.					
10	Los colaboradores minimizan tiempo y recursos para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.					
Nivel de compromiso						
11	El personal demuestra un mayor esfuerzo al momento de realizar sus tareas encomendadas.					
12	El personal pone todo de sí, para desarrollar sus actividades, siendo estos sobresalientes.					

Anexo 5: Carta de Autorización

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20600204336
ARY Servicios Generales S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	Eulalia Aliaga Abanto de Benites
Nombres y Apellidos	DNI:
Eulalia Aliaga Abanto de Benites	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Jimenez Naves Jhordin Bryan	76564300
Santisteban Gamarra Juan	70778494

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 28 de octubre del 2022


Sra. EULALIA ALIAGA ABANTO DE BENITES
GERENTE GENERAL
ARY SERVICIOS GENERALES S.A.C.
RUC: 20600204336



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6: Matriz de evaluación por juicio de expertos

6.1 : Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2022**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS ALBERTO CEDRÓN MEDINA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Jimenez Naves Jhordin Bryan, Santisteban Gamarra Juan Wenceslao
Procedencia:	Validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Huanchaco

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de las cuales: la primera dimensión tiene 3 indicadores, la segunda dimensión tiene 1 indicador y la tercera dimensión tiene 2 indicadores y siendo 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de las cuales: la primera dimensión tiene 2 indicadores, la segunda dimensión tiene 2 indicadores y la tercera dimensión tiene 2 indicadores y siendo 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - El cuestionario está compuesto por: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y por Cuestionario sobre Desempeño Laboral
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Satisfacción Laboral
- **Variable 2:** Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción Laboral	Reto del trabajo	Es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados. Lomas
	Remuneraciones	
	Condiciones de trabajo	
Desempeño Laboral	Aptitud del trabajo	Es aquel acto y consecuencia de desempeñar: ejecutar una obligación, desempeñar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción además puede vincularse o relacionarse a la representación de un
	Responsabilidad	
	Labor en equipo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2022**” elaborado por Jimenez Naves Jhordin Bryan y Santisteban Gamarra Juan en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: Reto del Trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identidad de la tarea.	1,2	4	4	4	
Autonomía.	3	4	4	4	
Retroalimentación del puesto.	4,5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Remuneraciones

Indicadores	Ítem	Clarid	Coher	Relev	Observaciones
Satisfacción con los sueldos y el trabajo.	6,7	4	4	4	

- Tercera dimensión: Condiciones de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Oportunidad y desarrollo de la empresa.	8,9	4	4	4	
Supervisión.	10,11	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Aptitud del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Esmero laboral	1,2	4	4	4	
Empeño al trabajo	3,4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajar con eficiencia	5,6	4	4	4	
Ejecutar con soberanía	7,8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Labor en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño eficiente	9,10	4	4	4	
Nivel de compromiso	11,12	4	4	4	



Mg. Carlos A. Cedrón Medina

DNI N° 18070929

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



6.2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2022**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	PABLO VALENTINO AGUILAR CHAVEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Jimenez Naves Jhordin Bryan, Santisteban Gamarra Juan Wenceslao
Procedencia:	Validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Huanchaco

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de las cuales: la primera dimensión tiene 3 indicadores, la segunda dimensión tiene 1 indicador y la tercera dimensión tiene 2 indicadores y siendo 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de las cuales: la primera dimensión tiene 2 indicadores, la segunda dimensión tiene 2 indicadores y la tercera dimensión tiene 2 indicadores y siendo 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - El cuestionario está compuesto por: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y por Cuestionario sobre Desempeño Laboral
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Satisfacción Laboral
- **Variable 2:** Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción Laboral	Reto del trabajo	Es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados. Lomas
	Remuneraciones	
	Condiciones de trabajo	
Desempeño Laboral	Aptitud del trabajo	Es aquel acto y consecuencia de desempeñar: ejecutar una obligación, desempeñar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción además puede vincularse o relacionarse a la representación de un papel
	Responsabilidad	
	Labor en equipo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2022**” elaborado por Jimenez Naves Jhordin Bryan y Santisteban Gamarra Juan en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: Reto del Trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
• Identidad de la tarea.	1	3	4	3	
	2	3	4	3	
• Autonomía.	3	3	4	3	
• Retroalimentación del puesto.	4	3	4	3	
	5	3	4	3	

- Segunda dimensión: Remuneraciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción con los sueldos y el trabajo.	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: Condiciones de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Oportunidad y desarrollo de la empresa.	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Supervisión.	10	4	4	4	
	11	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Aptitud del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Esmero laboral	1	3	3	3	
	2	4	3	4	
Empeño al trabajo	3	3	3	3	
	4	4	3	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajar con eficiencia	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Ejecutar con soberanía	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Labor en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño eficiente	9	3	4	3	
	10	3	4	3	
Nivel de compromiso	11	3	4	3	
	12	3	4	3	



MG. PABLO VALENTINO AGUILAR
CHAVEZ
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)

DNI N° 44852440

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

6.3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2022**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Carolina Esther Castellares Jhonson	
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Jimenez Naves Jhordin Bryan, Santisteban Gamarra Juan Wenceslao
Procedencia:	Validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Huanchaco
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de las cuales: la primera dimensión tiene 3 indicadores, la segunda dimensión tiene 1 indicador y la tercera dimensión tiene 2 indicadores y siendo 11 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de las cuales: la primera dimensión tiene 2 indicadores, la segunda dimensión tiene 2 indicadores y la tercera dimensión tiene 2 indicadores y siendo 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - El cuestionario está compuesto por: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral y por Cuestionario sobre Desempeño Laboral

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Satisfacción Laboral
- **Variable 2:** Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción Laboral	Reto del trabajo	Es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados. Lomas
	Remuneraciones	
	Condiciones de trabajo	
Desempeño Laboral	Aptitud del trabajo	Es aquel acto y consecuencia de desempeñar: ejecutar una obligación, desempeñar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción además puede vincularse o relacionarse a la representación de un papel
	Responsabilidad	
	Labor en equipo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2022**” elaborado por Jimenez Naves Jhordin Bryan y Santisteban Gamarra Juan en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: Reto del Trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identidad de la tarea.	1,2	3	3	3	
Autonomía.	3	3	3	3	
Retroalimentación del puesto.	4,5	3	3	3	

- Segunda dimensión: Remuneraciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción con los sueldos y el trabajo.	6,7	3	3	3	

- Tercera dimensión: Condiciones de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Oportunidad y desarrollo de la empresa.	8,9	3	3	3	
Supervisión.	10,11	3	3	3	

Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Aptitud del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Esmero laboral	1,2	4	4	4	
Empeño al trabajo	3,4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajar con eficiencia	5,6	3	3	3	
Ejecutar con soberanía	7,8	3	3	3	

- Tercera dimensión: Labor en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño eficiente	9,10	3	3	3	
Nivel de compromiso	11,12	3	3	3	



Mg. Carolina E. Castellares Jhonson
CLAD - 05380

Mg. Carolina Esther Castellares Jhonson
DNI N° 40364160

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 7: Base de datos real

N° ENCUESTADOS	VARIABLE SATISFACCION LABORAL														VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																	
	D1: RETO DEL TRABAJO						D2: REMUNERACIONES			D3: CONDICIONES DE TRABAJO					TOTAL V1	D1: APTITUD DEL TRABAJO				D2: RESPONSABILIDAD				D3: LABOR EN EQUIPO				TOTAL V2				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL D1	P7	P8	TOTAL D2	P9	P10	P11	P12		TOTAL D4	P1	P2	P3	P4	TOTAL D1	P5	P6	P7	P8	TOTAL D2	P9		P10	P11	P12	TOTAL D3
1	4	2	4	2	4	2	18	4	2	6	4	2	4	2	12	36	3	1	3	1	12	3	1	3	1	12	3	1	3	1	12	36
2	4	1	4	1	4	1	15	4	1	5	4	1	4	1	10	30	2	3	2	3	14	2	3	2	3	14	2	3	2	3	14	42
3	4	2	4	2	4	2	18	4	2	6	4	2	4	2	12	36	3	2	3	2	14	3	2	3	2	14	3	2	3	2	14	42
4	2	3	2	3	2	3	15	2	3	5	2	3	2	3	10	30	3	3	3	3	16	3	3	3	3	16	3	3	3	3	16	48
5	1	4	1	4	1	4	15	1	4	5	1	4	1	4	10	30	1	3	1	3	12	1	3	1	3	12	1	3	1	3	12	36
6	4	1	4	1	4	1	15	4	1	5	4	1	4	1	10	30	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	18
7	1	3	1	3	1	3	12	1	3	4	1	3	1	3	8	24	1	3	1	3	12	1	3	1	3	12	1	3	1	3	12	36
8	3	2	3	2	3	2	15	3	2	5	3	2	3	2	10	30	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	24
9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	4	2	2	2	2	8	24	1	4	1	4	10	1	4	1	4	10	1	4	1	4	10	30
10	4	1	4	1	4	1	15	4	1	5	4	1	4	1	10	30	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	24
11	2	4	2	4	2	4	18	2	4	6	2	4	2	4	12	36	1	4	1	4	10	1	4	1	4	10	1	4	1	4	10	30
12	4	1	4	1	4	1	15	4	1	5	4	1	4	1	10	30	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	18
13	2	3	2	3	2	3	15	4	3	7	4	3	4	3	14	36	1	3	1	3	8	1	3	1	3	8	1	3	1	3	8	24
14	2	3	2	3	2	3	15	2	3	5	2	3	2	3	10	30	4	1	4	1	10	4	1	4	1	10	4	1	4	1	10	30
15	1	4	1	4	1	4	15	1	4	5	1	4	1	4	10	30	2	4	2	4	12	2	4	2	4	12	2	4	2	4	12	36
16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	4	2	2	2	2	8	24	4	1	4	1	10	4	1	4	1	10	4	1	4	1	10	30
17	1	4	1	4	1	4	15	1	4	5	1	4	1	4	10	30	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	42
18	3	2	3	2	3	2	15	3	2	5	3	2	3	2	10	30	4	2	4	2	12	4	2	4	2	12	4	2	4	2	12	36
19	1	5	1	5	1	5	18	1	5	6	1	5	1	5	12	36	1	4	1	4	10	1	4	1	4	10	1	4	1	4	10	30
20	2	2	2	2	2	2	12	2	2	4	2	2	2	2	8	24	4	1	4	1	10	4	1	4	1	10	4	1	4	1	10	30
21	1	3	1	3	1	3	12	1	3	4	1	3	1	3	8	24	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	18
22	2	3	2	3	2	3	15	2	3	5	2	3	2	3	10	30	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	18
23	3	2	3	2	3	2	15	3	2	5	3	2	3	2	10	30	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	30
24	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	1	2	1	2	6	18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
25	3	2	3	2	3	2	15	3	2	5	3	2	3	2	10	30	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	18

Anexo 8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,281	25	,000	,873	25	,005
Desempeño laboral	,161	25	,096	,950	25	,256

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realizó un análisis de la distribución de los datos utilizando la prueba de normalidad. Se optó por emplear la prueba de Shapiro-Wilk debido al tamaño de la muestra, es menor a 50. Los resultados de esta prueba indicaron que el nivel de significancia utilizado fue de 0.005, el cual es menor que 0.05 ($0.005 < 0.05$).

En consecuencia, se optó por utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para el análisis, la cual es adecuada en esta situación.

Anexo 9: Base de datos piloto de la variable satisfacción laboral

N° ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
2	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1
3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
6	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1
7	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
8	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1
11	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
12	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1
13	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
14	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
15	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
18	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
19	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
20	2	2	2	2	2	5	2	5	2	5	2	5
21	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
22	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
23	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
24	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
25	3	2	3	2	3	5	3	5	3	5	3	5

Anexo 10: Confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,674	12

Se observa en el resultado de la Prueba del Alfa de Cronbach, realizado al cuestionario de la variable desempeño laboral en el cual se obtuvo un índice de ,674, que, de acuerdo a los parámetros establecidos, se califica como **excelente confiabilidad**, por tanto, sus ítems tienen consistencia interna y pueden ser aplicados a otras unidades de análisis.

Anexo 12: Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	12

Se observa en el resultado de la Prueba del Alfa de Cronbach, realizado al cuestionario de la variable desempeño laboral en el cual se obtuvo un índice de ,776, que, de acuerdo a los parámetros establecidos, se califica como **excelente confiabilidad**, por tanto, sus ítems tienen consistencia interna y pueden ser aplicados a otras unidades de análisis.

Anexo 13: Resultado de similitud del programa Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content is centered and includes the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:
Jimenez Naves, Jhordin Bryan (orcid.org/0000-0002-8031-4848)
Santisteban Gamarra, Juan Wenceslao (orcid.org/0000-0002-7990-8315)

On the right side, a sidebar shows the similarity score: **Resumen de coincidencias** with a large **19 %** displayed. Below this, it indicates "Se están viendo fuentes estándar" and offers a button for "Ver fuentes en inglés (Beta)". A list of sources is shown:

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3 repositorio.cientifica.e... Fuente de Internet	2 %
4 repositorio.continental... Fuente de Internet	1 %
5 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6 hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
7 repositorio.uwiener.edu...	<1 %

At the bottom of the interface, it shows "Página: 1 de 21", "Número de palabras: 4826", and "Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado".

Anexo14: Ítems

SATISFACCIÓN LABORAL:

Cuestionario para evaluar la Satisfacción Laboral

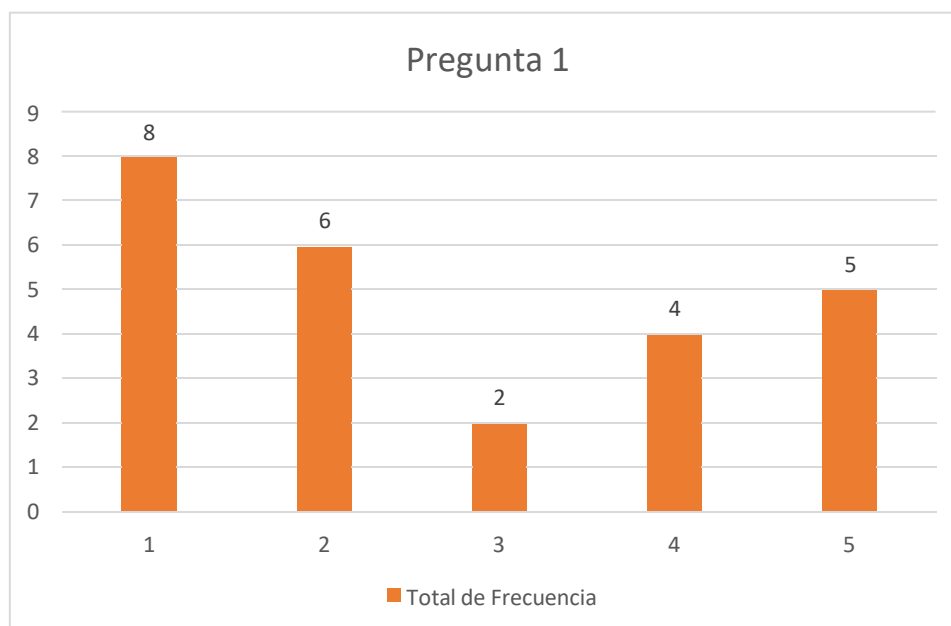
1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Retos del trabajo

Identidad de la tarea

1. Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.

1	2	3	4	5	TOTAL
8	6	2	4	5	25

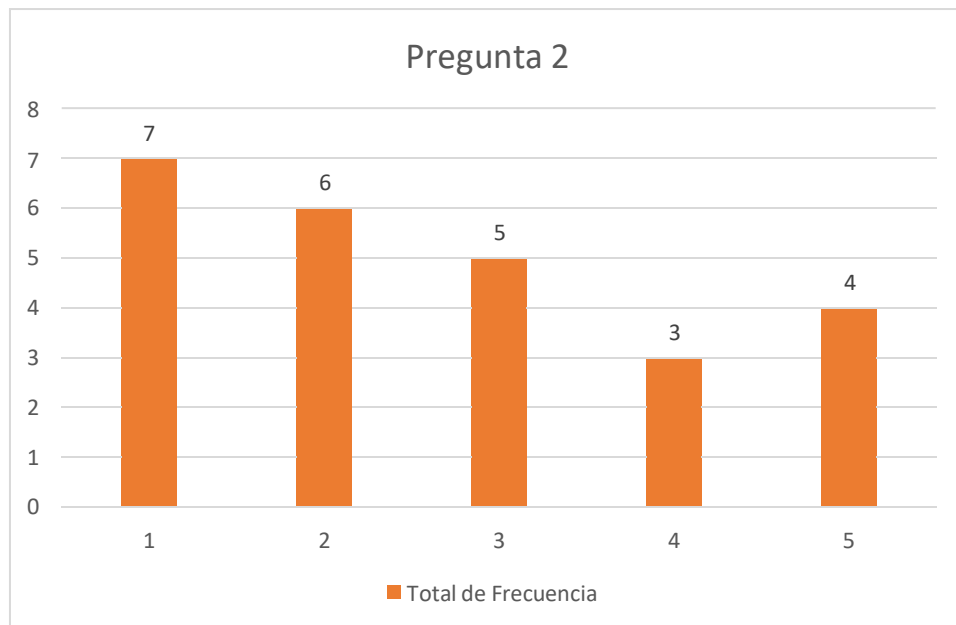


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 1 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 8 no se sienten identificados con sus funciones y 3 veces se identifican con sus funciones laborales.

2. Las actividades a realizar van acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee.

1	2	3	4	5	TOTAL
7	6	5	3	4	25



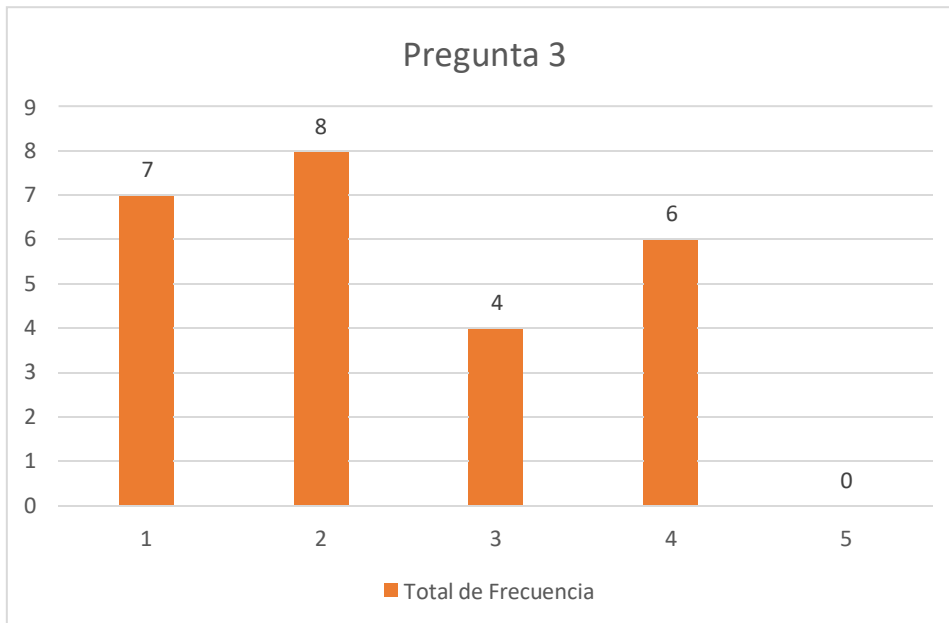
Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 2 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos indican que las actividades que realizan no van acorde a sus capacidades y para 3 de ellos las actividades que realizan casi siempre van acorde a sus habilidades.

Autonomía

3. Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.

1	2	3	4	5	TOTAL
8	4	5	3	5	25

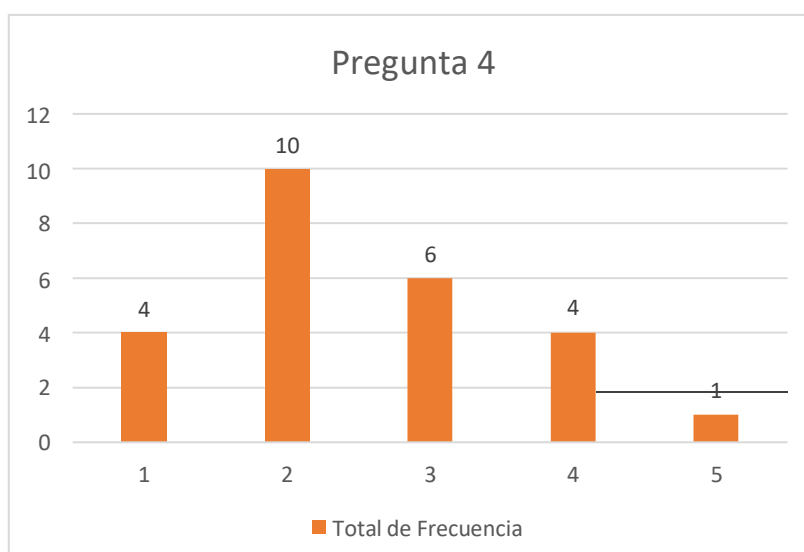


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 3 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 8 de ellos no tienen autonomía para desarrollar sus actividades y 3 de ellos casi siempre tienen autonomía propia para desarrollar sus labores.

1. La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades.

1	2	3	4	5	TOTAL
7	5	6	4	3	25

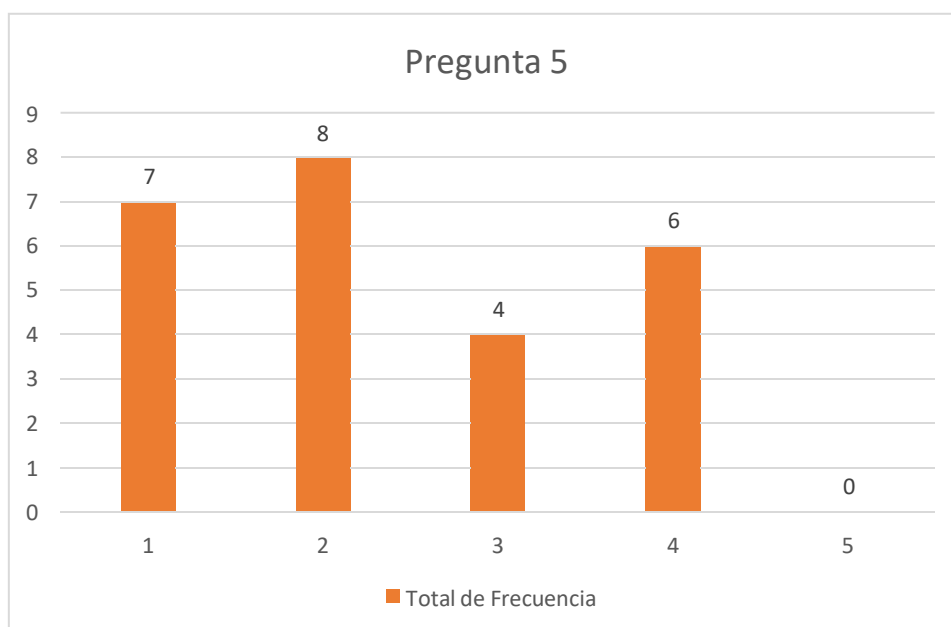


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 4 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos indican que la organización nunca les ofrece facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades y 3 de ellos indican que la organización siempre les ofrece las facilidades y libertad para ejecutar sus actividades.

1. Recibe retroalimentación constante por parte del jefe.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	4	5	3	25

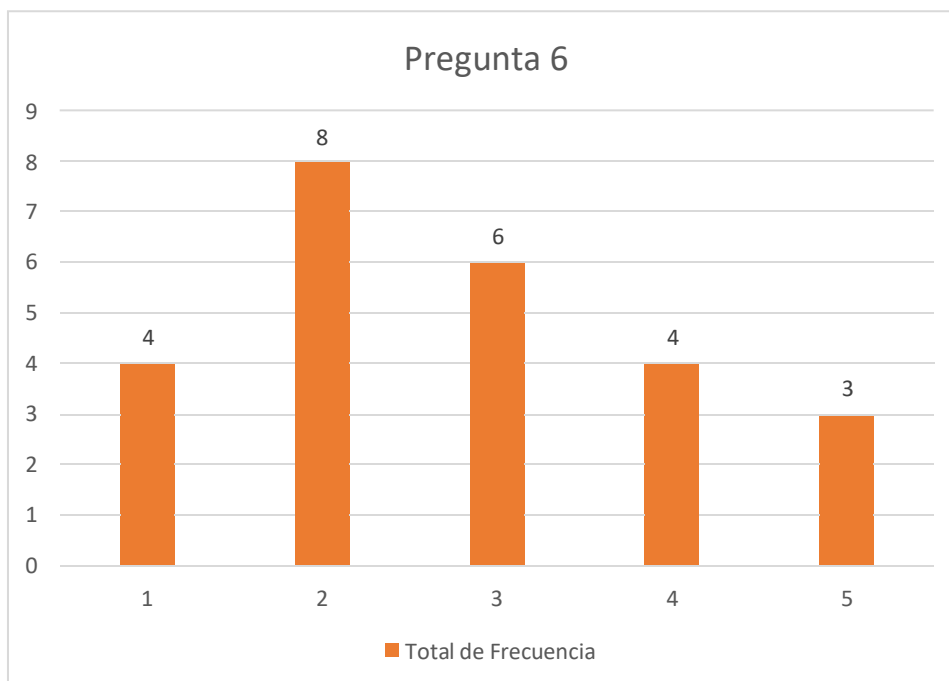


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 5 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos casi nunca reciben retroalimentación por parte de su jefe y 3 de ellos indican que la organización siempre les ofrece retroalimentación constante.

2. La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la empresa

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	4	5	3	25



Interpretación:

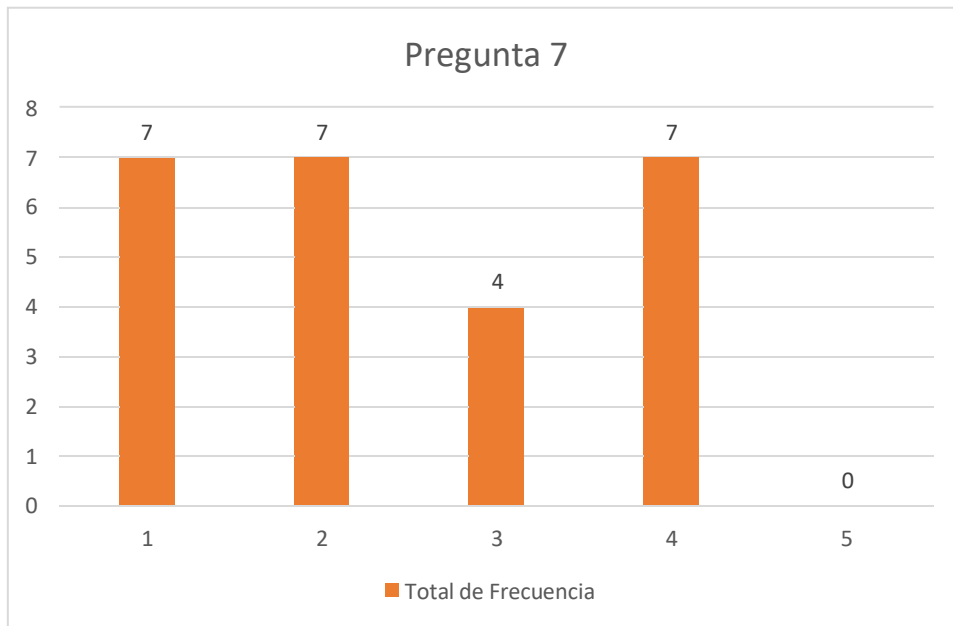
De acuerdo a la pregunta 6 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos indican que la retroalimentación nunca es de manera inmediata, mientras que 3 de ellos indican que la retroalimentación siempre es de manera inmediata por el bien de la empresa.

Remuneraciones

Satisfacción con los sueldos y salario

3. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.

1	2	3	4	5	TOTAL
7	6	4	3	5	25

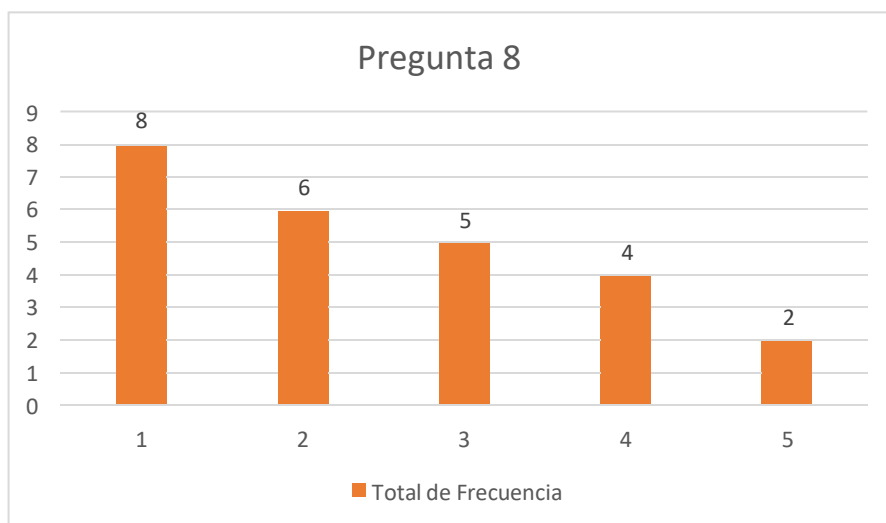


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 7 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos no reciben un sueldo que se ajuste a sus funciones y 3 de ellos casi siempre reciben un sueldo que se ajuste a las funciones que realizan.

- 4. El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.

1	2	3	4	5	TOTAL
8	6	5	4	2	25



Interpretación:

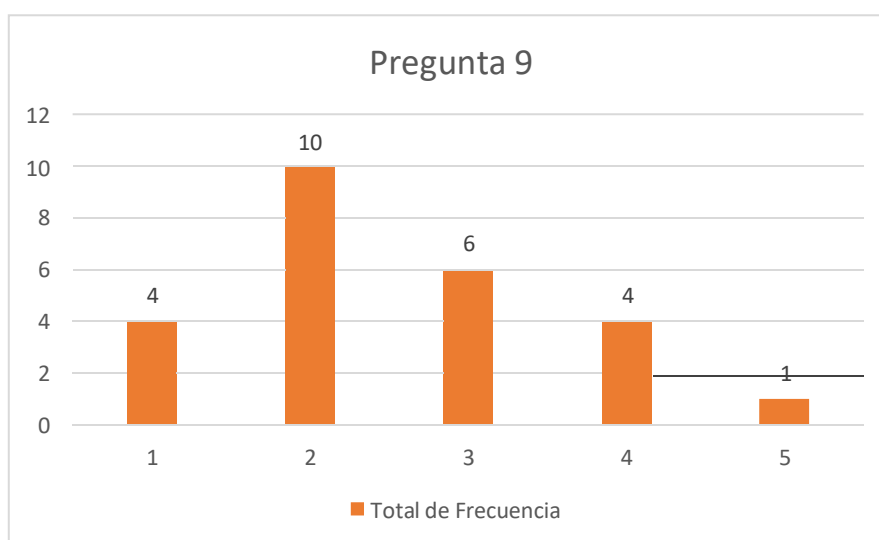
De acuerdo a la pregunta 8 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 8 de ellos indican que el sueldo que reciben no satisface sus necesidades, asimismo, 2 de ellos indican que el sueldo que perciben casi siempre satisface sus necesidades.

Condiciones de trabajo

Oportunidad y Desarrollo de la Organización

5. La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.

1	2	3	4	5	TOTAL
7	6	5	3	4	25

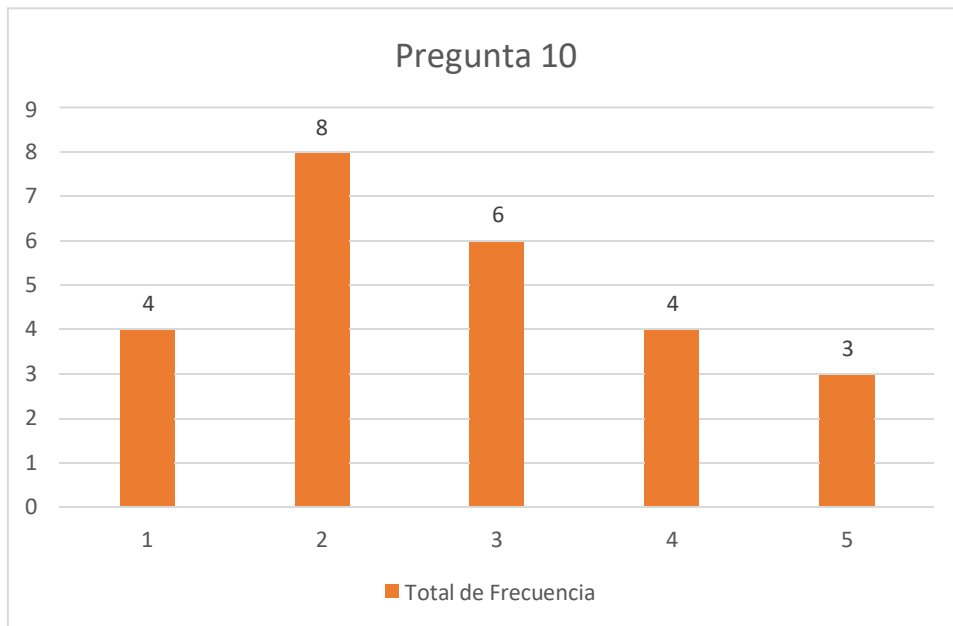


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 9 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos indican que la organización las actividades que realizan no van acorde a sus capacidades y para 3 de ellos las actividades que realizan casi siempre van acorde a sus habilidades.

6. La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.

1	2	3	4	5	TOTAL
5	5	5	7	3	25



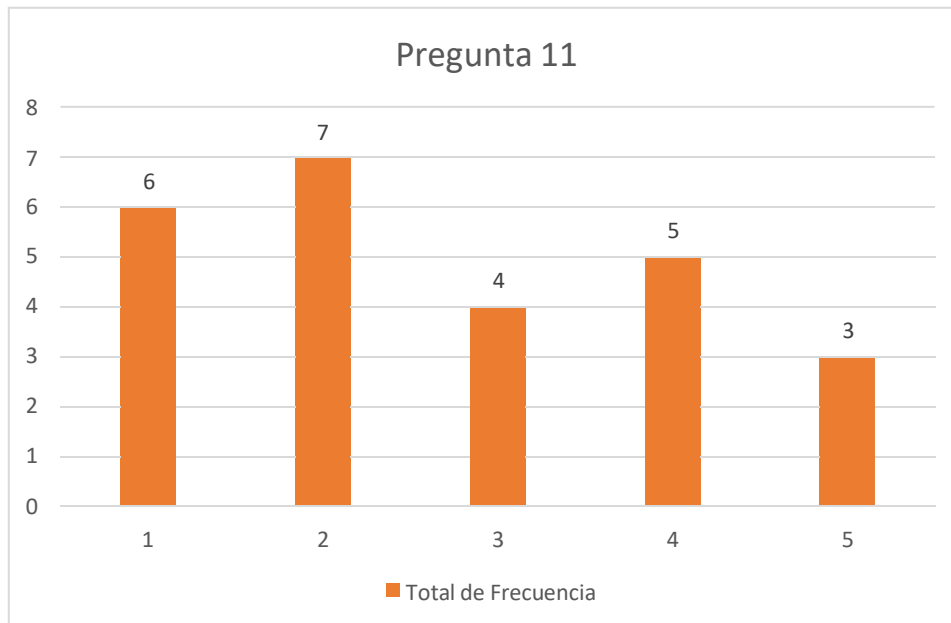
Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 10 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos indican que la organización casi siempre ofrece oportunidades de estudio al personal, mientras que 3 de ellos indica que siempre la organización ofrece oportunidades de estudio al personal.

Oportunidad y Desarrollo de la Organización

7. Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	4	5	3	25

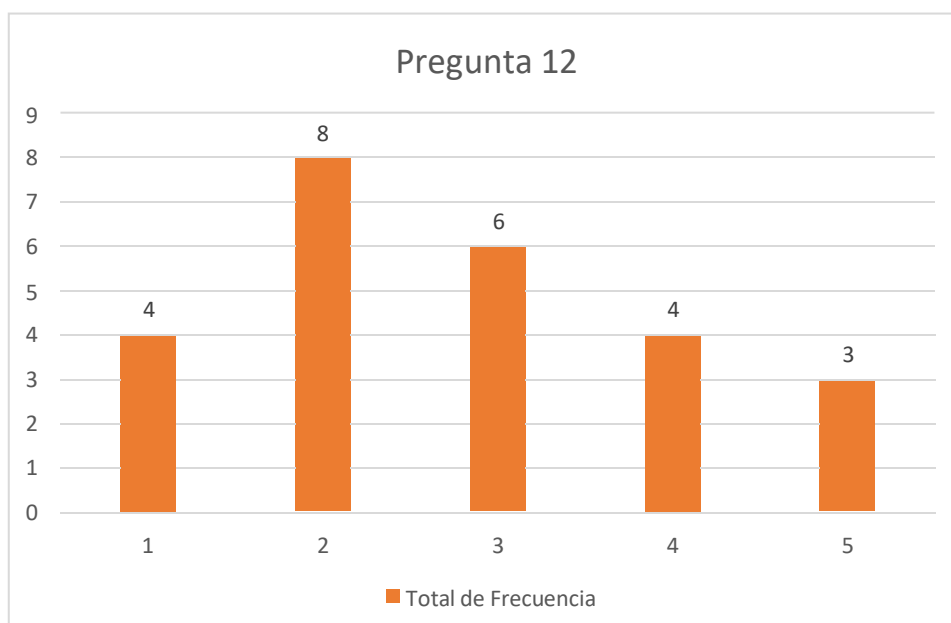


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 11 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos indican que casi nunca existe supervisión ni apoyo al personal de la empresa, mientras que 3 de ellos indican que siempre se supervisa y se apoya al personal en su respectiva área.

8. La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	4	3	5	25



Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 12 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos indican que casi nunca la empresa supervisa y encuentra falencias en el trabajo de los colaboradores, mientras que 3 de ellos indican que casi siempre el jefe a cargo supervisa que los trabajos se realicen de manera satisfactoria.

DESEMPEÑO LABORAL:

Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

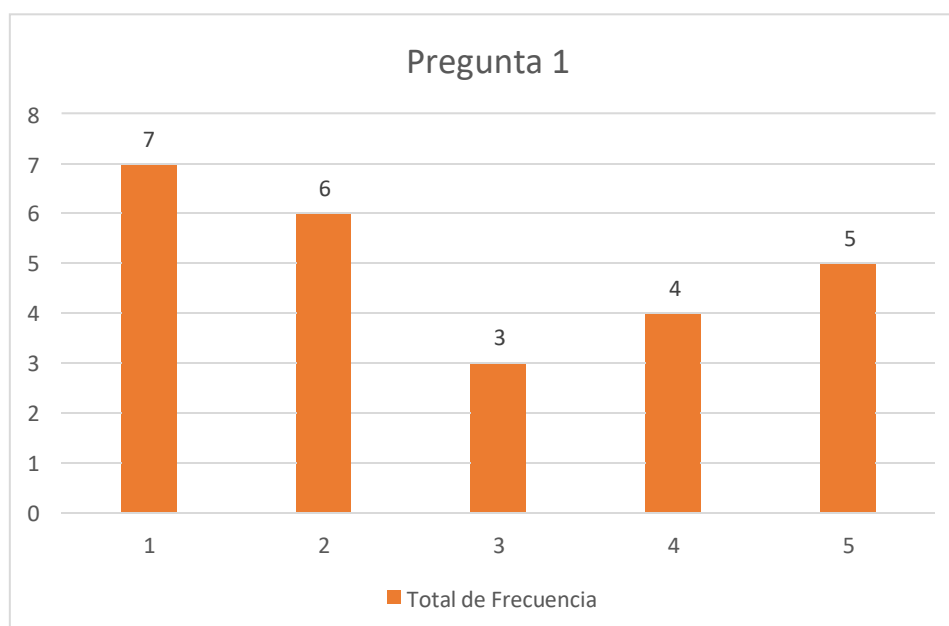
1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Aptitud del trabajo

Esmero Laboral

1. El colaborador demuestra dedicación y debido cuidado al momento de realizar sus labores dentro de la empresa.

1	2	3	4	5	TOTAL
7	6	3	4	5	25

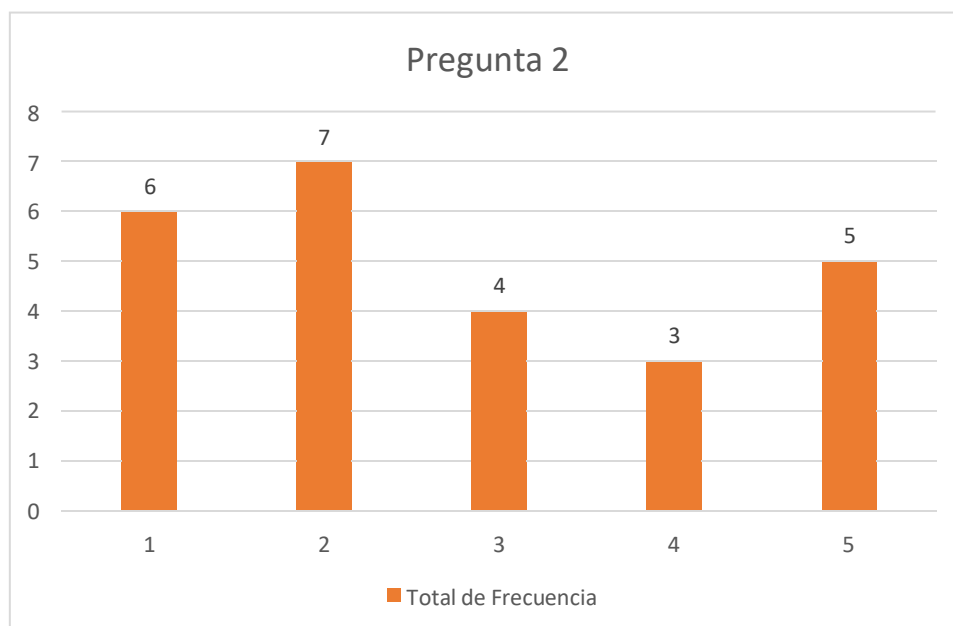


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 1 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 no demuestran debida dedicación al trabajo y 3 a veces demuestran dedicación y cuidado al realizar sus labores.

2. El colaborador utiliza su equipo de protección personal al momento de realizar su trabajo.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	4	3	5	25



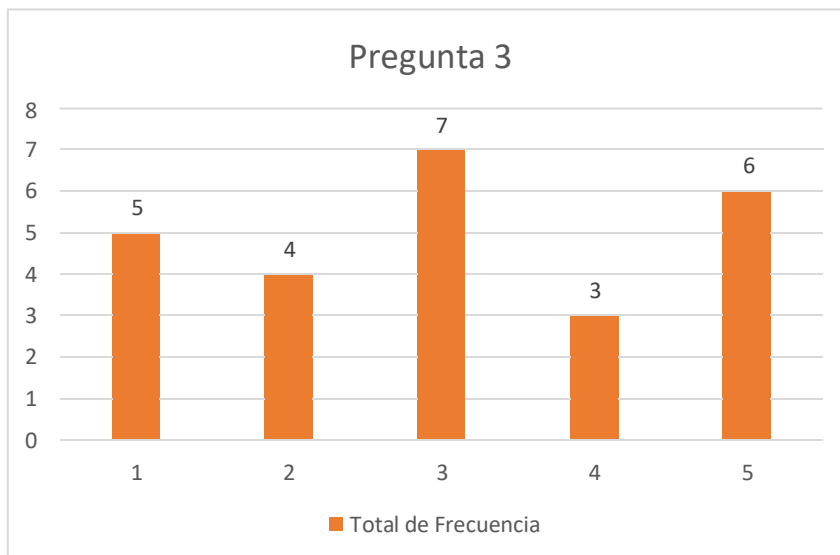
Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 2 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos indican que casi nunca usan su equipo de protección personal y que 3 de ellos casi siempre usan su equipo de protección en el área de trabajo.

Empeño al trabajo

3. El personal pone interés y es perseverante al momento de realizar su trabajo encomendado.

1	2	3	4	5	TOTAL
5	4	7	3	6	25

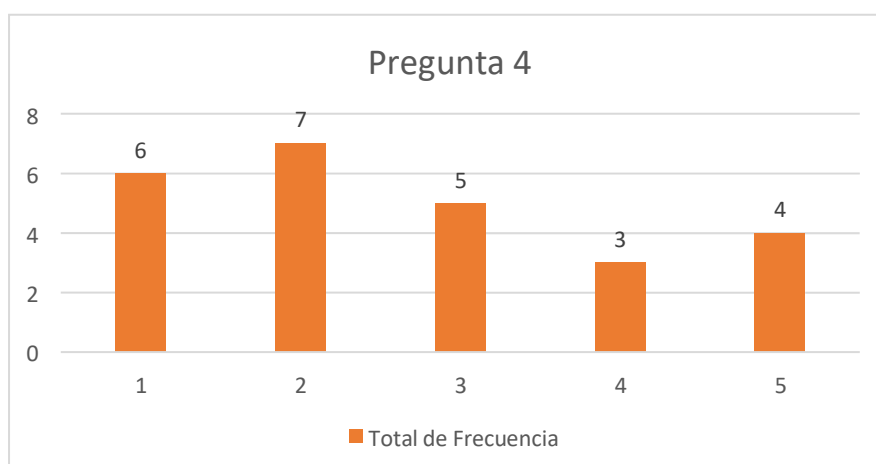


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 3 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos a veces ponen interés y son perseverantes en su trabajo y 3 de ellos casi siempre se perseveran y le ponen interés a su trabajo.

4. El personal es constante e insistente al momento de realizar sus labores asignadas.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	5	3	4	25



Interpretación:

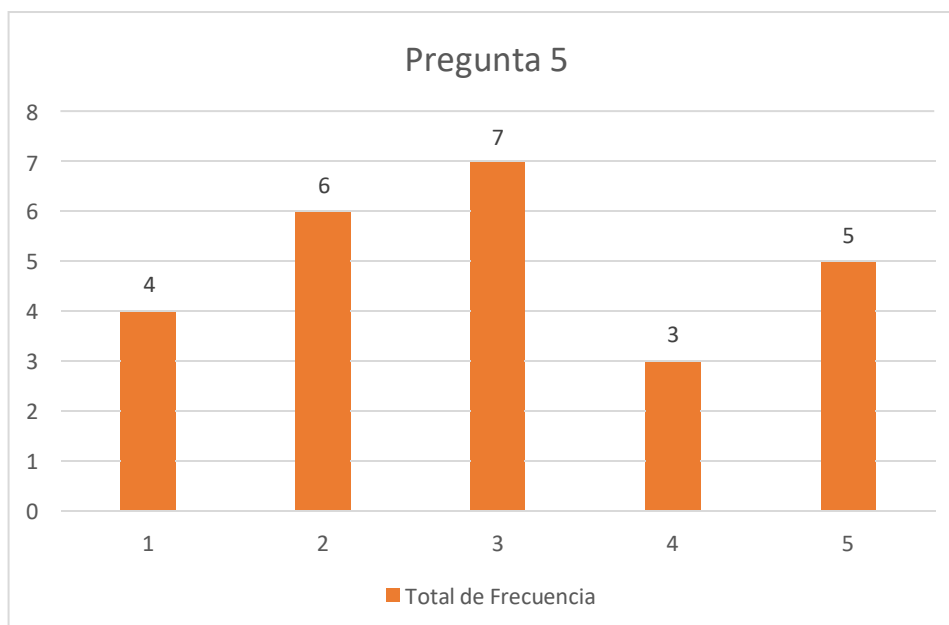
De acuerdo a la pregunta 4, se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de casi nunca son constantes e insistentes en sus labores y 3 de casi siempre son constantes al momento de realizar su trabajo.

Responsabilidad

Trabajar con eficacia

5. El personal comprometido realiza sus labores satisfactoriamente y en el menor tiempo posible.

1	2	3	4	5	TOTAL
4	6	7	3	5	25

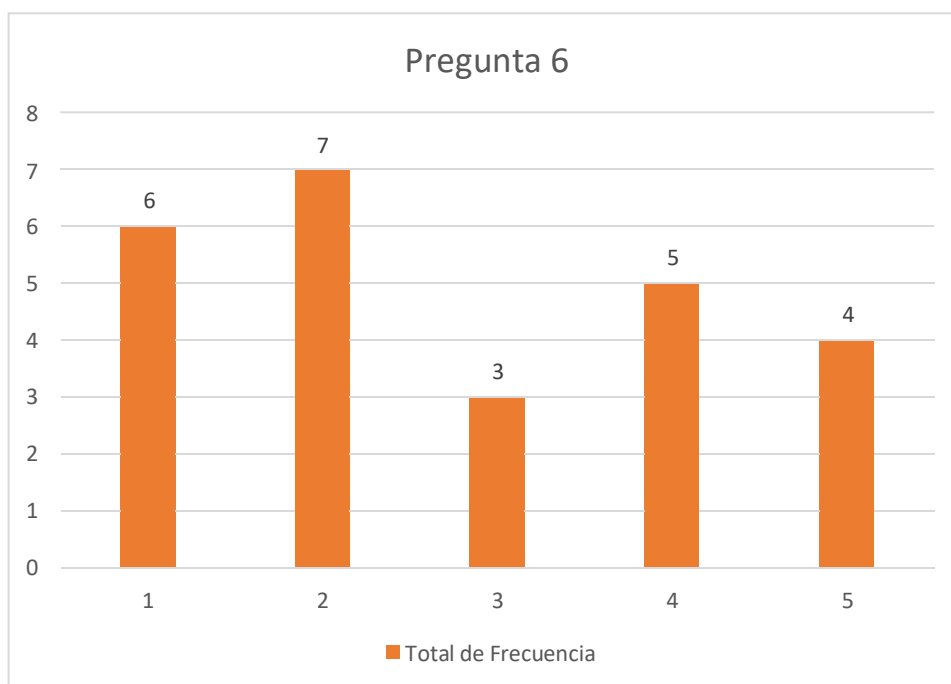


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 5 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos a veces se sienten comprometidos en realizar sus labores y 3 de ellos casi siempre realizan sus tareas encomendadas satisfactoriamente.

6. El personal trabaja de manera adecuada minimizando costos.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	3	5	4	25



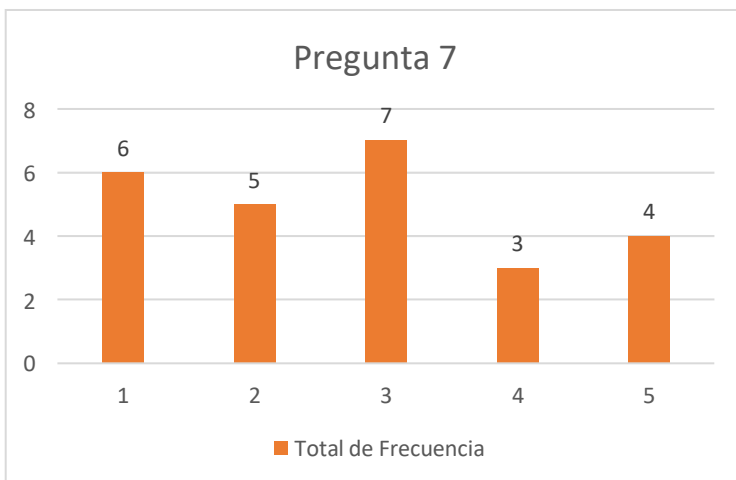
Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 6 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos casi nunca trabajan de manera adecuada minimizando costos, mientras que 3 de ellos a veces trabajan de manera adecuada.

Ejecutar con soberanía

7. El personal es capaz de tomar sus propias decisiones.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	5	7	3	4	25

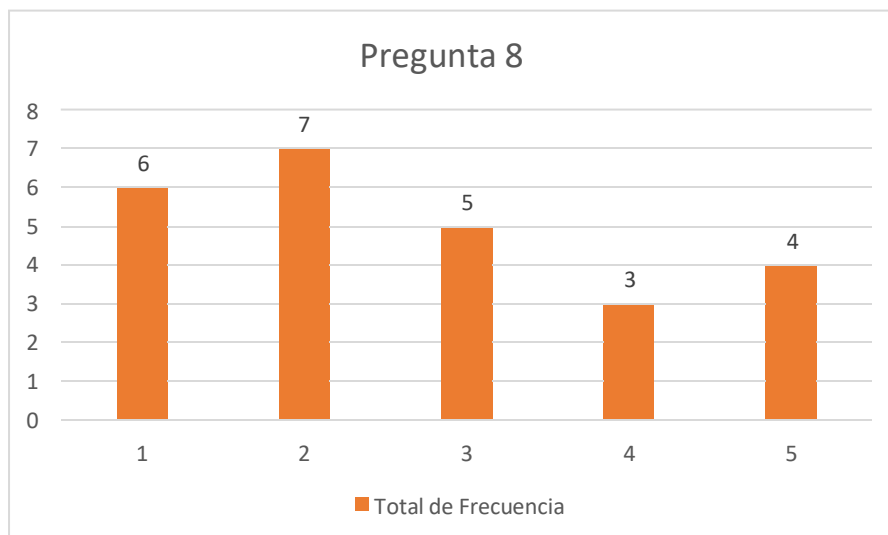


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 7 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos a veces son capaces de tomar sus propias decisiones y 3 de ellos casi siempre son capaces de tomar sus propias decisiones.

8. El personal se responsabiliza cuando comete errores dentro de la empresa.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	5	3	4	25



Interpretación:

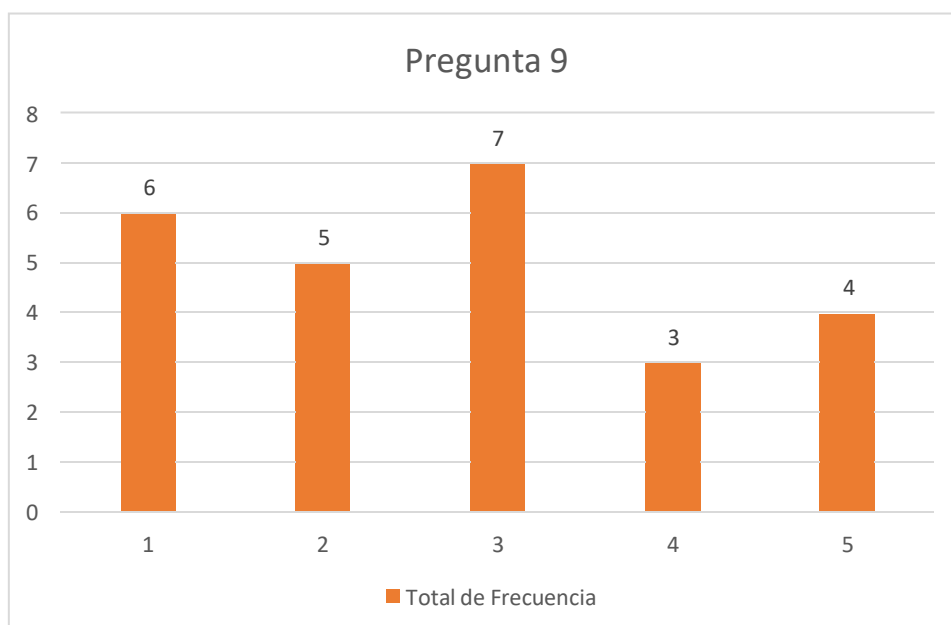
De acuerdo a la pregunta 8 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos casi nunca se responsabilizan por sus errores dentro de la empresa, asimismo, 3 de ellos casi siempre indican que han cometido errores dentro de la organización.

Labor en equipo

Desempeño eficiente

9. Los colaboradores trabajan unidos por el crecimiento constante de la empresa.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	5	7	3	4	25

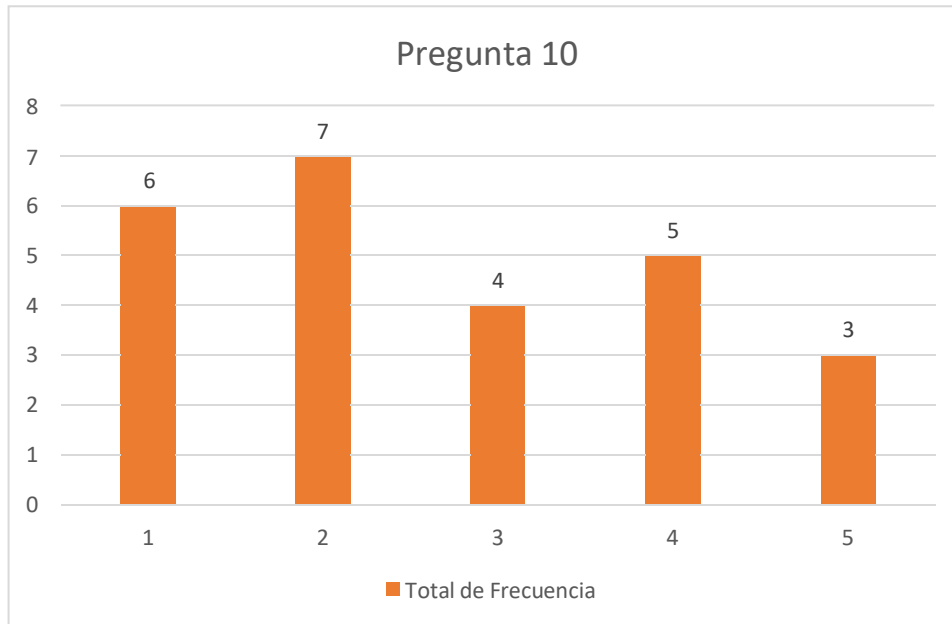


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 9 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos a veces trabajan unidos por el crecimiento constante de la empresa y 3 de ellos casi siempre trabajan de manera cooperativa por el bien de la organización.

10. Los colaboradores minimizan tiempo y recursos para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	4	5	3	25



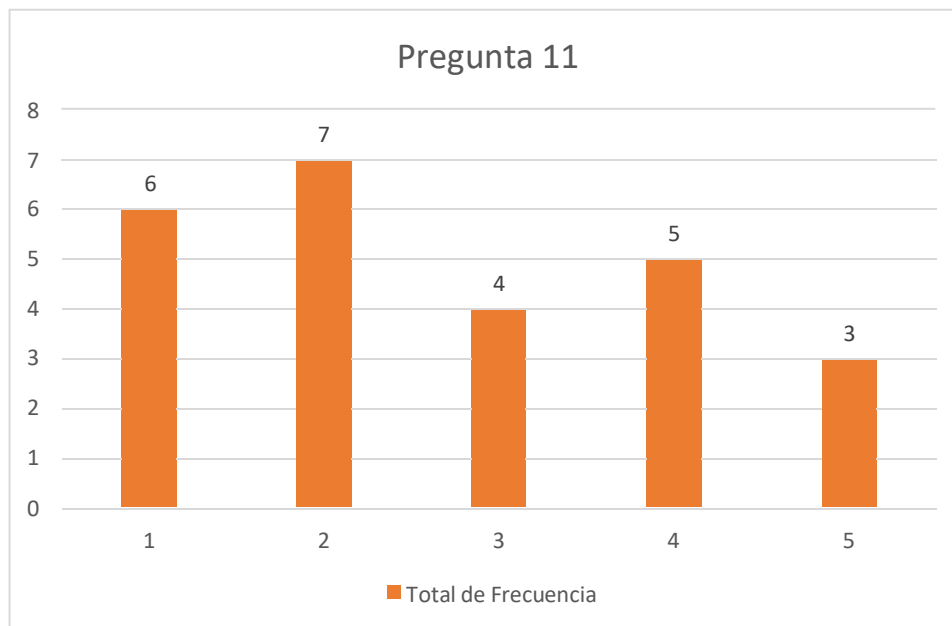
Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 10 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos a veces trabajan unidos por el crecimiento constante de la empresa y 3 de ellos casi siempre trabajan de manera cooperativa por el bien de la organización.

Nivel de compromiso:

11. El personal demuestra un mayor esfuerzo al momento de realizar sus tareas encomendadas.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	4	5	3	25

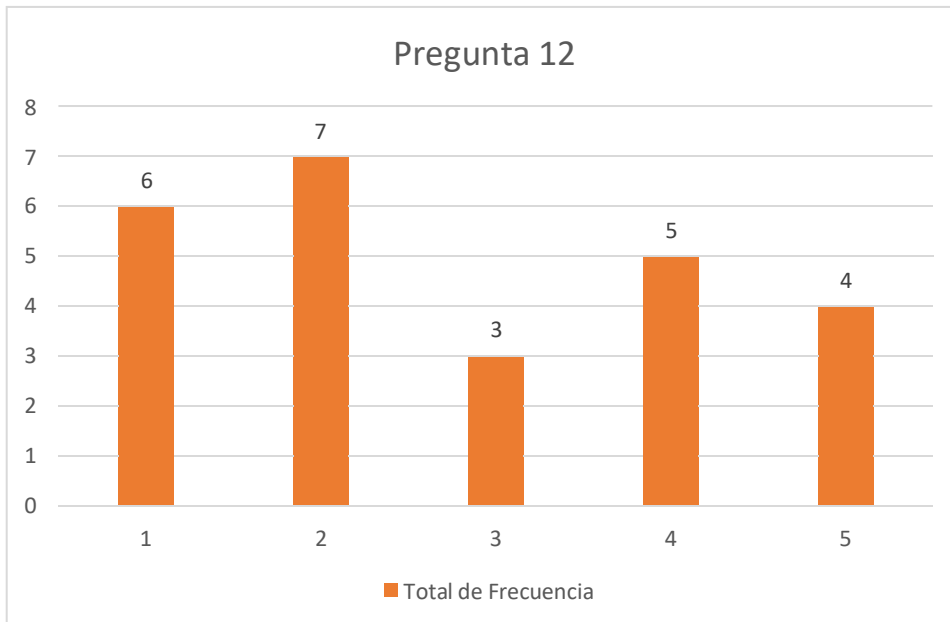


Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 11 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos casi nunca demuestran un mayor esfuerzo al momento de realizar sus labores, mientras que 3 de ellos siempre les ponen esfuerzo y dedicación a sus tareas encomendadas.

12. El personal pone todo de sí, para desarrollar sus actividades siendo estos sobresalientes.

1	2	3	4	5	TOTAL
6	7	3	5	4	25



Interpretación:

De acuerdo a la pregunta 12 se puede indicar que de un total de 25 colaboradores; 7 de ellos casi nunca ponen su mayor esfuerzo al momento de realizar sus actividades, mientras que 3 de ellos a veces desarrollan sus actividades siendo estas sobresalientes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral de los Colaboradores En La Empresa ARY Servicios Generales S.A.C Trujillo, 2023", cuyos autores son SANTISTEBAN GAMARRA JUAN WENCESLAO, JIMENEZ NAVES JHORDIN BRYAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 07 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER DNI: 80396738 ORCID: 0000-0001-7332-0978	Firmado electrónicamente por: JRGUEVARA el 15- 07-2023 09:42:30

Código documento Trilce: TRI - 0577182