



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA  
ADMINISTRADORA DEL COMERCIO S.A., MAGDALENA DEL MAR, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**ROSALES PUENTE, YANIRA ANAIS**

**ASESOR**

**Mgtr. CASMA ZARATE, CARLOS ANTONIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTION DE ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **YANIRA ANAIS ROSALES PUENTE** cuyo título es: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA ADMINISTRADORA DEL COMERCIO S.A., MAGDALENA DEL MAR, 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15**..... (Número) **Quince**.....(letras).

Los Olivos, 27 de Junio de 2018.

**Dr. Antonio Díaz Saucedo**  
**PRESIDENTE**

**Mg. Ivan Torres De La Cruz**  
**SECRETARIO**

**Mg. Carlos Antonio Casma Zarate**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

### **A MIS PADRES**

Ángel Rosales e Isabel Puente, por darme la vida, por confiar siempre en mí, por protegerme con el calor de su inmenso amor de padres, por sus consejos y apoyo incondicional para culminar esta etapa de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a mis padres y hermana porque gracias a su amor, comprensión y consejos hicieron que culmine esta etapa de mi vida.

A los excelentes docentes que he tenido durante mi formación universitaria, por sus grandes enseñanzas y consejos

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Yanira Anais Rosales Puente con DNI N° 73930986, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 27 de Junio de 2018.



---

Yanira Anais Rosales Puente  
DNI 73930986

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Yanira Anais Rosales Puente

# ÍNDICE

	Pág.
<b>CARATULA</b>	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
<b>RESUMEN</b>	xiii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	1
1.2.1 Internacionales	1
1.2.2 Nacionales	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1 Satisfacción laboral	6
1.3.1.1 Puesto de trabajo	7
1.3.1.2 Ambiente de trabajo	8
1.3.1.3 Comunicación y coordinación	9
1.3.2 Desempeño laboral	10
1.3.2.1 Organización	10
1.3.2.2 Relaciones interpersonales	12
1.3.2.3 Trabajo en equipo	13
1.4 Formulación del problema	14
1.4.1 Problema general	14

1.4.2	Problema específico	14
1.5	Justificación del estudio	15
1.5.1	Relevancia social	15
1.5.2	Implicaciones prácticas	15
1.5.3	Valor teórico	15
1.5.4	Utilidad metodológica	15
1.5.5	Viabilidad	15
1.6	Hipótesis	16
1.6.1	Hipótesis general	16
1.6.2	Hipótesis específico	16
1.7	Objetivos	17
1.7.1	Objetivo general	17
1.7.2	Objetivo específico	17
<b>II.</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>18</b>
2.1	Diseño de investigación	18
2.1.1	Método de investigación	18
2.1.2	Tipo de investigación	18
2.1.3	Nivel de investigación	18
2.1.4	Diseño de investigación	19
2.2	Variables y operacionalización	20
2.2.1	Variables	20
2.2.2	Operacionalización de variables	21
2.3	Población y muestra	22
2.3.1	Población	22
2.3.2	Muestra	22
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4.1	Técnicas de recolección de datos	22
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos	22
2.4.3	Validación de instrumentos	23
2.4.4	Confiabilidad del instrumento	23



2.5	Métodos de análisis de datos	25
2.6	Aspectos éticos	26
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>27</b>
3.1	Análisis descriptivo	27
3.1.1	V1: Satisfacción Laboral	27
3.1.2	V2: Desempeño	36
3.2	Análisis inferencial	45
3.2.1	Prueba de normalidad	45
3.2.2	Prueba de Hipótesis	47
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>50</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>52</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>53</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>54</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>59</b>
	✓ Cuestionario de las Variables	61
	✓ Matriz de Validación	64

## INDICE DE TABLAS

	Pág.	
<b>Tabla 1</b>	Descripción de variables	20
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de las variables en estudio	21
<b>Tabla 3</b>	Descripción y evaluación de especialistas	23
<b>Tabla 4</b>	Validación de encuestados	24
<b>Tabla 5</b>	Estadísticos de Fiabilidad	24
<b>Tabla 6</b>	Intervalos del alfa de cronbach	24
<b>Tabla 7</b>	Interpretación del nivel de correlación	25
<b>Tabla 8</b>	Frecuencia del indicador desarrollo personal	27
<b>Tabla 9</b>	Frecuencia del indicador evaluación organizacional	28
<b>Tabla 10</b>	Frecuencia del indicador reconocimiento	29
<b>Tabla 11</b>	Frecuencia del indicador reconocimiento	30
<b>Tabla 12</b>	Frecuencia del indicador herramientas e instrumento	31
<b>Tabla 13</b>	Frecuencia del indicador entorno físico de trabajo	32
<b>Tabla 14</b>	Frecuencia del indicador afinidad para el trabajo	33
<b>Tabla 15</b>	Frecuencia del indicador unidad de trabajo en equipo	34
<b>Tabla 16</b>	Frecuencia del indicador de comunicación laboral	35
<b>Tabla 17</b>	Frecuencia del indicador estabilidad económica	36
<b>Tabla 18</b>	Frecuencia del indicador estabilidad económica	37
<b>Tabla 19</b>	Frecuencia del indicador crecimiento profesional	38
<b>Tabla 20</b>	Frecuencia del indicador evolución laboral	39
<b>Tabla 21</b>	Frecuencia del indicador vínculo laboral	40
<b>Tabla 22</b>	Frecuencia del indicador evolución laboral	41
<b>Tabla 23</b>	Frecuencia del indicador mejora del rendimiento	42
<b>Tabla 24</b>	Frecuencia del indicador compromiso y metas	43
<b>Tabla 25</b>	Frecuencia del indicador trabajo colaborativo y de confianza	44
<b>Tabla 26</b>	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	46
<b>Tabla 27</b>	Pruebas de normalidad	46
<b>Tabla 28</b>	Prueba de hipótesis	46

<b>Tabla 29</b>	Satisfacción Laboral y Desempeño	47
<b>Tabla 30</b>	Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral	48
<b>Tabla 31</b>	Trabajo en equipo y Satisfacción Laboral	48
<b>Tabla 32</b>	Organización y Satisfacción Laboral	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1</b> Frecuencia del indicador desarrollo personal (P01)	28
<b>Figura 2</b> Frecuencia del indicador evaluación organizacional (P02)	29
<b>Figura 3</b> Frecuencia del indicador reconocimiento (P03)	30
<b>Figura 4</b> Frecuencia del indicador reconocimiento (P04)	31
<b>Figura 5</b> Frecuencia del indicador herramientas e instrumento (P05)	32
<b>Figura 6</b> Frecuencia del indicador entorno físico de trabajo (P06)	33
<b>Figura 7</b> Frecuencia del indicador afinidad para el trabajo (P07)	34
<b>Figura 8</b> Frecuencia del indicador unidad de trabajo en equipo (P08)	35
<b>Figura 9</b> Frecuencia del indicador de comunicación laboral (P09)	36
<b>Figura 10</b> Frecuencia del indicador estabilidad económica (P10)	37
<b>Figura 11</b> Frecuencia del indicador estabilidad económica (P11)	38
<b>Figura 12</b> Frecuencia del indicador crecimiento profesional (P12)	39
<b>Figura 13</b> Frecuencia del indicador evolución laboral (P13)	40
<b>Figura 14</b> Frecuencia del indicador evolución laboral (P14)	41
<b>Figura 15</b> Frecuencia del indicador vínculo laboral (P15)	42
<b>Figura 16</b> Frecuencia del indicador mejora del rendimiento (P16)	43
<b>Figura 17</b> Frecuencia del indicador compromiso y metas (P17)	44
<b>Figura 18</b> Frecuencia del indicador trabajo colaborativo y de confianza (P18)	45

## RESUMEN

Se realizó un estudio en la empresa Administradora Del Comercio S.A., Distrito de Magdalena del Mar, 2018, con el objetivo de conocer la relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño. Se aplicó una encuesta de 18 preguntas, a los 60 trabajadores de la organización. Se evaluó la normalidad de las variables y dimensiones con la prueba de Kolmogorov- Smirnov y mediante la correlación de Tau-b de Kendall se realizó el análisis inferencial. Mediante los resultados se encontró una relación positiva moderada entre las variables Satisfacción Laboral y Desempeño en la Empresa Administradora Del Comercio S.A., Distrito de Magdalena del Mar, 2018. Por lo tanto, se recomienda evaluar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores y a su vez, realizar charlas o capacitaciones que ayuden a tener un mayor desempeño en los colaboradores de la Administradora del Comercio S.A.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral.

## ABCTRAC

A study was carried out in the company Administradora Del Comercio S.A., District of Magdalena del Mar, 2018, with the objective of knowing the relationship between Job Satisfaction and Performance. A survey of 18 questions was applied to the 60 employees of the organization. The normality of the variables and dimensions was evaluated with the Kolmogorov-Smirnov test and the inferential analysis was carried out using the Kendall's Tau-b correlation. A moderate positive relationship was found between the variables Labor Satisfaction and Performance in the Company Administradora Del Comercio SA, District of Magdalena del Mar, 2018. Therefore, it is recommended to evaluate the satisfaction and performance of the employees and, in turn, to carry out talks or trainings that help to have a greater performance in the employees of the Administradora Del Comercio S.A.

**Keywords:** Labor Satisfaction, Job Performance.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad, la gran parte de las entidades empresariales que se preocupan por la satisfacción de sus empleados es reducida por no decir nulos, lo importante para estas organizaciones son el resultado que genere ganancias o beneficios que dejan así de lado la satisfacción del factor humano.

La Administradora del Comercio S.A., es una empresa que está sujeta a los recursos humanos debido a las distintas labores que se ejecutan dentro de las áreas de trabajo, al igual que como muchas otras empresas, necesita lograr la satisfacción y mejorar el desempeño laboral de cada uno de sus trabajadores.

Según investigaciones realizadas han determinado que a los trabajadores al realizar actividades repetitivas provocan diversos malestares obstruyendo el desarrollo laboral de los trabajadores provocando posturas inadecuadas que con el tiempo son perjudiciales para desempeño laboral.

Por lo tanto, en la presente investigación se busca determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Administradora del Comercio S.A., Distrito de Magdalena del Mar, 2018.

Cabe precisar que en el caso de que exista relación, la empresa tendría de generar a todos sus colaboradores compromiso con sus tareas y mayor motivación con su trabajo, logrando así tener un buen desempeño por parte de cada uno de ellos a través de estímulos ya sea interno o externo.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Zavala (2014) en la tesis denominada “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”; ha tenido como objetivo los siguientes propósitos, el primero fue fabricar un mecanismo que evaluara la satisfacción y motivación laboral interna en empresas. El segundo propósito fue optar como referencia los productos obtenidos por el mecanismo de evaluación, lo que se buscó fue constatar si había semejanza

entre la satisfacción y la motivación laboral dentro de las diferentes agrupaciones, quienes fueron materia de estudio en complicitad con las variables independientes, que se plantearon y se contextualizaron los siguientes elementos cuantitativos para comprender los resultados. La metodología empleada en esta investigación es longitudinal, implementado un plan diseño con sistema mixto, equivalente o coincidente en donde la información recolectada se colocan en el mismo tiempo y analizados de forma conjunta. Concluyendo así los resultados obtenidos y brindados por la herramienta de evaluación de muestran que, en conclusión, la población de análisis expresa altura de satisfacción y motivación laboral altos. Por consiguiente, no se localizaron desigualdad expresivos para los conjuntos observados de género, estudio ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. Los siguientes puntos. En conclusión, se determinan la existencia de un vínculo entre la motivación y satisfacción laboral. Solo en las variables antiguas de la empresa se encontró diferencias relevantes.

Campos (2013) en la tesis denominada “Modelo de asociación entre factores de satisfacción y desempeño laboral en docentes universitarios” tuvo como objetivo del estudio identificar el método experimental donde se percibe que los profesores tienen un nivel de clima organizacional y de grado en el desempeño del liderazgo estudiantil como difusor, en donde su 1° grado es la percepción del nivel de satisfacción laboral; y en el 2° nivel de la auto percepción del grado del desempeño laboral de los profesores encargados en el área “pregrado”. Se desarrolló un estudio experimental. El análisis se llevó a cabo en la comunidad de los profesores del área de pregrado de las universidades. Utilizando los elementos de una cantidad de docentes de las universidades. Donde los pasos que se realizaron fueron estadísticos los cuales están basados en un diagrama analítico. Donde se concluye que lo encontrado en los estudios realizados sobre la calidad del clima organizacional y la satisfacción laboral son de un nivel fuerte predictor, a diferencia del desempeño laboral que indica que es de un nivel moderado predictor. Si los directores de dichas universidades analizan los indicadores que se utilizaron para el análisis de clima organizacional. Mejorarán la satisfacción y el desempeño de sus trabajadores que en este caso son los docentes de su institución estudiantil.

### **1.2.2. Nacionales**

Alfaro, Leyton, Mesa y Sáenz (2013) en la tesis denominada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” tiene la finalidad primordial del estudio es el aporte de elementos circunstanciales en la condición de la satisfacción laboral en las municipalidades, proponiendo elementos que nos permita entender y mejorar esta condición. Por el cual las empresas deben pretender que sus colaboradores se sientan felices y motivados, puesto que si no sucede se esta forma se obtendrá dificultades en su desarrollo laboral e inasistencia al trabajo. El método utilizado se desarrolló a través del enfoque cuantitativo, siendo la meta a justificar y desarrollar aspectos vinculados hacia la satisfacción laboral, y su vínculo entre sus elementos ocupacionales. La materia investigada fue descriptiva y correlacional. Fue descriptiva ya que permitió saber el grado de satisfacción, y correlacional ya que permitió determinar el grado del nexo entre las variables ya mencionadas. Concluyendo que el vínculo diferencial entre los grados de satisfacción laboral por tiempo de servicio, cuando se buscó las diferencias entre los factores se pudo observar en las municipalidades la falta de reconocimiento Personal y Social presente, de tal manera que el nivel Insatisfacción en los grupos de un tiempo de servicio de 15 a 30 y de los mayores de 30 años en el cual los grupos mencionados no obtienen reconocimiento alguno a comparación de los grupos que rodean entre 0 y 15 años de servicio.

Bravo (2015) en la tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima”, su objetivo y finalidad del estudio fue saber el vínculo que existe entre la organización y satisfacción laboral en la organización que cruzo un procedimiento funcional. Se indica que se eligió utilizar la puntuación del factor dimensional, la puntuación total para desarrollar los estudios estadísticos. Mediante la utilización de Métodos de instrumento de medición que contienen 50 preguntas utilizando un grado de solución tipo Likert con una puntuación de 1 al 5, donde 1 corresponde se determina como “ninguno o nunca” y 5 se determina como “todo o siempre”. El desarrollo fue aplicar la escala en un total de 1323 colaboradores de Lima Metropolitana obteniendo como fiabilidad factible mediante el estudio analítico de



Alfa de Cronbach y Split Half con puntaje de 97 y 90. Por lo observado se concluye que la comunidad ubicada es eficaz y de magnitudes altas, de modo que se confirmó que lo encontrado en otros estudios, con concordancia al clima y la satisfacción laboral, de manera que se puede decir que si existe relación entre dichas variables y que esta relación es óptima y significativa.

Rosales (2015) en la tesis denominada “satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana” tiene como objeto de análisis del vínculo existente entre las variables, incurrió en identificar los factores laborales que se afilian mejor a la satisfacción con la vida. Permitiría conocer las particularidades laborales que deben ser considerados para el diseño de áreas de trabajo que ayuden a la tranquilidad del individuo de manera que garantiza el beneficio organizacional. Cuyo método empleado se realizó mediante el implemento de un sistema correlacional, en el que se empleó escalas evaluativas sobre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida durante una prueba realizada a sus colaboradores del centro de salud de lima metropolitana. De tal manera que el estudio brindara un análisis sobre la satisfacción con la vida desde el ámbito laboral, debido a los pocos estudios que se han realizado el ámbito organizacional con respecto al entorno peruano. Concluyeron que los resultados encontrados son relevantes ya que brindan en sus conceptos de aspecto profesional para garantizar la tranquilidad de los trabajadores y proporcionar beneficios organizacionales. Dicho estudio concluye que la definición de satisfacción con la vida en el entorno profesional dentro del entorno peruano, contribuye con la falta de investigaciones de esta rama.

Huamani (2015) en la tesis denominada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes” tiene como objetivo identificar si las empresas se están descomponiendo por la mala administración de su clima laboral que ocasiona un rendimiento bajo de los trabajadores de la organización, afectando de forma significativa la productividad sobre la calidad del servicio el estudio ha utilizado un método experimental plasmada en el campo de trabajo donde la comunidad a evaluar era de 71 individuos, de tal manera que tomo como muestra unos 60 individuos. Donde la muestra probabilística utilizada en el total de las unidades es igual a la probabilidad de los seleccionados, la encuesta para recolectar los datos

constataba de 53 preguntas las cuales fueron formuladas según las variables. Donde se concluye que el ambiente laboral está en un grado productivo medio y la satisfacción influye para un buen desarrollo laboral, afirmando la hipótesis planteada sobre el clima laboral, esto indica que para un buen desarrollo laboral se tiene que tener un buen clima organizacional.

Fernández (2014) en la tesis denominada “Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes”, el objetivo de la investigación fue establecer los vínculos existentes entre Satisfacción con la vida y el Desempeño laboral de los directivos de la empresa, se buscó determinar cuáles son los elementos o factores influyentes en el bienestar de los individuos quienes tiene la relación más alta con respecto a los factores del desempeño. Mediante el proceso para obtenerlas muestras de los individuos que han participado, de manera que se logra que los datos de 29 personas, a quienes se les encuestó, de un grupo o comunidad de 75 gerentes que se dedican al rubro de supermercados. En donde realizó una correlación de individuos entre los puntajes totales de medios de satisfacción con la vida y los medios del desempeño. Se concluye que los factores logran sentirse bien, de modo que se establece como un buen indicador del desempeño objetivo. Se evidencia que se puede proveer el factor potencial del desempeño al grado de toma de decisiones. Por lo que se reporta que se puede invertir la relación existente del afecto negativo y el gasto controlable, en el cual se está relacionado con los grados de emociones negativas que se elevan en donde se relacionan con bajos niveles de desempeño. Lo manifestado anteriormente indica que el resultado de un grado adecuado en el factor se logra sentir bien y mantener sus emociones en un grado negativo el cual se puede convertir en índices para potenciar el potencial del desempeño.

Quispe (2015) en su tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial” tuvo el objetivo de analizar el nivel de vínculo del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores, para el desarrollar a nivel empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Con la finalidad de brindar al directorio del organismo, se sugiere cambios, reforzamientos y mejoras. El método empleado fue en donde el diseño de la investigación es no experimental- Transversal – Descriptivo, Correlacional. Lo cual las variables independientes no obtienen manipulación intencional, tampoco contiene grupo de

control experimental. Se realizan estudios sobre los fenómenos de lo real, después de su ocurrencia de un tiempo determinado, de tal manera que identifico que existen relaciones entre las variables mencionadas, de manera que el autor pudo determinar el modelo no experimental - Transaccional Descriptiva y Correlacional, esto quiere decir que el modelo permite describir las variables estudiadas y determina la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Concluye que existe relación entre las variables, entonces se puede decir que existe relación óptima en las variables mencionadas. El grado de las hipótesis específicas que comprueban los indicios del clima organizacional estructural, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. V1: Satisfacción laboral**

Si hablamos de la satisfacción laboral tenemos que tener en cuenta que existen diversos conceptos, Gargallo (2008) está basado en: “El en procesos psicológicos, en donde todos los autores coinciden es en el resultado que se obtiene del sentir de los colaboradores basado en las necesidades para obtener un desempeño bueno” (p.564). En otras palabras, el personal logra una relación de afecto con respecto a sus funciones o requerimientos para el cumplimiento de sus actividades laborales lo cual se ve reflejado durante el desempeño con un grado óptimo o perjudicial de sus labores.

La satisfacción laboral es el estudio de algunos aspectos biológicos y laborales que se encuentran en los trabajos, bastardo (2014) manifiesta que “Se observa que las féminas dentro de su ámbito laboral muestran un mayor nivel de satisfacción laboral que los varones debido que sus expectativas son menores a los de los varones, al análisis de las féminas con respecto a la edad se determina, que a menor edad mayor expectativa por lo cual las de mayor edad tiene menos expectativas. Este estudio también es válido para los varones y por eso se puede decir que la edad es un aspecto con mayor influencia que el sexo de los trabajadores” (p.11).

De acuerdo con lo mencionado se determina que las edades y el sexo son factores determinantes al momento de evaluar los niveles de satisfacción e indicar los motivos por el cual existe insatisfacción dentro de la organización.

#### **1.3.1.1. Dimensión: Puesto de trabajo**

Es el universo en donde el trabajador se desenvuelve en diversas labores y competencias en una organización. El trabajador viene a ser la pieza más diminuta del conjunto pero son quienes ponen la garra que empuja a la organización y es por ello que el trabajador debe requerir un lugar de trabajo que se encuentre apto para el desarrollo de sus labores diarias.

Valenzuela y Ortiz (2004) afirman que “puesto de trabajo se fija como un ejercicio de estimación de las distintas labores y competencias que se dan en un cargo o ocupación en particular y ello les permite implantar sus peticiones, con lo que las empresas colaboran para poder lograr un ambiente organizacional apto” (p.7)

#### **Definición de indicadores**

**Desarrollo personal:** Aguilar (2006) indica que “son las diversas necesidades de los recursos humanos de la organización para largo, corto y mediano plazo y debe establecer como política de la organización, busca esforzadamente la satisfacción de dichas necesidades, facilitando la oportunidad de desarrollo en primera instancia a los colaboradores de la misma empresa” (p.69).

**Evaluación Organizacional:** Gaona (2015) indica que “La evaluación de una organización, es una técnica elaborada mediante el cual se anhela saber el medio ambiente organizacional mediante diversos instrumentos. La ejecución de la evaluación, de la investigación de satisfacción laboral acepta obviar o prever conflictos. El objetivo primordial de una evaluación es revelar el nivel de impacto que tienen las variables internas de la empresa en el comportamiento individual”.

**Reconocimiento:** Nelson y Spitzer (2005) indican que “El reconocimiento en el ámbito laboral consecuencia positiva que obtiene una persona. Es una conmemoración organizado por la organización; el reconocimiento en una organización es más importante que cualquier ascenso, mejores sueldos, cualquiera que sea la profesión o puesto, ya que es reconocer con sinceridad la contribución que han tenido hacia la organización” (p.3).

### **1.3.1.2. Dimensión: Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros**

El gozar de un ámbito laboral óptimo, la camaradería y desarrollar las habilidades que posee un trabajador, son estos los puntos más estimados por los trabajadores para que estos se sientan a gusto y contentos en sus puestos de trabajo.

Nicolaci (2008) manifiesta que “la relación laboral se expresa y despliega en un conjunto humano en la que se desenvuelven elementos culturales, económicos, sociales, técnicos, psíquicos. Debido a que la empresa y los trabajadores están mucho tiempo en dicho ambiente.” (p.10).

### **Definición de indicadores**

**Herramientas e Instrumento:** Hernán (2012) indica que “son las herramientas indispensables para llevar a cabo una organización razonable del trabajo; son esenciales durante el desarrollo de la organización y se aplican de acuerdo con las necesidades de cada grupo” (p. 01); por otro lado, Guzmán (2016) indica que los instrumentos son escritos técnicos reglamentarios que reglamentan el funcionamiento de la empresa de una manera integral, incorporando los reglamentos de organización y funciones (ROF), los manuales de organización y funciones (MOF) y cuadro para asignación de personal (p. 02).

**Entorno físico de trabajo:** Serrano (2004) afirma que “es un valor discutible y forma parte de todos los intangibles de las organizaciones donde el resultado de todo ello es en varios casos el 50% del valor de estas. El ambiente laboral actúa y tiene dominación sobre las aéreas de: la mejora de la productividad y la cuenta de resultados, la mejora de las condiciones de trabajo

del cliente interno y la mejora en nuestras relaciones con clientes y la manera de aproximarse al mercado” (p.17).

**Afinidad para el trabajo:** Según la RAE indica que se refiere a la cercanía, parecido o similitud de una cosa con otra. Además, de la Similitud o coincidencia de gustos, caracteres, opiniones, etc., que existe entre dos o más individuos.

### **1.3.1.3. Dimensión: Comunicación y coordinación**

La comunicación es el hecho particular de la labor psíquica, que proviene del razonamiento, el idioma y del crecimiento de las capacidades psicosociales del vínculo. La reciprocidad de comunicación permite al ente intervenir en los demás.

Coordinación es el uso de un sistema para sostener la dirección y orientación precisa de cualquier función que se esté ejecutando. Un individuo puede a sí mismo o alguien más organizar los movimientos y acciones a realizar, pero es aún más usual ver coordinaciones de un grupo de individuos queriendo hacer la misma acción o de terminar una labor.

Armas (2014) manifiesta que “La comunicación interna se centra en el vínculo profesional flexibles permitiéndoles poder lograr los propósitos y objetivos propuestos. La comunicación debe darse en todos los sentidos y tener un feedback permanente para alcanzar los propósitos, al no contar con un feedback apropiado, se extravía información que los trabajadores ofrecen y que es elemental para entusiasmar a los usuarios, también se encuentra la comunicación como componente globalizador de información es necesaria para el movimiento de la organización, esto incurre en la motivación de los colaboradores y por ello en efecto en el clima laboral percibiéndolo en la productividad”(p.8).

### **Definición de indicadores**

**Unidad de trabajo en equipo:** Ander y Aguilar (2001) afirman que “se refiere a una cantidad pequeña de individuos que, con inteligencias y capacidades complementarias, juntan sus habilidades para alcanzar las metas establecidas y ejecutar labores direccionadas hacia el resultado ellos mismos. Las

particularidades de un equipo es el alma de complementariedad en la ejecución de las diversas tareas o actividades, en donde todos son recíprocamente responsables, en cuanto equipo cooperativo que tienen un mismo propósito en común” (p.13).

**Comunicación Laboral:** Gonzales (1997) indica que es “enlazar las voluntades, las ideas, los sentimientos de los que conforman un grupo de trabajo para lograr los propósitos institucionales” (p.9). Rebeil y Ruiz (1998) indican que “Es un factor de poder en las organizaciones porque hace posible la cohesión e identidad de sus miembros. Constituye a su vez, la identificación selección y combinación de los medios eficaces para el logro de los objetivos que se propone” (p.14).

### **1.3.2. V2: Desempeño laboral**

Morgan (2015) afirmó que “dentro del ámbito del talento humano se evalúa de manera sistemática a los trabajadores durante el periodo donde ejercen sus actividades laborales, de tal manera que al obtener resultados óptimos se podrá establecer cuanto aporta cada trabajador a la empresa y establecer un estándar que permita favorecer en un futuro a la organización” (p.89).

Sun (2015) manifiesta que “es un proceso que logra determinar el nivel de éxito que ha obtenido la empresa, organización, etc. Lo cual la evaluación del nivel organizacional nos brinda la medición del desempeño laboral y nos permite observar si cumplimos con las expectativas o metas a un nivel individual” (p.26).

Ramírez (2014) destaca que “el desempeño es el análisis de lo observado en el desarrollo de las actividades como las actitudes y comportamiento de los trabajadores para obtener un nivel de productividad y ver si cumplen con las expectativas u objetivos de la organización y si no cumple desarrollar un método que alcance o mucho mejor que supere los objetivos” (p. 120).

#### **1.3.2.1. Dimensión: Organización**

La organización es un conjunto social que se encuentra conformado por individuos, administración y tareas, que interactúan en el ámbito de una configuración sistemática para llegar a cumplir los propósitos de la empresa.

Cabe precisar que una corporación solo puede vivir cuando cuenta con personas que se relacionan y tienen la disposición a conducirse de forma ordenada para por lograr el cometido de la organización.

Muñoz y Nevado (2007) indican que “son sistemas humanos de cooperación y coordinación integrados dentro de límites definidos con el fin de alcanzar metas compartidas” (p.20).

### **Definición de indicadores**

**Estabilidad económica:** Ramos (2013) se refiere a todo acontecimiento determinada por la falta de considerables variaciones en el nivel de empleo inflación (variación de precios), producción y renta.

**Crecimiento profesional:** Fernández (2002) indica que “las personas localizan su lugar en la organización, realizan una aportación individualista, consiguen una responsabilidad más alta, éxito financiero y logran establecer un estilo de vida atractivo. Les apasiona que los vean como contribuidores al éxito de la organización y, a través de una interacción informal con sus superiores y colegas y de un feedback recibido por medio de un sistema de medición del rendimiento, descubren a si cómo la empresa valora sus contribuciones” (p.69).

**Evolución Laboral:** Prendas (2015) indica que “es el cambio de una escala laboral, (puesto ocupada por el individuo en una determinada organización del sector privado o del gobierno), a una escala superior con una retribución más alta, pero con una responsabilidad superior en principio a los conocimientos y capacidad certificada del individuo que ha sido ascendido. Los ascensos laborales, son ocasiones que el trabajador experimenta pocas veces; si el individuo tiene la experiencia necesaria, el conocimiento académico adecuado y la estimación de si mismo, puede hacer de su conveniencia de ascenso una verdad”.



### **1.3.2.2. Dimensión: Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales nos dan acceso a objetivos necesarios para nuestro propio crecimiento en una comunidad, la mayoría de estos objetivos están entendidos a la hora de establecer lazos con otros individuos ya sean en el día a día, con los individuos que interactuamos en las colas de un supermercado u otro establecimiento, con nuestros familiares y hasta en nuestro ambiente de trabajo.

Beiza (2012) indica que “la investigación de los tipos de vínculos existentes, prevalece siempre la interacción y conexión constante de individuos con cualidades comunes, esto quiere decir, de la misma especie, a nivel, cultural, social, laboral, entre otros, destacando que esta interacción va asociada de individuo a individuo. Sin importar el vínculo que sea, el ser humano es una parte elemental para que dichos vínculos se originen, estas se conducen a través de ciertas instrumentos que permiten su uso, estos instrumentos son el rendimiento, la comunicación, la pertenencia, la confianza, la colaboración, etc., todo depende de los elementos para que las relaciones interpersonales y todos los demás tipos de relación existentes puedan dar como conclusión ambientes filiales para todos los distintos tipos de entidades” (p.16).

#### **Definición de indicadores**

**Vínculo Laboral:** Cano (2015) afirma que “Es aquel vínculo contractual entre una organización o individuo llamado empleador y una persona natural conocido como empleado o trabajador, vínculo mediante la cual el colaborador pone su capacidad intelectual y física para el desenvolvimiento de una actividad definida. El colaborador se encuentra sometido al poder de supeditación constante por parte de la organización, teniendo a sí la organización la facultad de dar órdenes que el colaborador está se encuentra obligado a acatar, siempre y cuando las ordenes se ajusten a la ley que se encuentra pactado en el contrato, si es que este existiera.

### 1.3.2.3. Dimensión: Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es un grupo de colaboradores que se establecen de una forma determinada para lograr las metas que tienen en común. Estos equipos se están formado por colaboradores que aportan en los mismos una serie de características diferenciales, que influirán en los resultados que logren obtener los equipos.

Winter (2000) indica que “es un conjunto de personas que laboran para mejorar un proceso. Gracias a sus experiencias y conocimientos que poseen cada miembro del grupo, se llegan obtener verdaderas mejoras trabajando en conjunto, más que individualmente” (p.8).

#### Definición de indicadores

**Mejora del Rendimiento:** Dean Y Ripley (2005) indican que “El rendimiento se compone de dos partes: actividades y productos o resultados. El rendimiento se calibra en términos de oportunidad, calidad y coste. La actividad se mide en términos de coste, el producto se mide en términos de oportunidad y calidad” (p.75).

**Compromiso y Metas:** Robbins (2004). Como un estado en el que un colaborador se siente identificado con la organización y sus objetivos y desea seguir conformando dicha organización. Así una participación elevada en el trabajo consiste en reconocer con lo que cada uno hace, mientras que el compromiso de organización elevada es el poder identificarse con la organización o entidad en donde uno se encuentra laborando. (p.72),

**Trabajo colaborativo y de confianza:** Es una maniobra de aprendizaje y enseñanza, en la que se establecen grupos diminutos de trabajo en el que sus integrantes tienen propósitos comunes establecidos previamente que arriban a una meta común o sobre los que se realizará el trabajo, de tal manera que se evidencie un aprendizaje significativo y una relación entre los miembros de equipo. El trabajo colaborativo es una figura que nos permite interactuar con las personas que viven a nuestro alrededor. Obregón (2009) indica que “Son todos

aquéllos que trabajan en contacto directo y de forma personal con el empleador o con el personal de jefaturas, logrando tener llegada a secretos profesionales, industriales o comerciales, y, en general, a información de carácter confidencial. Asimismo, aquéllos cuyos informes y opiniones son mostrados de forma directa al personal de jefaturas, colaborando a la formación de las decisiones de la empresa” (p.1).

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores en Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018?
- ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018?
- ¿De qué manera la organización de los trabajadores se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en Administradora del comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Relevancia social**

El presente trabajo de investigación tiene un aporte a todas las organizaciones debido a que este podrá ser usado como material de ayuda para investigaciones posteriores en donde el objeto de estudio contenga las mismas variables que se estudiaron en el presente trabajo.

### **1.5.2. Implicaciones prácticas**

El presente trabajo de investigación podrá ser utilizado como material de ayuda por todas las organizaciones del país, debido a que se encontrará a disposición de todos los estudiantes, investigadores o empresas que deseen conocer la relación que existe entre las variables satisfacción y desempeño laboral.

### **1.5.3. Valor teórico**

El presente trabajo de investigación servirá como material de ayuda de las variables planteadas para otros investigadores, ya que contará con las teorías de diversos autores reconocidos.

### **1.5.4. Utilidad metodológica**

En el presente trabajo de estudio el tipo de investigación es descriptiva correlacional transversal de diseño no experimental, debido a que se definirá los acontecimientos de la información procesada.

### **1.5.5. Viabilidad**

El presente trabajo de investigación se considera viable, debido a que se cuenta con la información requerida de las variables investigadas, además que se contó con los instrumentos que eran necesarios para su desarrollo.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Relaciones interpersonales y satisfacción laboral**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

#### **Trabajo en equipo y satisfacción laboral**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el trabajo en equipo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el trabajo en equipo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

#### **Organización y satisfacción laboral**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

- Establecer la relación de la satisfacción laboral y el desempeño Laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del mar, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.
- Establecer la relación del trabajo en equipo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.
- Establecer la relación de la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1. Método de investigación**

El presente trabajo tiene como método de investigación el método hipotético – deductivo con una orientación cuantitativa, debido a que de un caso particular se planteó un problema y con ello se formuló hipótesis lo cual nos llevó a desarrollar un proceso de inducción a través de encuestas a todos los trabajadores de la empresa Administradora del Comercio S.A., Magdalena.

Según Cegarra (2012) indica que este método se desarrolla en el día a día y en la investigación científica, se emiten hipótesis de las posibles soluciones sobre los problemas planteados la cual se comprobara a través de los datos obtenidos al momento de la investigación (p. 82).

#### **2.1.2. Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo aplicada puesto que las teorías se han podido afirmar de manera clara en la problemática observada en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena.

Según Cegarra (2004) define que la investigación aplicada “tiene como objetivo el poder revelar o encontrar conocimientos científicos actuales, que puedan desenvolverse productos actuales utilizables y procesos” (p. 42).

#### **2.1.3. Nivel de investigación**

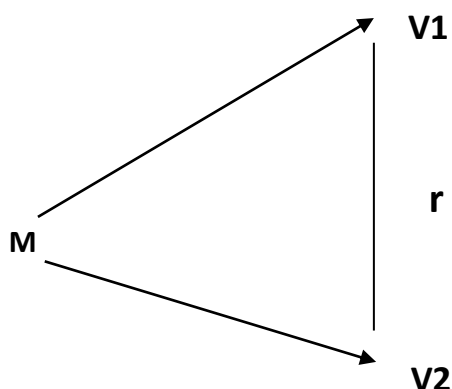
El presente trabajo tiene como nivel de investigación el descriptivo – correlacional debido a que se recopiló información de un grupo de empleados teniendo en cuenta 02 variables, así mismo se deseó determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena.

Hernández, Fernández Y Baptista (2010), indicaron que los estudios descriptivos reúnen y determinan informaciones mediante características que se encuentran establecidas sean estas personas, grupos, procesos, objetivos u otro. De tal forma, que el propósito del estudio correlacional es indicar el lazo que se da entre dos o más ideas (p. 80-81).

#### 2.1.4. Diseño de investigación

El presente trabajo tiene como diseño de investigación el no experimental de corte transversal debido a que en esta investigación no se manipulo ninguna de las 02 variables planteadas solo se buscó desarrollarlos para lograr alcanzar los objetivos planteados así mismo debido a que la información será recopilada en un tiempo establecido.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que “Es no experimental debido que no tiene intensión de manipular ninguna de las variables y transversal por que la información serán recopilada en un establecido tiempo” (p. 149).



**Fuente:** Hernández, Fernández y Baptista (2010)

M: Muestra

V1: Satisfacción Laboral

V2: Desempeño

R: Relación entre las variables



## 2.2. Variables y operacionalización

### 2.2.1. Variables

**Tabla 1:** *Descripción de variables*

<b>VARIABLES</b>	
<b>V<sub>1</sub></b>	Satisfacción laboral
<b>V<sub>2</sub></b>	Desempeño laboral

*Fuente:* Elaboración propia.

## 2.2.2. Operacionalización de Variables

**Tabla 2:** Operacionalización de las variables en estudio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>Satisfacción Laboral</b>	Gargallo, (2008). Define la satisfacción laboral como el resultado que se obtiene del sentir de los colaboradores dentro de su ambiente de trabajo, teniendo además en cuenta la comunicación dentro de la organización y el puesto de trabajo a desempeñar lo cual son factores que determinar un grado óptimo o perjudicial de los colaboradores con la empresa (p.564).	Se utilizará como instrumento el formato de evaluación de satisfacción laboral, el cual constará tendrá una valoración de 1 el más bajo a 5 siendo el más alto, este formato estará dividido por 3 elementos, los cuales son: puesto de trabajo, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación.	Puesto de Trabajo	Desarrollo Personal	1	Ordinal (Tipo Likert)
				Evaluación Organizacional	2	
				Reconocimiento	3 – 4	
			Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	Herramientas e Instrumento	5	
				Entorno físico de trabajo	6	
				Afinidad para el Trabajo	7	
			Comunicación y coordinación	Unidad de trabajo en equipo	8	
				Comunicación Laboral	9	
<b>Desempeño Laboral</b>	Ramírez (2014) indica que es el análisis de lo observado en el desarrollo de las actividades como las actitudes y comportamiento de los trabajadores teniendo en cuenta el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y así determinar si cumplen con las expectativas u objetivos de la organización e individuales (p. 120).	Se utilizará como instrumento el formato de evaluación de desempeño, el cual tendrá una valoración de 1 el más bajo a 5 siendo el más alto, este formato estará dividido por 3 elementos, los cuales son: organización, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	Organización	Estabilidad Económica	10 – 11	
				Crecimiento Profesional	12	
				Evolución Laboral	13 – 14	
			Relaciones interpersonales	Vínculo Laboral	15	
				Mejora del Rendimiento	16	
			Trabajo en equipo	Compromiso y Metas	17	
				Trabajo colaborativo y de Confianza	18	

**Fuente:** Elaboración propia en base a las variables de estudio.

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población de la presente investigación está constituida por el total de trabajadores de la empresa Administradora del Comercio S.A., la cual tiene una población de 60 trabajadores administrativos.

Bernal (2010) indica que “la población es la totalidad de los individuos que cuentan con diversas particularidades según el estudio” (p. 160).

### **2.3.2. Muestra**

La muestra de estudio se obtendrá de forma aleatoria simple, la cual será de 60 trabajadores de la empresa Administradora del Comercio.

Rodríguez (2005) manifiesta que “la muestra reposa en el origen en que las partes representan al todo y esto plasma las peculiaridades que definen la población de la cual fue extraída, la cual nos dice que es representativa” (p. 79).

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

En la presente investigación como técnica de recolección de datos que se empleo fue la encuesta, la misma que nos ha permitido recopilar datos de cada uno de los trabajadores de la empresa Administradora del Comercio S.A., Magdalena.

Para Bernal (2010) nos indica que la encuesta “es el método más usado para realizar la recopilación de datos a los individuos.” (p. 194).

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se implementó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el cual estuvo compuesto por un total de 18 preguntas con

respuestas de escala ordinal, la misma que fue dirigida para los trabajadores de la empresa Administradora del Comercio S.A., Magdalena.

Para Bernal (2010) nos indica que “el cuestionario son las preguntas que se realiza a los individuos que forman parte de dicha investigación, para que de tal manera se pueda lograr la finalidad que se estableció en la investigación (p. 250).

### 2.4.3. Validación del instrumento

Bernal (2010) nos dice “que el instrumento de medición es permitido cuando evalúa lo determinado, ya que su validez nos hace saber el grado con las que pueden deducir conclusiones a partir de los resultados dados. (p. 248)

La validez del instrumento de investigación de naturaleza científica para la recolección de datos fue analizada por un grupo de especialistas que certificaron los ítems del instrumento, dichos especialistas son maestros de la Escuela Académica de la Universidad Cesar Vallejo, quienes son:

**Tabla 3:** Descripción y evaluación de especialistas

<b>EXPERTOS</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Casma Zarate, Carlos</b>	Es Aplicable	100%
<b>Costilla Castillo, Pedro</b>	Es Aplicable	100%
<b>Rosales Domínguez, Edith</b>	Es Aplicable	100%

*Fuente:* Elaboración Propia.

### 2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Bernal (2010), indica que “la garantía de la relación de preguntas, se refiere a la confianza de las evaluaciones obtenidas por los individuos” (p. 247).

La confiabilidad de los instrumentos utilizados es respalda con la metodología de Alfa de Crombach, donde se ingresan los datos recolectados en el programa estadístico SPSS22, para ello se realizó una prueba piloto a un total de 15 trabajadores de la empresa Administradora del Comercio S.A., Magdalena.

**Tabla 4: Validación de encuestados**

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	15	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 5: Estadísticos de Fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,840	18

*Fuente:* Elaboración Propia.

Los resultados estadísticos de la prueba realizada como muestra indica que es confiable con un 0.840 esto indican que la fiabilidad de los instrumentos y los ítems es alta.

**Tabla 6: Intervalos del alfa de cronbach**

Valores de Alfa	Interpretación
<b>0.90 – 1.00</b>	Se califica como muy satisfacción
<b>0.8 – 0.89</b>	Se califica como adecuada
<b>0.70 - 0.79</b>	Se califica como moderada
<b>0.6 - 0.69</b>	Se califica como baja
<b>0.5 – 0.59</b>	Se califica como muy baja
<b>&lt; 0.50</b>	Se califica como no confiable

*Fuente:* George y Mallery (2003).

## 2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación la información adquirida mediante la encuesta fue ingresada en la base de datos del programa Microsoft Office Excel 2016 y luego fue ingresado al programa de IBM SPSS Statistics 22, en las cuales fueron analizadas las dos variables planteadas (satisfacción laboral y desempeño), finalmente fueron sometidas al proceso de verificación de datos. Así mismo hemos realizado la prueba de normalidad empleando el método de Kolmogorov – Smirnov.

Luego se empleó el análisis de la prueba no paramétrica utilizando la prueba índice de correlación Tau-b de Kendall en el programa IBM SPSS Statistics 22; para el análisis estadístico consideraremos una probabilidad de  $P < 0.05$ .

**Tabla 7:** Interpretación del nivel de correlación

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>-0,9 a -0,99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>-0,7 a 0,89</b>	Correlación negativa alta
<b>-0,4 a 0,69</b>	Correlación negativa moderada
<b>-0,2 a -0,39</b>	Correlación negativa baja
<b>-0,01 a -0,19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación nula
<b>0,01 a 0,19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0,2 a 0,39</b>	Correlación positiva baja
<b>0,4 a 0,69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0,7 a 0,89</b>	Correlación positiva alta
<b>0,9 a 0,99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Hernández, Fernández y Baptista (2010).

## **2.6. Aspectos éticos**

La información recolectada en dicha investigación tiene como propósito académico y social, por lo que es primordial mantener una postura honesta e íntegra, la información recaudada y los datos obtenidos no serán cambiados ni modificados bajo ningún motivo y serán presentados exactamente igual a los datos obtenidos, de obtener resultados que no cumplan con los objetivos de la investigación no se forzara para conseguirlos, ni se tomara información de otros autores sin ser citados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

El análisis descriptivo se realizó gracias a las 60 encuestas respondidas por los colaboradores de la Empresa Administradora Del Comercio, distrito de Magdalena del Mar, 2018. Teniendo como resultado lo siguiente:

##### 3.1.1. V1: Satisfacción Laboral

Los resultados de la variable V<sub>1</sub> se muestran en las tablas y gráficos.

##### Dimensión: Puesto de Trabajo

Tabla 8: Frecuencia del indicador desarrollo personal (P01)

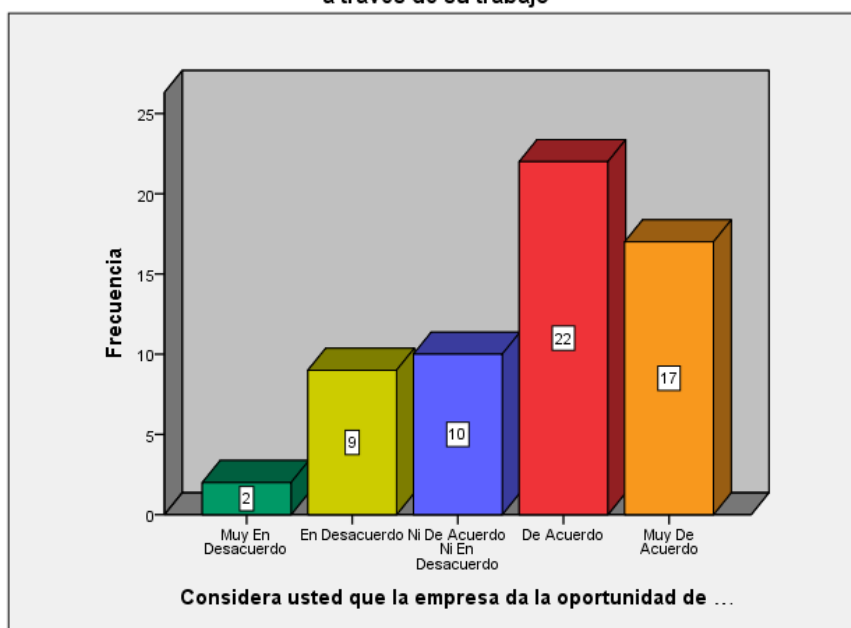
**Considera usted que la empresa da la oportunidad de desarrollarse plenamente a través de su trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	9	15,0	15,0	18,3
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	10	16,7	16,7	35,0
De Acuerdo	22	36,7	36,7	71,7
Muy De Acuerdo	17	28,3	28,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Considera usted que la empresa da la oportunidad de desarrollarse plenamente a través de su trabajo



**Figura 1:** Frecuencia del indicador desarrollo personal (P01)

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

Según los resultados, el 36.70% manifiestan estar en de acuerdo, el 28.30% manifiestan estar muy de acuerdo, el 16.7% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% manifiestan estar en desacuerdo y el 3% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 65% de los trabajadores consideran que le brindan la oportunidad de desarrollarse plenamente a través de su trabajo.

**Tabla 9:** Frecuencia del indicador evaluación organizacional (P02)

### **La organización considera importante el trabajo que realiza**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	14	23,3	23,3	28,3
De Acuerdo	17	28,3	28,3	56,7
Muy De Acuerdo	26	43,3	43,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 2:** Frecuencia del indicador evaluación organizacional (P02)  
**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

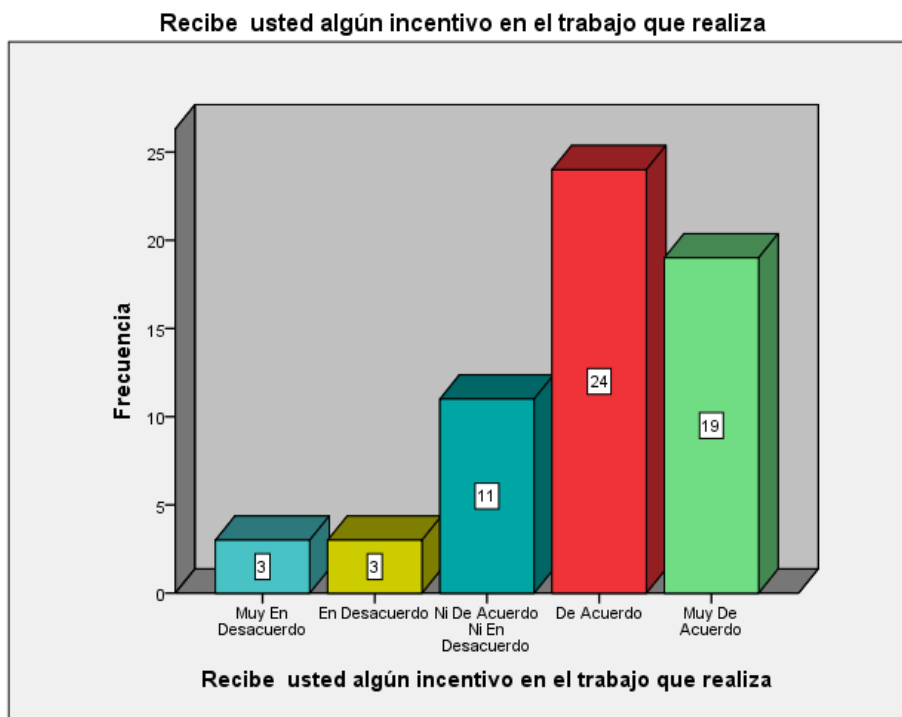
Según los resultados, el 43.30% manifiestan estar muy acuerdo, el 28.30% manifiestan estar de acuerdo, el 23.30% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% manifiestan estar en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 71.6% de los trabajadores considera importante el trabajo que realizan.

**Tabla 10:** Frecuencia del indicador reconocimiento (P03)

### **Recibe usted algún incentivo en el trabajo que realiza**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En Desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	11	18,3	18,3	28,3
De Acuerdo	24	40,0	40,0	68,3
Muy De Acuerdo	19	31,7	31,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 3:** Frecuencia del indicador reconocimiento (P03)  
Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

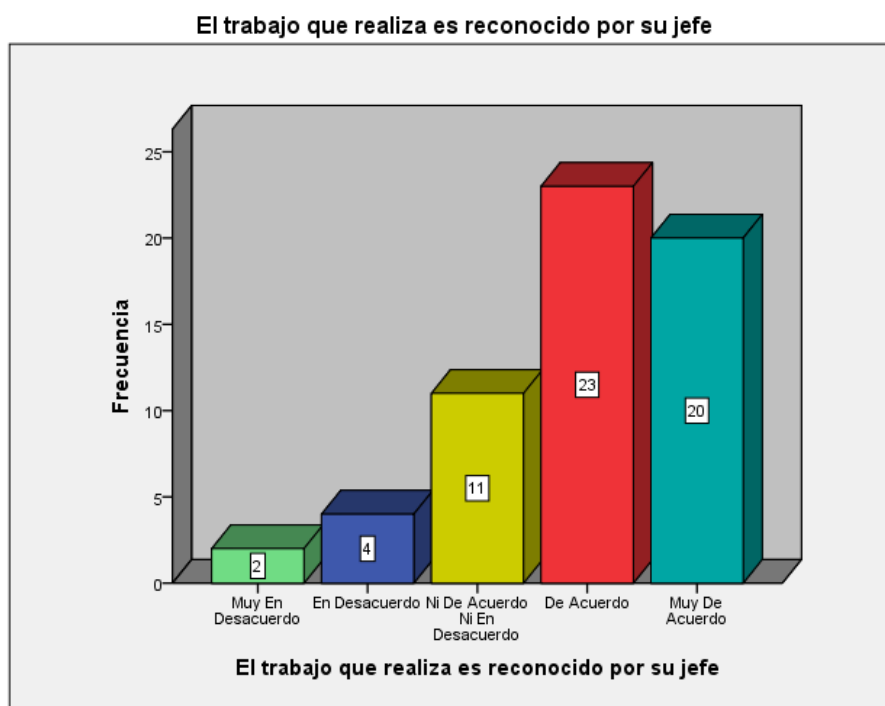
Según los resultados, el 40% manifiestan estar de acuerdo, el 31.70% manifiestan estar muy de acuerdo, el 18% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% manifiesta estar en desacuerdo y el 5% manifiesta estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 71.7% de los trabajadores manifiestan que reciben algún incentivo en el trabajo que realizan.

**Tabla 11:** Frecuencia del indicador reconocimiento (P04)

#### **El trabajo que realiza es reconocido por su jefe**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	4	6,7	6,7	10,0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	11	18,3	18,3	28,3
De Acuerdo	23	38,3	38,3	66,7
Muy De Acuerdo	20	33,3	33,3	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 4:** Frecuencia del indicador reconocimiento (P04)

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

Según los resultados, el 38.3% manifiestan estar de acuerdo, el 33.3% manifiestan estar muy de acuerdo, el 18.3% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.7% manifiestan estar en desacuerdo y el 3.3% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 71.6% de los trabajadores indican que el trabajo realizado si es reconocido por sus jefes.

### **Dimensión: Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros**

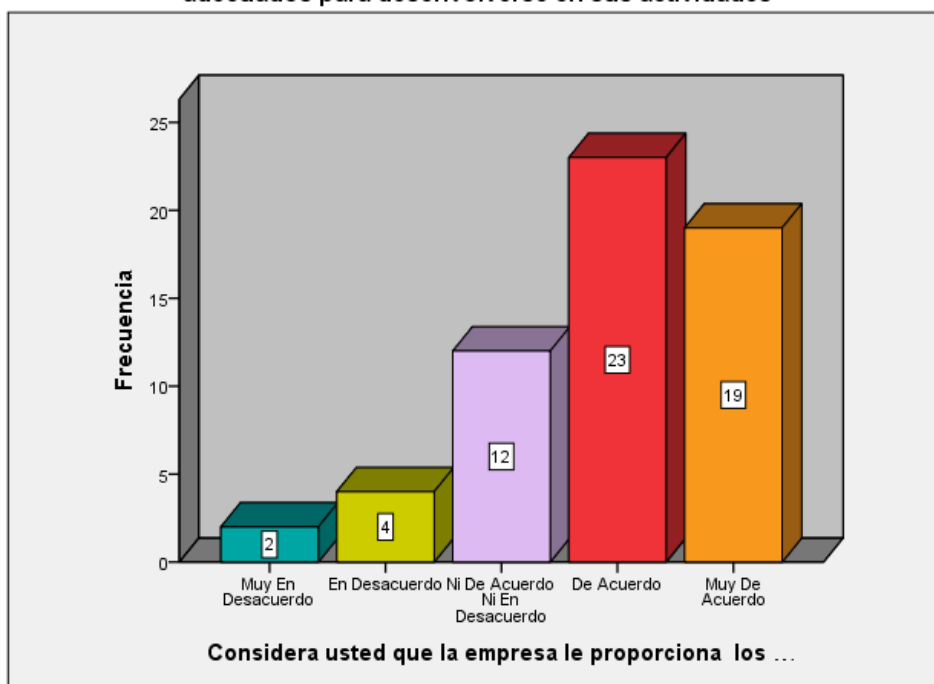
**Tabla 12:** Frecuencia del indicador herramientas e instrumento (P05)

Considera usted que la empresa le proporciona los instrumentos y materiales adecuados para desenvolverse en sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b> Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	4	6,7	6,7	10,0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	12	20,0	20,0	30,0
De Acuerdo	23	38,3	38,3	68,3
Muy De Acuerdo	19	31,7	31,7	100,0
<b>Total</b>	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia.

Considera usted que la empresa le proporciona los instrumentos y materiales adecuados para desenvolverse en sus actividades



**Figura 5:** Frecuencia del indicador herramientas e instrumento (P05)

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

Según los resultados, el 38.3% manifiestan estar de acuerdo, el 31.7% manifiestan estar muy de acuerdo, el 20% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.7% manifiestan estar en desacuerdo y el 3.3% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 70% de los trabajadores indican que le proporcionan los instrumentos y materiales adecuados para que puedan desenvolverse en sus actividades.

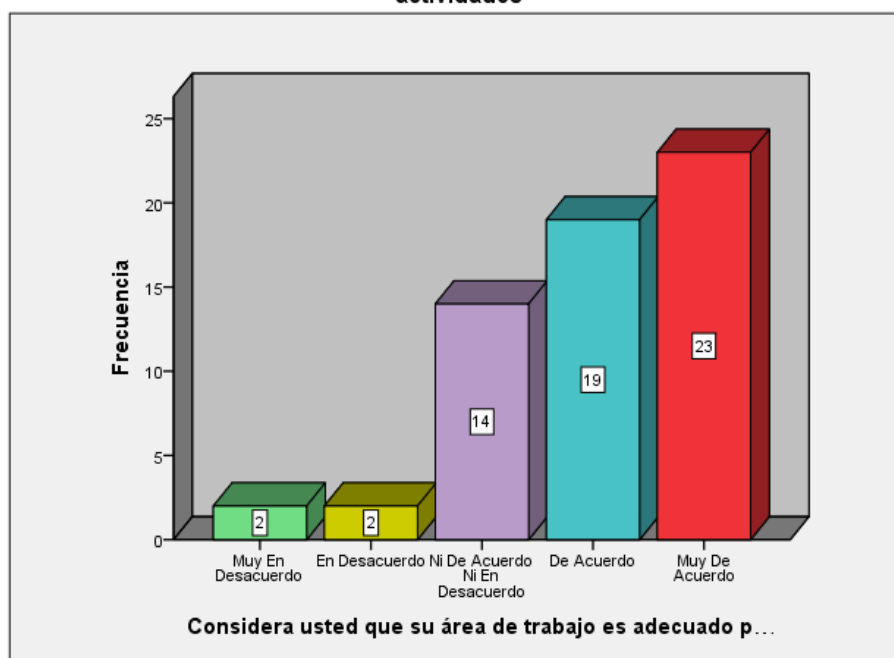
**Tabla 13:** Frecuencia del indicador entorno físico de trabajo (P06)

Considera usted que su área de trabajo es adecuado para el desempeño de sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	2	3,3	3,3	6,7
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	14	23,3	23,3	30,0
De Acuerdo	19	31,7	31,7	61,7
Muy De Acuerdo	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Considera usted que su área de trabajo es adecuado para el desempeño de sus actividades



**Figura 6:** Frecuencia del indicador entorno físico de trabajo (P06)

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

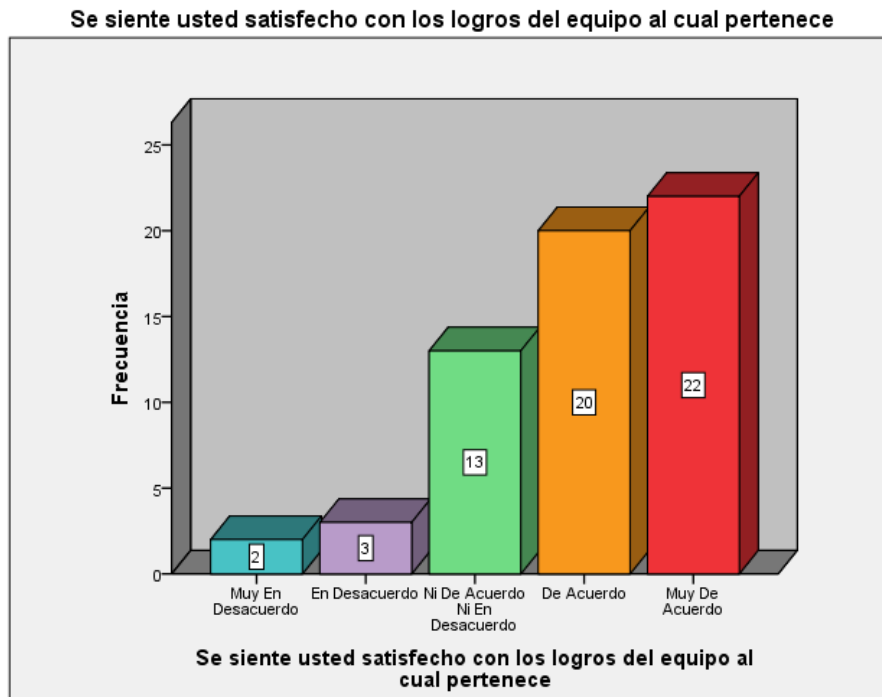
Según los resultados, el 38.3% manifiestan estar muy de acuerdo, el 31.7% manifiestan estar de acuerdo, el 23.3% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.3% manifiestan estar en desacuerdo y el 3.3% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 70% de los trabajadores indican que su área de trabajo es adecuada para el desempeño de sus actividades.

**Tabla 14:** Frecuencia del indicador afinidad para el trabajo (P07)

**Se siente usted satisfecho con los logros del equipo al cual pertenece**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	3	5,0	5,0	8,3
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	13	21,7	21,7	30,0
De Acuerdo	20	33,3	33,3	63,3
Muy De Acuerdo	22	36,7	36,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 7:** Frecuencia del indicador afinidad para el trabajo (P07)

Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

Según los resultados, el 36.7% manifiestan estar muy de acuerdo, el 33.3% manifiestan estar de acuerdo, el 21.7% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% manifiestan estar en desacuerdo y el 3.3% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 70% de los trabajadores indican estar satisfechos con los logros del equipo al cual pertenecen.

### **Dimensión: Comunicación y Coordinación**

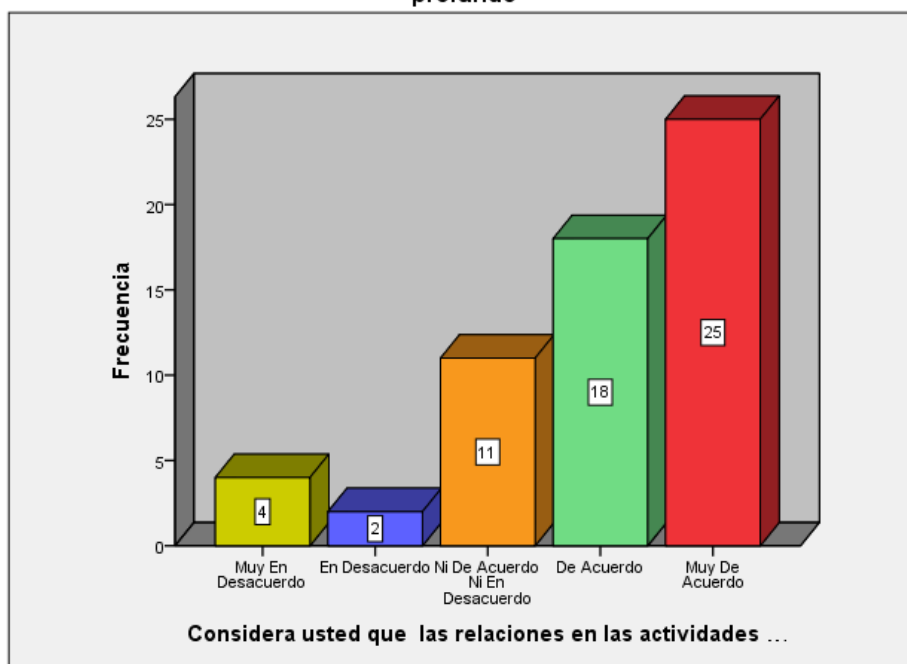
**Tabla 15:** Frecuencia del indicador unidad de trabajo en equipo (P08)

**Considera usted que las relaciones en las actividades de trabajo en equipo es profundo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos <b>Muy En Desacuerdo</b>	4	6,7	6,7	6,7
<b>En Desacuerdo</b>	2	3,3	3,3	10,0
<b>Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo</b>	11	18,3	18,3	28,3
<b>De Acuerdo</b>	18	30,0	30,0	58,3
<b>Muy De Acuerdo</b>	25	41,7	41,7	100,0
<b>Total</b>	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Considera usted que las relaciones en las actividades de trabajo en equipo es profundo



**Figura 8:** Frecuencia del indicador unidad de trabajo en equipo (P08)

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

Según los resultados, el 41.7% manifiestan estar muy de acuerdo, el 30% manifiestan estar de acuerdo, el 18.3% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.3% manifiestan estar en desacuerdo y el 6.7% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 71.7% de los trabajadores indican que la relación en las actividades de trabajo en equipo es profunda.

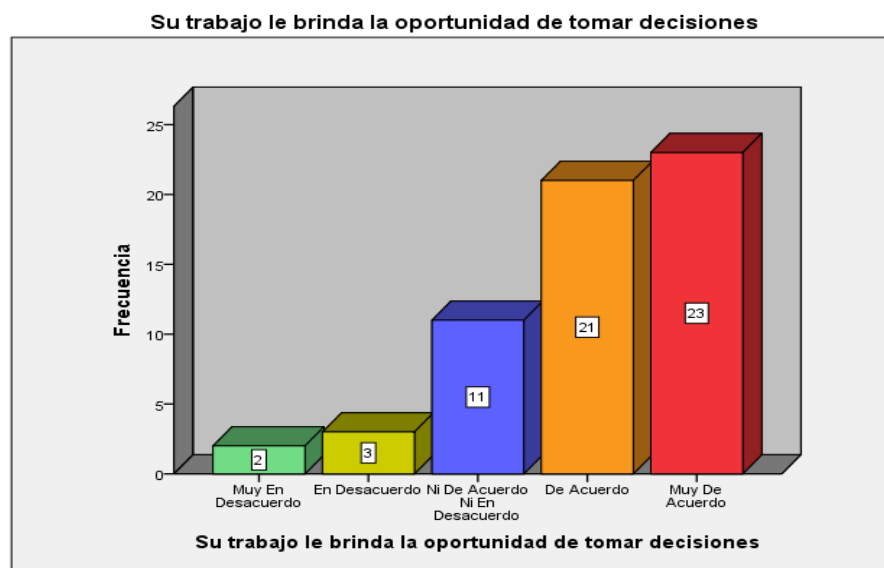
**Tabla 16:** Frecuencia del indicador de comunicación laboral (P09)

**Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	3	5,0	5,0	8,3
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	11	18,3	18,3	26,7
De Acuerdo	21	35,0	35,0	61,7
Muy De Acuerdo	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.





**Figura 9:** Frecuencia del indicador de comunicación laboral (P09)  
**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

Según los resultados, el 41.7% manifiestan estar muy de acuerdo, el 30% manifiestan estar de acuerdo, el 18.3% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.3% manifiestan estar en desacuerdo y el 6.7% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 71.7% de los trabajadores indican que la relación en las actividades de trabajo en equipo es profunda.

### **3.1.2. V<sub>2</sub>: Desempeño**

Los resultados de la variable V<sub>2</sub> se muestran en las tablas y gráficos.

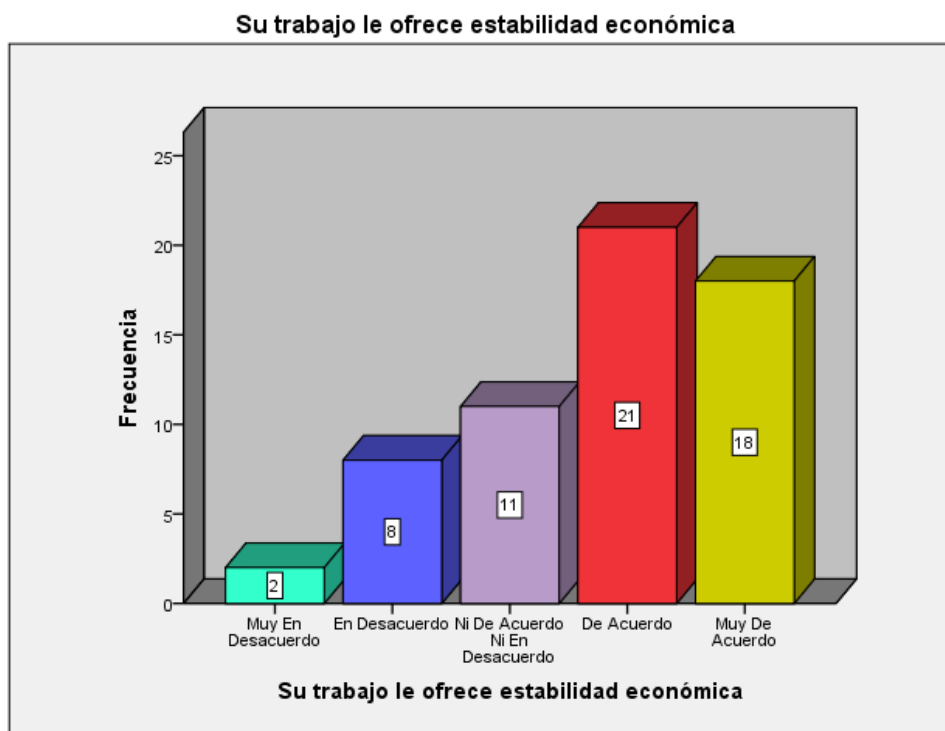
### **Dimensión: Organización**

**Tabla 17:** Frecuencia del indicador estabilidad económica (P10)

**Su trabajo le ofrece estabilidad económica**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	8	13,3	13,3	16,7
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	11	18,3	18,3	35,0
De Acuerdo	21	35,0	35,0	70,0
Muy De Acuerdo	18	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 10:** Frecuencia del indicador estabilidad económica (P10)

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

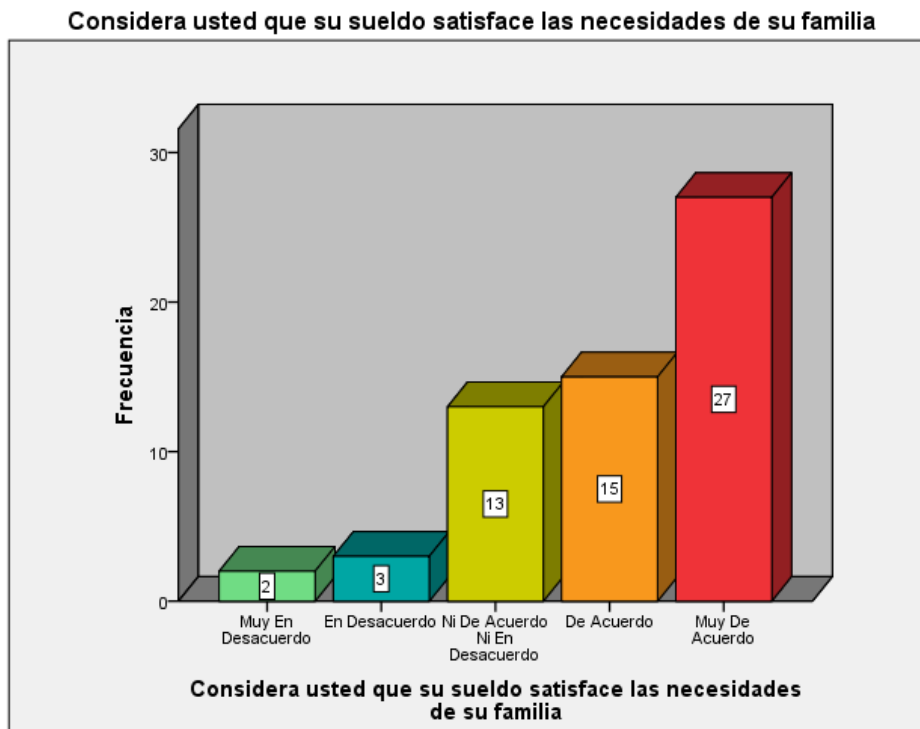
Según los resultados, el 35% manifiestan estar de acuerdo, el 30% manifiestan estar muy de acuerdo, el 18.3% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% manifiestan estar en desacuerdo y el 3.3% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 65% de los trabajadores indican que les ofrecen estabilidad económica.

**Tabla 18:** Frecuencia del indicador estabilidad económica (P11)

**Considera usted que su sueldo satisface las necesidades de su familia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	3	5,0	5,0	8,3
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	13	21,7	21,7	30,0
De Acuerdo	15	25,0	25,0	55,0
Muy De Acuerdo	27	45,0	45,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 11:** Frecuencia del indicador estabilidad económica (P11)

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

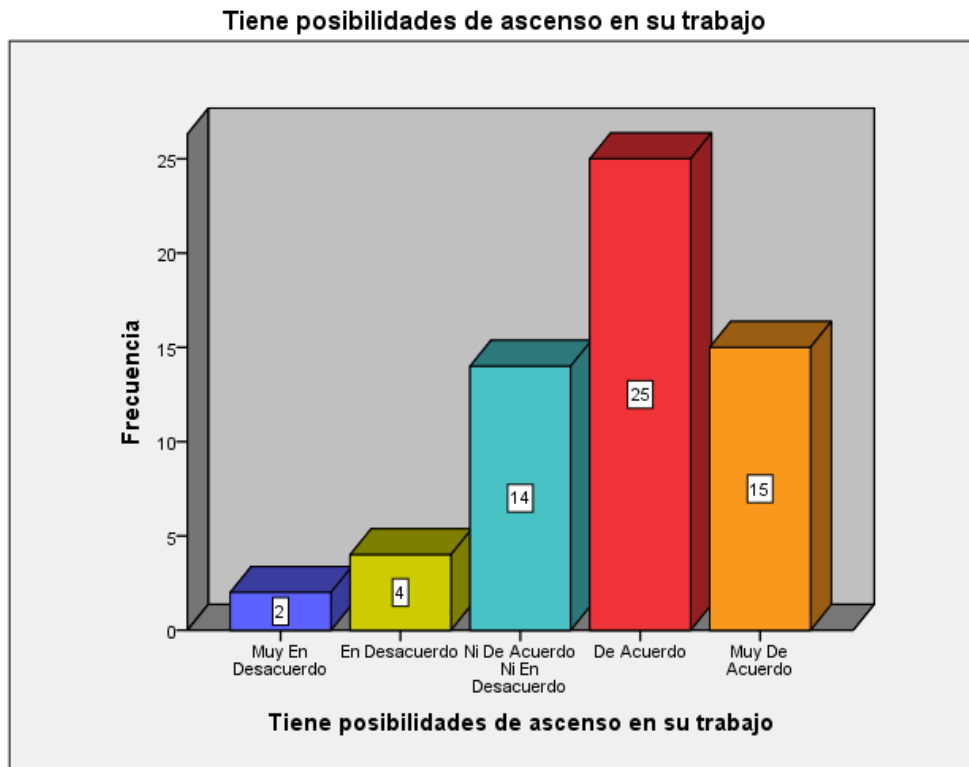
Según los resultados, el 45% manifiestan estar muy de acuerdo, el 25% manifiestan estar de acuerdo, el 21.7% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% manifiestan estar en desacuerdo y el 3.3% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 70% de los trabajadores indican que les que su sueldo satisface las necesidades de sus familias.

**Tabla 19:** Frecuencia del indicador crecimiento profesional (P12)

### **Tiene posibilidades de ascenso en su trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	4	6,7	6,7	10,0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	14	23,3	23,3	33,3
De Acuerdo	25	41,7	41,7	75,0
Muy De Acuerdo	15	25,0	25,0	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 12:** Frecuencia del indicador crecimiento profesional (P12)

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

Según los resultados, el 41.7% manifiestan estar de acuerdo, el 25% manifiestan estar muy de acuerdo, el 23.3% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.7% manifiestan estar en desacuerdo y el 3.3% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 66.7% de los trabajadores indican que tienen posibilidades de ascenso en su centro de labores.

**Tabla 20:** Frecuencia del indicador evolución laboral (P13)

### Se siente estancado en el trabajo que realiza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	33	55,0	55,0	55,0
En Desacuerdo	16	26,7	26,7	81,7
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	7	11,7	11,7	93,3
De Acuerdo	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 13:** Frecuencia del indicador evolución laboral (P13)

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

Según los resultados, el 55% manifiestan estar muy en desacuerdo, el 26.7% manifiestan estar en desacuerdo, el 11.7% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.7% manifiestan estar de acuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 81.7% de los trabajadores indican que no se sienten estancados en el trabajo que realizan.

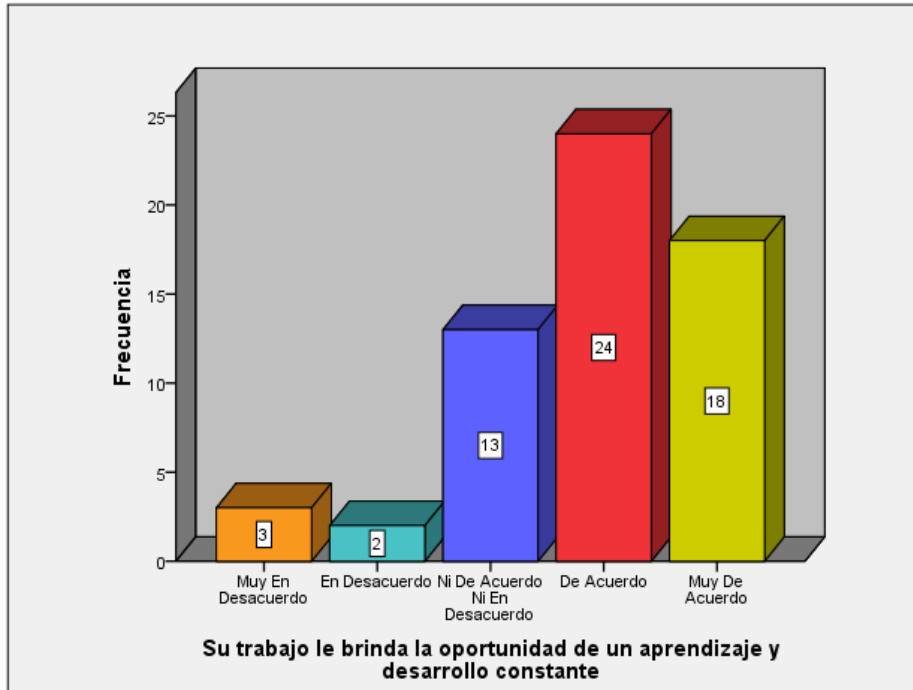
**Tabla 21:** Frecuencia del indicador evolución laboral (P14)

### **Su trabajo le brinda la oportunidad de un aprendizaje y desarrollo constante**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En Desacuerdo	2	3,3	3,3	8,3
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	13	21,7	21,7	30,0
De Acuerdo	24	40,0	40,0	70,0
Muy De Acuerdo	18	30,0	30,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Su trabajo le brinda la oportunidad de un aprendizaje y desarrollo constante**



**Figura 14:** Frecuencia del indicador evolución laboral (P14)

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación**

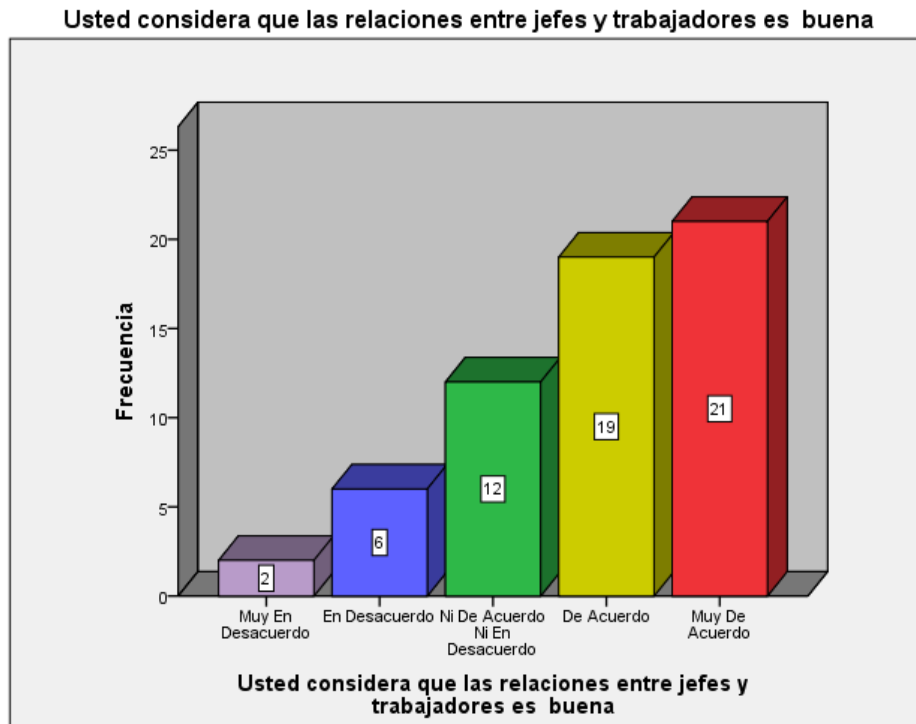
Según los resultados, el 40% manifiestan estar de acuerdo, el 30% manifiestan estar muy de acuerdo, el 21.7% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% manifiestan estar muy en desacuerdo y el 3.3% manifiestan estar en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 70% de los trabajadores indican que les brindan la oportunidad de un aprendizaje y desarrollo constante.

**Dimensión: Relaciones interpersonales**

**Tabla 22:** Frecuencia del indicador vínculo laboral (P15)  
**Usted considera que las relaciones entre jefes y trabajadores es buena**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En Desacuerdo	6	10,0	10,0	13,3
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	12	20,0	20,0	33,3
De Acuerdo	19	31,7	31,7	65,0
Muy De Acuerdo	21	35,0	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 15:** Frecuencia del indicador vínculo laboral (P15)  
Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

Según los resultados, el 35% manifiestan estar muy de acuerdo, el 31.7% manifiestan estar de acuerdo, el 20% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% manifiestan estar en desacuerdo y el 3.3% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 66.7% de los trabajadores consideran que las relaciones entre jefes y trabajadores es buena.

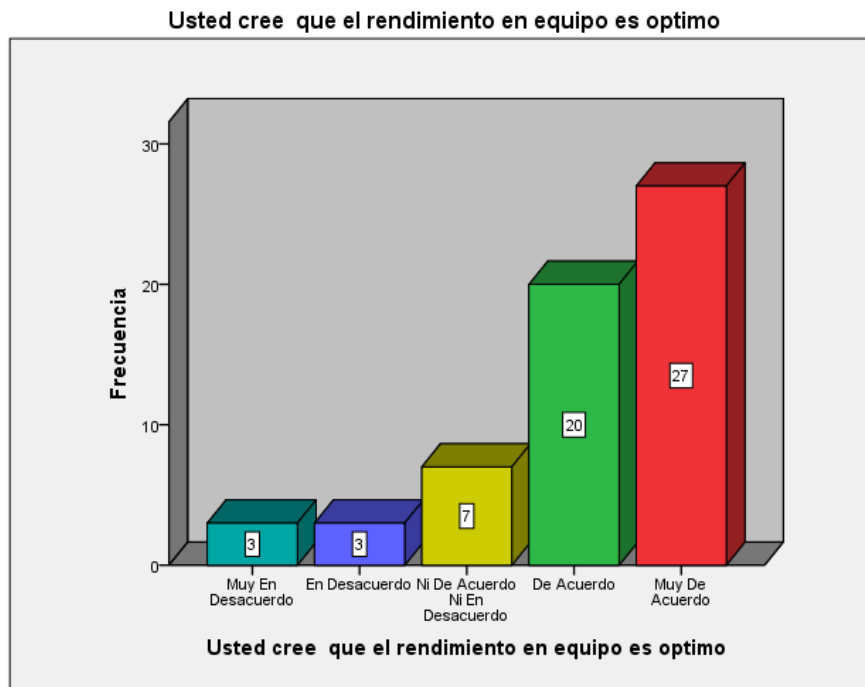
### **Dimensión: Trabajo en equipo**

**Tabla 23:** Frecuencia del indicador mejora del rendimiento (P16)

**Usted cree que el rendimiento en equipo es optimo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En Desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	7	11,7	11,7	21,7
De Acuerdo	20	33,3	33,3	55,0
Muy De Acuerdo	27	45,0	45,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 16:** Frecuencia del indicador mejora del rendimiento (P16)

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

Según los resultados, el 45% manifiestan estar muy de acuerdo, el 33.3% manifiestan estar de acuerdo, el 11.7% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% manifiestan estar en desacuerdo y el 5% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 78.3% de los trabajadores creen que el rendimiento en equipo es óptimo.

**Tabla 24:** Frecuencia del indicador compromiso y metas (P17)

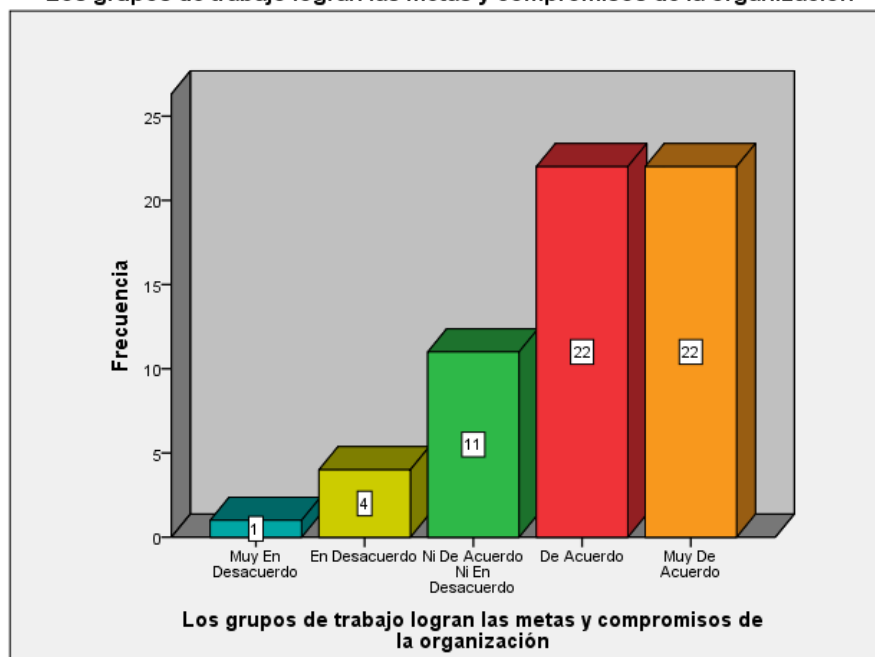
### **Los grupos de trabajo logran las metas y compromisos de la organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
En Desacuerdo	4	6,7	6,7	8,3
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	11	18,3	18,3	26,7
De Acuerdo	22	36,7	36,7	63,3
Muy De Acuerdo	22	36,7	36,7	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.



Los grupos de trabajo logran las metas y compromisos de la organización



**Figura 17:** Frecuencia del indicador compromiso y metas (P17)

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

Según los resultados, el 36.7% manifiestan estar muy de acuerdo, el 36.7% manifiestan estar de acuerdo, el 18.3% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.7% manifiestan estar en desacuerdo y el 1.7% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 73.4% de los trabajadores indican que los grupos de trabajo logran las metas y compromisos de la organización.

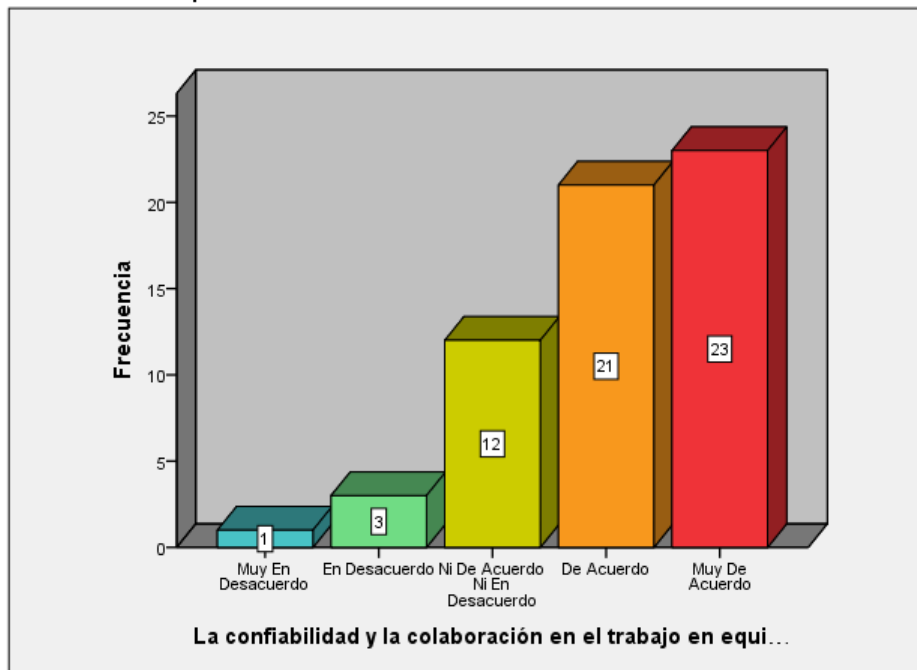
**Tabla 25:** Frecuencia del indicador trabajo colaborativo y de confianza (P18)

La confiabilidad y la colaboración en el trabajo en equipos es un factor óptimo para el desarrollo de una buena actividad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy En Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
En Desacuerdo	3	5,0	5,0	6,7
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	12	20,0	20,0	26,7
De Acuerdo	21	35,0	35,0	61,7
Muy De Acuerdo	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**La confiabilidad y la colaboración en el trabajo en equipos es un factor óptimo para el desarrollo de una buena actividad laboral**



**Figura 18:** Frecuencia del indicador trabajo colaborativo y de confianza (P18)  
**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

Según los resultados, el 38.3% manifiestan estar muy de acuerdo, el 35 % manifiestan estar de acuerdo, el 20% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% manifiestan estar en desacuerdo y el 1.7% manifiestan estar muy en desacuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que el 73.3% de los trabajadores indican que la confiabilidad y la colaboración en el trabajo en equipos es un factor óptimo para el desarrollo de una buena actividad laboral.

### **3.2. Análisis inferencial**

En la presente investigación el análisis inferencial se pudo desarrollar gracias a las aplicaciones del programa IBM SPSS Statistics 20.

#### **3.2.1. Prueba de normalidad**

Para realizar la prueba de normalidad de los datos se utilizó el contraste de Kolmogorov-Smirnov debido a que tenemos en cuenta lo planteado por Lévy y Varela (2006) debido a que indican que “este método es el más apropiado cuando se cuenta con una muestra superior a 50 personas, en caso de ser menor se utiliza el contraste de Shapiro-Wilk” (p. 32).

Tabla 26: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		SATISFACCION _LABORAL	DESEMPEÑO _LABORAL
<b>N</b>		60	60
<b>Parámetros normales<sup>a,b</sup></b>	<b>Media</b>	35,40	33,10
	<b>Desviación típica</b>	6,785	5,581
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Absoluta</b>	,227	,226
	<b>Positiva</b>	,131	,129
	<b>Negativa</b>	-,227	-,226
<b>Z de Kolmogorov-Smirnov</b>		1,755	1,752
<b>Sig. asintót. (bilateral)</b>		,004	,004

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27: Pruebas de normalidad

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION_LABORAL	,227	60	,000	,786	60	,000
DESEMPEÑO_LABORAL	,226	60	,000	,798	60	,000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28: Prueba de hipótesis

Hipótesis		Descripción	Resultado
<b>Hipótesis nula</b>	H <sub>0</sub>	Tiene distribución normal	P > 0.05
<b>Hipótesis alternativa</b>	H <sub>1</sub>	No tiene distribución normal	P < 0.05

Fuente: Elaboración propia.

Sheldon (2007) Indica que “ la probabilidad, llamada p valor proporciona un nivel de significación crítico, en el sentido que Ho se rechaza si el p valor es menor o igual que el nivel de significación alfa prefijado para el contraste, y no se rechaza en el caso contrario” (p.395).

**Interpretación:** La prueba de normalidad mediante el contraste de Kolmogorov-Smirnov se obtuvo como resultado que el nivel de sig. es de 0.000 la cual es menor que 0.05; por lo tanto, se puede concluir que el estudio no tiene una distribución normal y esto significa que no son paramétricas.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis

En la presente investigación para evaluar la correlación entre las variables se utilizó el método Tau-b de Kendall debido a que no son paramétricas.

#### Hipótesis general

Existe relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 29:** Satisfacción Laboral y Desempeño

Correlaciones			SATISFACCION_LABORAL	DESEMPEÑO_LABORAL
Tau_b de Kendall	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados, el coeficiente de correlación es de 0.598 y el nivel de significancia menor a 0.05 entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; por lo tanto, se determina que existe una correlación positiva moderada entre la satisfacción labora y desempeño de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

#### Hipótesis específicas

##### Hipótesis específicas N° 1

$H_0$ : No existe relación entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 30:** Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral

**Correlaciones**

			RELACION_INTERPERSONAL	SATISFACCION_LABORAL
Tau_b de Kendall	RELACION_INTERPERSONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,308**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	,308**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados, el coeficiente de correlación es de 0.308 y el nivel de significancia menor a 0.05 entonces se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>; por lo tanto, se determina que existe una correlación positiva baja entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

**Hipótesis específicas N° 2:**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el trabajo en equipo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el trabajo en equipo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 31:** Trabajo en equipo y Satisfacción Laboral

**Correlaciones**

			TRABAJO_EQUIPO	SATISFACCION_LABORAL
Tau_b de Kendall	TRABAJO_EQUIPO	Coefficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados, el coeficiente de correlación es de 0.478 y el nivel de significancia menor a 0.05 entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; por lo tanto, se determina que existe una correlación positiva moderada entre el trabajo en equipo y satisfacción labora de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

**Hipótesis específicas N° 3:**

$H_0$ : No existe relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

$H_1$ : Existe relación entre la organización con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 32:** Organización y Satisfacción Laboral

			Correlaciones	
			ORGANIZACION	SATISFACCION_LABORAL
Tau_b de Kendall	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	SATISFACCION_LABORAL	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados, el coeficiente de correlación es de 0.508 y el nivel de significancia menor a 0.05 entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; por lo tanto, se determina que existe una correlación positiva moderada entre la organización y satisfacción labora de los trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación ha sido realizada a través del análisis estadístico y tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la Administradora Del Comercio S.A., Distrito de Magdalena del Mar, el análisis correlacional de Tau-b de Kendall se manifiesta la relación que existe entre ambas variables, ya que se alcanzó un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.598 que demuestra una correlación positiva moderada. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados obtenidos por Campos (2013) en su tesis denominada “Modelo de asociación entre factores de satisfacción y desempeño laboral en docentes universitarios”, la cual concluye que la calidad del clima organizacional y la satisfacción son de un nivel fuerte predictor. Por lo tanto se demuestra que existe relación entre satisfacción laboral y desempeño.

El primer objetivo específico es determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la Administradora Del Comercio S.A., Distrito de Magdalena del Mar. Mediante el análisis de Tau-b de Kendall se demuestra que existe relación entre la dimensión y la variable, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 > 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.308 lo que demuestra una correlación positiva baja. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados obtenidos por Fernández (2014) en su tesis denominada “Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes”, la cual concluye que los niveles de desempeño de los trabajadores están en relación a las relaciones interpersonales debido a que el bienestar de estos tiene mucha influencia en el desempeño.

El segundo objetivo específico es determinar la relación entre Trabajo en equipo y la satisfacción laboral en la Administradora Del Comercio S.A., Distrito de Magdalena del Mar. Mediante el análisis de Tau-b de Kendall se demuestra que existe relación entre la dimensión y la variable, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 > 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.478 lo que demuestra una correlación positiva moderada. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados obtenidos por Quispe (2015) en su tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el

desarrollo empresarial”, la cual concluye que un buen clima organizacional ayuda a lograr una satisfacción laboral a cada uno de los colaboradores, teniendo en cuenta ello se determina que el buen trabajo en equipo tiene relación con la satisfacción laboral.

El tercer objetivo específico es determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la Administradora Del Comercio S.A., Distrito de Magdalena del Mar. Mediante el análisis de Tau-b de Kendall se demuestra que existe relación entre la dimensión y la variable, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.508 lo que demuestra una correlación positiva moderada. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados obtenidos por Bravo (2015) en su tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima”, la cual concluye que la comunidad ubicada es eficaz y de magnitudes altas. Por lo cual podemos concluir que si existe relación entre las variables y que esta relación es óptima y significativa.



## **V. CONCLUSIÓN**

1. Existe relación positiva moderada entre la Satisfacción laboral y el desempeño en la Administradora Del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.
2. Existe relación positiva baja entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral en la Administradora Del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.
3. Existe relación positiva moderada entre el Trabajo en equipo y la Satisfacción Laboral en la Administradora Del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.
4. Existe relación positiva moderada entre la Organización y la Satisfacción Laboral en la Administradora Del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después del análisis de los resultados de la presente investigación a la empresa Administradora Del Comercio S.A. se propone las siguientes recomendaciones:

**PRIMERO:** Se recomienda que la organización siga manteniendo la misma metodología o procedimiento con respecto a reconocimientos, remuneración y motivación hacia los trabajadores, debido a que hemos podido apreciar que los colaboradores presentan un buen nivel de satisfacción laboral y desempeño en cuanto a sus labores diarias.

**SEGUNDO:** Se recomienda realizar evaluaciones semestrales con respecto al desempeño para que los trabajadores cuenten con una retroalimentación y a su vez puedan tener la ocasión de percibir cómo es su sentir en la empresa, debido que consideramos de suma importancia observar el desempeño del colaborador y a su vez informarles los puntos que deben perfeccionar, lo cual ayudara a elevar su productividad y pueda a su vez crear confianza y comunicación tanto con su jefe como con la organización.

**TERCERO:** Consideramos que es importante que la organización cuente con un programa de reconocimientos ya sean estos gratificantes y económicos para los trabajadores y de esta manera poder motivarlos a aumentar su rendimiento en la organización y aumentar la satisfacción laboral de cada trabajador dentro de la organización.

**CUARTO:** Se recomienda que la organización siga manteniendo los mismos niveles de satisfacción laboral y desempeño esto mediante programas de interacción e integración con los trabajadores dentro del equipo de trabajo para que se pueda seguir manteniendo la productividad, esto a su vez puede originar un sentido de pertenecía hacia la organización.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar A. (2006). *Capacitación y desarrollo personal*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=CJhIsrSulMUC&pg=PA69&dq=>
- Alfaro, R., Leyton, S., Mesa y A. & Sáenz, I. (2013). *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades (Tesis de Maestría)*. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=)
- Ander, E. y Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=3X9ap9zweMAC&printsec=>
- Armas, J. (2014). *Comunicación interna y clima laboral (estudio realizado en call center de la ciudad de quetzaltenango)*. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Bastardo, N. (2014). *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana (tesis de Maestría)*. Recuperado de:  
[fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12\\_art01.pdf](fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf)
- Beiza, A. (2012). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "creación chaguaramos II"*. Recuperado de:  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3° ed.) Colombia: Pearson Educación
- Bravo J, (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de lima (Tesis de Doctorado)*. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6580/BRAVO\\_CHAUCA\\_JOANA\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6580/BRAVO_CHAUCA_JOANA_CLIMA_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=)
- Campos, C. (2013) *Modelo de Asociación entre Factores de Satisfacción y Desempeño Laboral en Docentes Universitarios (tesis de Maestría)*. Recuperado de:

- <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/146/Tesis%20Clara%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano, V. (2015). *Vínculo Laboral*. Recuperado de:  
<https://prezi.com/nmmxzzjsmect/vinculo-laboral/>
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. España: Editorial Diaz de Santos
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. España: Diaz de Santos Editorial.
- Dean, P. y Ripley, D. (2005). *Los principios de la mejora del rendimiento*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=6VinDAAAQBAJ&pg=pa162&lpg=pa162&dq=>
- Fernández L. (2002). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*. Recuperado de:  
<http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Fernández, R. (2014). *Relaciones entre el Bienestar Subjetivo y el Desempeño Laboral en Gerentes*. (Tesis de Maestría). Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5882/FERNANDEZ\\_SALCEDO\\_RAYSHA\\_DESEMPENO\\_GERENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5882/FERNANDEZ_SALCEDO_RAYSHA_DESEMPENO_GERENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gaona, F. (2015). *Medición Y Evaluación Organizacional*. Recuperado de:  
<https://prezi.com/c7s6hf29xlma/medicion-y-evaluacion-organizacional/>
- Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. (Tesis Magistral) Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Gonzales, C. (1997). *La comunicación efectiva*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=zsRmkxpj0wsC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zsRmkxpj0wsC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Guzmán, C.(2016). *Los Instrumentos de gestión*. Recuperado de:  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2016/09/12/los-instrumentos-de-gestion/>

- Hernán, M. (2012). *Herramientas de organización*. Recuperado de:  
<https://es.scribd.com/doc/116300614/TECNICAS-Y-HERRAMIENTAS-DE-ORGANIZACION>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/capitulo3.pdf/handle/123456789/852/2015\\_AD\\_001.pdf?sequence=1](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1)
- Huamani; N. (2015) *El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de Conducción de Trenes*. (Tesis de Pregrado)  
Recuperado de:  
[http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani\\_Nathali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf)
- Morgan, J. (2015). *Evaluación De Desempeño En Las Empresas y La Resiliencia* (tesis de maestría) Recuperado de:  
<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Muñoz, R. y Nevado, D. (2007). *El desarrollo de las organizaciones en el siglo XXI*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=y\\_qKctxxK1QC&pg=PA53&dq=#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=y_qKctxxK1QC&pg=PA53&dq=#v=onepage&q&f=false)
- Nelson, B. y Spitzer, D. (2005). *1001 formas de recompensar a los empleados*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Nicolaci, M. (2008). *Condiciones y medio Ambiente de trabajo (CyMAT)*.  
Recuperado de:  
[http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08\\_v2pp3\\_48.pdf](http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08_v2pp3_48.pdf)
- Obregón, S. (2009). *Los Trabajadores de Dirección y de Confianza*. Recuperado de:  
[http://www.aempresarial.com/web/revitem/4\\_9287\\_48246.pdf](http://www.aempresarial.com/web/revitem/4_9287_48246.pdf)
- Prendas, L. (2015). *El crecimiento personal y laboral, logro de esfuerzo individual*.  
Recuperado de: <https://semanariouniversidad.com/opinion/el-crecimiento-personal-y-laboral-logro-de-esfuerzo-individual/>
- Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial* (Tesis de Maestría) Recuperado de:  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- RAE (2018). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=0yKvSBo>
- Ramírez, A. (2014). *Capacitación Y Desempeño Laboral De Los Empleados De La Universidad Linda Vista De La Unión Mexicana De Chiapas*(Tesis de Maestría). Recuperado de:<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/375/Capacitacion%20y%20Desempe%C3%B1o%20laboral%20Antonio%20Ramirez%20Amado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, E. (2013). *Estabilidad Económica*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/ErikaRamosII/estabilidad-economica>
- Rebeil, M. y Ruiz, R. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=AilJ7Ss-zcYC&printsec=frontcover&dq=la+comunicacion+laboral&hl=qu&sa=X&ved=>
- Robbins, P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de: [http://www.academia.edu/10234365/Comportamiento\\_Organizacional\\_10ma\\_ed\\_Stephen\\_P.\\_Robbins\\_PDF](http://www.academia.edu/10234365/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P._Robbins_PDF)
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez.
- Rosales, R. (2015). *Satisfacción Laboral y Satisfacción con la Vida en Trabajadores de Lima Metropolitana*. (Tesis de Doctorado). Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de:[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6555/ROSALES\\_BEDOYA\\_RUBY\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6555/ROSALES_BEDOYA_RUBY_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
- Serrano, A. (2004). *El entorno físico del trabajo*. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/8/1/6/5/pd0000018165.pdf>
- Sheldon, R (2007). *Introducción a la estadística*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=pPM2TgQsx8wC&printsec=>
- Sun, M. (2015). *Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. (Tesis de Pregrado) Recuperado de:<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Valenzuela, B. y Ortiz, M. (2004). Análisis de puestos de trabajo. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=iajm-](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=iajm-Bul8vcC&oi=fnd&pg=PA7&dq=)

[Bul8vcC&oi=fnd&pg=PA7&dq=](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=iajm-Bul8vcC&oi=fnd&pg=PA7&dq=)

Winter, R. (2000). *Manual de trabajo en equipo*. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=fQbICMgMCLAC&printsec=frontcover](https://books.google.com.pe/books?id=fQbICMgMCLAC&printsec=frontcover&dq=TRABAJO+EN+EQUIPO&hl=)  
[&dq=TRABAJO+EN+EQUIPO&hl=](https://books.google.com.pe/books?id=fQbICMgMCLAC&printsec=frontcover&dq=TRABAJO+EN+EQUIPO&hl=)

Zavala; O. (2014) *Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Servicios*

*Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas*. (Tesis de

Maestría) Recuperado de: [https://prezi.com/dp7rd-l1if\\_w/maestria-en-](https://prezi.com/dp7rd-l1if_w/maestria-en-administracion/)  
[administracion/](https://prezi.com/dp7rd-l1if_w/maestria-en-administracion/)

## ANEXOS:

### Cuestionario de la Variable 01

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima marcando su respuesta con una "X" teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

MD = Muy en desacuerdo

ED = En desacuerdo

NA = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

DA = De acuerdo

MA = Muy de acuerdo

N°	Preguntas	MD	ED	NA	DA	MA
P01	Considera usted que la empresa da la oportunidad de desarrollarse plenamente a través de su trabajo					
P02	La organización considera importante el trabajo que realiza					
P03	Recibe usted algún incentivo en el trabajo que realiza.					
P04	El trabajo que realiza es reconocido por su jefe					
P05	considera usted que la empresa le proporciona los instrumentos y materiales adecuados para desenvolverse en sus actividades					
P06	considera usted que su área de trabajo es adecuada para el desempeño de sus actividades					
P07	Se siente usted satisfecho con los logros del equipo al cual pertenece					
P08	considera usted que la relación en las actividades de trabajo en equipo es profunda					
P09	Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones					



## Cuestionario de la Variable 02

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima marcando su respuesta con una "X" teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

MD = Muy en desacuerdo

ED = En desacuerdo

NA = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

DA = De acuerdo

MA = Muy de acuerdo

N°	Preguntas	MD	ED	NA	DA	MA
P10	Su trabajo le ofrece estabilidad económica					
P11	Considera usted que su sueldo satisfacer las necesidades de su familia					
P12	Tiene posibilidades de ascenso en su trabajo					
P13	Se siente estancado en el trabajo que realiza					
P14	Su trabajo le brinda la oportunidad de un aprendizaje y desarrollo constante					
P15	usted considera que las relaciones entre jefes y trabajadores es buena					
P16	Usted cree que el rendimiento en equipo es optimo					
P17	Los grupos de trabajo logran las meta y compromisos de la organización					
P18	La confiabilidad y la colaboración en el trabajo en equipos es un factor óptimo para el desarrollo de una buena actividad laboral					


**Muchas Gracias**

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

TITULO DE LA INVESTIGACION: Satisfacción Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018		APellidos y Nombres del Investigador: Rosales Puentes, Yanira		APellidos y Nombres del Experto: Dr. COSMILAS CASILLO PEDRO	
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTOS POR EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO OBSERVACION / SUGERENCIA
		INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	
Satisfacción Laboral	Puesto de Trabajo	Desarrollo Personal	Considera usted que la empresa da la oportunidad de desarrollarse plenamente a través de su trabajo	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo	X
		Evaluación Organizacional	La organización considera importante el trabajo que realiza		X
		Reconocimiento	El trabajo que realiza es reconocido por su jefe Recibe usted algún incentivo en el trabajo que realiza		X
	Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	Herramientas e Instrumento	Considera usted que la empresa le proporciona los instrumentos y materiales adecuados para desenvolverse en sus actividades		X
		Entorno físico de trabajo	Considera usted que su área de trabajo es adecuado para el desempeño de sus actividades		X
		Afinidad para el Trabajo	Considera usted que las relaciones en las actividades de trabajo en equipo es profundo		X
	Comunicación y coordinación	unidad de trabajo en equipo	Se siente usted satisfecho con los logros del equipo al cual pertenece		X
		Comunicación Laboral	Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones		X
		Estabilidad Económica	Su trabajo le ofrece estabilidad económica Considera usted que su sueldo satisfacer las necesidades de su familia		X
		Crecimiento Profesional	Tiene posibilidades de ascenso en su trabajo Su trabajo le brinda la oportunidad de un aprendizaje y desarrollo constante		X
Desempeño Laboral	Relaciones interpersonales	Evolución Laboral	Se siente estancado en el trabajo que realiza Usted considera que las relaciones entre jefes y trabajadores es buena	X	
	Trabajo en equipo	Mejora del Rendimiento	Usted cree que el rendimiento en equipo es óptimo	X	
		Compromiso y Metas	Los grupos de trabajo logran las meta y compromisos de la organización	X	
		Trabajo colaborativo y de Confianza	La confiabilidad y la colaboración en el trabajo en equipos es un factor óptimo para el desarrollo de una buena actividad laboral	X	
FIRMA DEL EXPERTO:		FECHA 2/11/17			


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:		Satisfacción Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018					
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR:		Rosales Puente, Yanira					
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:		Casma Zarate Carlos					
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTOS POR EVALUAR		ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINION DEL EXPERTO
		INDICADORES	ITEM/PREGUNTA				
Satisfacción Laboral	Puesto de Trabajo	Desarrollo Personal	Considera usted que la empresa da la oportunidad de desarrollarse plenamente a través de su trabajo	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo	X		
		Evaluación Organizacional	La organización considera importante el trabajo que realiza		X		
		Reconocimiento	El trabajo que realiza es reconocido por su jefe Recibe usted algún incentivo en el trabajo que realiza		X		
	Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	Herramientas e Instrumento	Considera usted que la empresa le proporciona los instrumentos y materiales adecuados para desenvolverse en sus actividades		X		
		Entorno físico de trabajo	Considera usted que su área de trabajo es adecuado para el desempeño de sus actividades		X		
		Afinidad para el Trabajo	Considera usted que las relaciones en las actividades de trabajo en equipo es profundo		X		
		unidad de trabajo en equipo	Se siente usted satisfecho con los logros del equipo al cual pertenece		X		
	Comunicación y coordinación	Comunicación Laboral	Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones		X		
		Estabilidad Económica	Su trabajo le ofrece estabilidad económica Considera usted que su sueldo satisfacer las necesidades de su familia		X		
		Crecimiento Profesional	Tiene posibilidades de ascenso en su trabajo Su trabajo le brinda la oportunidad de un aprendizaje y desarrollo constante		X		
Desempeño Laboral	Relaciones interpersonales	Evolución Laboral	Se siente estancado en el trabajo que realiza	X			
	Trabajo en equipo	Vínculo Laboral	Usted considera que las relaciones entre jefes y trabajadores es buena	X			
Mejora del Rendimiento		Usted cree que el rendimiento en equipo es optimo	X				
Compromiso y Metas		Los grupos de trabajo logran las meta y compromisos de la organización	X				
FIRMA DEL EXPERTO:		Trabajo colaborativo y de Confianza	La confiabilidad y la colaboración en el trabajo en equipos es un factor optimo para el desarrollo de una buena actividad laboral	X			
		FECHA: 23/11/18					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Satisfacción Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Administradora del Comercio S.A., Magdalena del Mar, 2018		APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Rosales Puente, Yanira		APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Ry. Edin G. Rosales Domingos	
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTOS POR EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO OBSERVACION / SUGERENCIA
		INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	
Satisfacción Laboral	Puesto de Trabajo	Desarrollo Personal	Considera usted que la empresa da la oportunidad de desarrollarse plenamente a través de su trabajo	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo	X
		Evaluación Organizacional	La organización considera importante el trabajo que realiza		X
		Reconocimiento	El trabajo que realiza es reconocido por su jefe Recibe usted algún incentivo en el trabajo que realiza		X
		Herramientas e Instrumento	Considera usted que la empresa le proporciona los instrumentos y materiales adecuados para desenvolverse en sus actividades		X
	Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	Entorno físico de trabajo	Considera usted que su área de trabajo es adecuado para el desempeño de sus actividades		X
		Afinidad para el Trabajo	Considera usted que las relaciones en las actividades de trabajo en equipo es profundo		X
		Comunicación y coordinación	Se siente usted satisfecho con los logros del equipo al cual pertenece		X
	Organización	Comunicación Laboral	Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones		X
		Estabilidad Económica	Su trabajo le ofrece estabilidad económica Considera usted que su sueldo satisfacer las necesidades de su familia		X
		Crecimiento Profesional	Tiene posibilidades de ascenso en su trabajo Su trabajo le brinda la oportunidad de un aprendizaje y desarrollo constante		X
Evolución Laboral		Se siente estancado en el trabajo que realiza	X		
Relaciones interpersonales	Vínculo Laboral	Usted considera que las relaciones entre jefes y trabajadores es buena	X		
	Trabajo en equipo	Mejora del Rendimiento	Usted cree que el rendimiento en equipo es optimo	X	
		Compromiso y Metas	Los grupos de trabajo logran las meta y compromisos de la organización	X	
Desempeño Laboral	Trabajo colaborativo y de Confianza	Trabajo colaborativo y de Confianza	La confiabilidad y la colaboración en el trabajo en equipos es un factor optimo para el desarrollo de una buena actividad laboral	X	
		FIRMA DEL EXPERTO: 			FECHA: 3/11/12

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



# ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 04-07-2018  
Página : 1 de 1

Feedback Studio - Google Chrome  
<https://exturnitin.com/app/carta/es/?u=1055284503&lang=es&co=1137189740&s=1>  
 TESIS\_FINAL\_YAMIRA\_ANAIS\_ROSALES\_PUENTE\_Turnitin.DOCX  
 feedback studio

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA ADMINISTRADORA DEL COMERCIO S.R.L. MAGDOLINA DEL MAR. SIRE

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA  
ROSALLES PUELTEL YAMIRA ANAIS

ASESOR  
MGR. CASMAZARATE CARLOS ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ  
SIRE

28 28 %

Resumen de coincidencias

Id	Porcentaje	Origen
1	15 %	repositorio ucva.edu.pe Fuente de Internet
2	3 %	Estadística Universidad... Trabajo de estudiantes
3	2 %	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiantes
4	1 %	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiantes
5	1 %	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiantes
6	1 %	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiantes
7	1 %	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiantes
8	1 %	dispace.ucvto.edu.pe Fuente de Internet
9	1 %	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiantes
10	<1 %	repositorio ucva.edu.pe Fuente de Internet
11	<1 %	repositorio ucva.edu.pe Fuente de Internet
12	<1 %	docplayer.es Fuente de Internet

Página: 1 de 54    Número de palabras: 9889    High Resolution Report

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad
Aprobó			Rectorado



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, **Msc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA ADMINISTRADORA DEL COMERCIO S.A., MAGDALENA DEL MAR, 2018"** de la estudiante **YANIRA ANAIS ROSALES PUENTE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 28 de mayo de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo **YANIRA ANAIS ROSALES PUENTE**, identificado con DNI N° **73930986**, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), no autorizo ( ), la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA ADMINISTRADORA DEL COMERCIO S.A., MAGDALENA DEL MAR, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:



  
FIRMA

DNI: 73930986

FECHA: 27 de Junio de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el estudiante:

Srta. YANIRA ANAIS ROSALES PUENTE

Trabajo de Investigación titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA ADMINISTRADORA DEL COMERCIO S.A., MAGDALENA DEL MAR, 2018

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA : 27 DE JUNIO DE 2018  
NOTA O MENCIÓN : 15 (QUINCE)



MSc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA  
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración