



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los  
colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Psicología**

**AUTORES:**

Rengifo Contreras, Manuel Anthony ([orcid.org/0000-0003-2213-423X](https://orcid.org/0000-0003-2213-423X))

Rivera Mendez, Diana del Pilar ([orcid.org/0000-0002-5029-441X](https://orcid.org/0000-0002-5029-441X))

**ASESOR:**

Dr. Alva Olivos, Manuel Antonio ([orcid.org/0000-0001-7623-1401](https://orcid.org/0000-0001-7623-1401))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A nuestras madres, por ser nuestro motor y motivo de poder culminar con éxito la carrera, además por su amor y apoyo absoluto que nos han brindado a lo largo de todo este proceso.

A nuestros abuelos, por ser una inspiración de seguir adelante, de ser perseverantes ante las adversidades.

A Dios y nuestros angelitos, que nos dan esa fuerza e iluminación de alcanzar nuestras metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a nuestras familias por estar siempre ahí para apoyarnos y ser nuestro sostén en los momentos más difíciles, pero especialmente a nuestras madres por ser ese impulso de seguir adelante y no darnos por vencidos. También, dar gracias a Dios por siempre darnos esa fuerza de voluntad, y por regalarnos esta hermosa oportunidad de poder culminar nuestra carrera.

Por otro lado, estamos agradecidos con nuestros docentes, por brindarnos sus enseñanzas y sus experiencias, en especial al Dr. Manuel Alva Olivos por ser nuestro asesor quien nos orientó en todo este proceso de investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALVA OLIVOS MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN EN CHIMBOTE, 2023", cuyos autores son RENGIFO CONTRERAS MANUEL ANTHONY, RIVERA MENDEZ DIANA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 05 de Febrero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALVA OLIVOS MANUEL ANTONIO DNI: 32906833 ORCID: 0000-0001-7623-1401	Firmado electrónicamente por: MALVAOL el 06-02- 2024 13:30:35

Código documento Trilce: TRI - 0737013

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

### Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, RENGIFO CONTRERAS MANUEL ANTHONY, RIVERA MENDEZ DIANA DEL PILAR estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN EN CHIMBOTE, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIANA DEL PILAR RIVERA MENDEZ DNI: 76070967 ORCID: 0000-0002-5029-441X	Firmado electrónicamente por: DRIVERAME22 el 05-02-2024 13:24:57
MANUEL ANTHONY RENGIFO CONTRERAS DNI: 72606095 ORCID: 0000-0003-2213-423X	Firmado electrónicamente por: MRENGIFOC el 05-02-2024 16:39:52

Código documento Trilce: TRI - 0737016

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO TEÓRICO.....	4
II. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.1.1. Tipo de investigación .....	13
3.1.2. Diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.3.1. Población.....	15
3.3.2. Muestra.....	15
3.3.3. Unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS .....	26
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote</i> .....	19
<b>Tabla 2:</b> <i>Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote</i> .....	19
<b>Tabla 3:</b> <i>Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote</i> .....	20
<b>Tabla 4:</b> <i>Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote</i> .....	20

## **RESUMEN**

La investigación titulada Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote, 2023; tiene como objetivo general determinar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote. La investigación es a nivel correlacional, de tipo básica, de diseño no experimental y de corte transversal; con una muestra de 191 colaboradores de ambos sexos que laboran en la empresa. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de satisfacción de Warr, Cool y Wall de 15 ítems y el instrumento Individual Work Performance Questionnaire de los autores Koopmans, Bernaards y Hildebrandt de 14 ítems. Como resultado se obtuvo que Rho de Spearman es igual a ,411, lo que significa que entre ambas variables existe una correlación positiva moderada. Finalmente, se concluye que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de distribución ubicada en la ciudad de Chimbote.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, desempeño laboral, colaboradores, distribuidora

## **ABSTRACT**

The research titled Job satisfaction and its impact on the performance of employees of a distribution company in Chimbote, 2023; Its general objective is to determine how job satisfaction influences the performance of employees of a distribution company in Chimbote. The research is at a correlational level, basic, non-experimental and cross-sectional design; with a sample of 191 employees of both sexes who work in the company. The instruments used were the 15-item Warr, Cool and Wall Satisfaction Scale and the 14-item Individual Work Performance Questionnaire by the authors Koopmans, Bernaards and Hildebrandt. As a result, it was obtained that Spearman's Rho is equal to .411, which means that there is a moderate positive correlation between both variables. Finally, it is concluded that job satisfaction influences the performance of the employees of the distribution company located in the city of Chimbote.

**Keywords:** Job satisfaction, job performance, collaborators, distributor

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la satisfacción y el desempeño laboral se relacionan permitiendo mejorar y elevar la calidad de cada colaborador de las distintas áreas empresariales. La calidad de vida en el ámbito laboral no solo es tener buenas condiciones en cuanto al lugar de trabajo sino también en cómo se siente el colaborador, los beneficios que obtiene, los reconocimientos, las remuneraciones, la óptima relación con sus compañeros y superiores; de esta manera permitirá que el propio trabajador se desempeñe adecuadamente y logre sentirse satisfecho. (Delgado y Saavedra, 2020).

Cabe destacar, que las empresas tienen un cargo importante para la sociedad, debido a que generan beneficios para sus trabajadores y servicios que satisfacen las necesidades de su personal. Sin embargo, el problema radica en las organizaciones, puesto que no brindan las condiciones laborales adecuadas, no exista un buen clima laboral, ni una correcta comunicación organizacional, los pocos beneficios que brindan, entre otros factores que perjudica al trabajador; por ende, ellos mismos no se sienten cómodos con el puesto de trabajo. Además, hoy en día ha aumentado la competitividad de mantenerse o conseguir el ascenso de un puesto laboral deseado, ocasionando que el desempeño de cada trabajador no sea el más óptimo y por consecuencia no logran conseguir la meta propuesta.

Asimismo, según Pedraza (2020) la satisfacción laboral significa que es la impresión emocional de los colaboradores relacionado con las empresas, demuestran sus emociones y actitudes en su puesto de trabajo, esto tiene relación con el cumplimiento de metas y resultados en las organizaciones; de ahí la relevancia a la experiencia de cada trabajador de hacerlos sentir productivos e importantes. En los últimos años, la valoración del desempeño de los colaboradores en las organizaciones, deben responder a identificación de las competencias que tiene el personal administrativo según el perfil de puesto, para esquematizar estrategias de fortalecimiento, que fomenten logros de las metas propuestas y la obtención de resultados estructurados. (Álvarez et al., 2018).

Por otra parte, según el diario El Comercio (2021) reporta que encuestas realizadas por la consultora Dench a quinientos colaboradores peruanos de sectores privados, el 51% fueron del sexo femenino y el 49% fueron del género masculino. Dicho

estudio, da a conocer que el 73% de trabajadores desean cambiar de empleos por diversas causas; en donde el 26% de ellos afirman que el motivo principal es el estrés, asimismo; el 24% refiere que es por el mal clima laboral que se vivencia en su centro de trabajo, el 20% por incertidumbres empresariales, el 15% mencionan que es por conseguir un trabajo mejor remunerado, el 8% por emprender independientemente y el 7% por crecer profesionalmente.

Por otro lado, otras evidencias que reporta la encuesta realizada, el 54% de colaboradores aseguran que no recibieron ningún tipo de reconocimientos por su buen rendimiento laboral y el 46% de los trabajadores refieren que no recibieron agradecimientos o alguna felicitación por el último año.

Además, Colín y Simón (2014) en su investigación realizada a 74 trabajadores mexicanos, el 50% de los colaboradores de la muestra se encuentran moderadamente satisfechos y el 11% se muestran satisfechos. Mientras, que en la variable desempeño laboral el 82% de la muestra seleccionada se encuentran en un nivel promedio con respecto a las ejecuciones correctas de sus tareas y metas de la organización. Con ello, se puede constatar la relevancia de la correlación de las variables mencionadas, puesto que, si hay una mayor satisfacción laboral en los trabajadores permitirá un óptimo desempeño en la empresa.

Por ello, planteamos la siguiente interrogante ¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote?

Los motivos por lo que se llegó a investigar estas variables, es porque en la actualidad la satisfacción laboral no es tomado con importancia por eso se observa el bajo desempeño de los trabajadores, puesto que terminan renunciando a las empresas por motivos absurdos porque no se sienten complacidos con el clima que brinda las organizaciones. Por ello, se pretende ayudar a alertar acerca de esta problemática, así como generar conocimientos que colaboren a reducir o erradicar ciertas actitudes negativas que toma la empresa y perjudica su crecimiento.

Asimismo, a nivel teórico permitirá ampliar los conocimientos con datos relevantes, como las bases teóricas de dichas variables, diversas teorías y antecedentes más actualizados; sirviendo como respaldo científico para futuras investigaciones.

A nivel práctico, contribuirá creando actividades de intervención psicolaborales teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la investigación, logrando instaurar alternativas de solución para reducir la problemática.

Del mismo modo, metodológicamente este estudio servirá como antecedente para próximas investigaciones, realizando nuevos estudios con otras poblaciones, cambios de diseños, por ende, tendrán mayor información respecto a lo que es satisfacción y desempeño laboral.

La justificación social de la presente investigación permitirá crear programas preventivos laborales en desarrollo en las empresas, ayudando a mejorar la relación e interacción entre la organización y el trabajador; de esta manera existirá un índice menor de porcentaje de esta problemática en la sociedad.

En la presente investigación, se dan a conocer los objetivos de la siguiente manera:

El objetivo general, determinar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote.

Con respecto a los objetivos específicos, OE1: Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote. OE2: Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote. OE3: Identificar la influencia de los factores intrínsecos en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote. OE4: Determinar la influencia de los factores extrínsecos en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote.

Por otro lado, en cuanto a hipótesis se tiene como HG: Influye la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote. Asimismo, como hipótesis específica, H1: Influye el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote. H2: Influye el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote. H3: Influye los factores intrínsecos en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote. H4: Influye los factores extrínsecos en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote.

## II. MARCO TEÓRICO

Para ahondar mucho más en las variables, en el presente estudio se elaboró una investigación de antecedentes internacionales, nacionales y a nivel local, en la cual se pudo encontrar los siguientes estudios:

A nivel internacional, Muhammad, et al. (2022) este estudio tuvo como objetivo identificar las consecuencias entre los factores que originan estrés y los obstáculos que impactan en el desempeño laboral. Asimismo, se ejecutó un cuestionario de diferentes fuentes y de tres ondas recopilando información de la muestra seleccionada en colaboradores y supervisores de empresas de Pakistán. Obteniendo como resultados que las causas que generan estrés se enlazan relativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores, pero el nexo entre ambas variables con el comportamiento de éste, no evidenció relación significativa alguna. Por otro lado, la religión refuerza el desempeño puesto que ésta enfrenta las razones desafiantes y estresantes posibles. Este estudio concluye que la religión reduce los factores negativos lo cual hace que los colaboradores no se sientan débiles ante los obstáculos y esto no pueda perjudicar su desempeño laboral.

Rosales et al. (2017) en su estudio tuvo como propósito identificar el nivel de satisfacción en el trabajo precisando las causas extrínsecas que la fomentan. En cuanto a la población considerada fue de 1207 colaboradores, sólo se consideró a 307 profesionales. Se logró evidenciar que los colaboradores tienen un excelente desempeño en el trabajo, el 42% se encuentran muy satisfechos, el 46% se encuentran medianamente satisfechos, un 10% se encuentran nada satisfechos y un 2% se sienten satisfechos. Esta investigación llegó a la conclusión que hay una conformidad positiva entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo.

Feldberg, et al. (2020) en su estudio de diseño correlacional, tuvo como objetivo valorar la participación relativa del adoctrinamiento y la complicación laboral en la determinación del desempeño en los individuos con alteraciones aisladas de la memoria (AIM), la muestra es de 80 individuos. Los resultados presentan que la complicación en el trabajo tiene un incremento que la adoctrinación en el conocimiento como son el léxico, la tolerancia y las capacidades visuoespaciales. En conclusión, la enseñanza, es de gran importancia en las ideas constructivas y la amnesia psicógena. La complicación en el trabajo y el

adoctrinamiento cumplen un papel distintivo y valioso en el sustento de las aptitudes intelectuales, siendo factores de mecanismos de defensa de las alteraciones aisladas de la memoria en la senectud.

Conforme a estudios nacionales, según Boada (2019) tiene como objetivo evidenciar la correlación que existe entre desempeño y satisfacción en el trabajo por medio de trabajadores de la empresa de servicios de vigilancia y seguridad en Lima, dicho estudio tuvo como población un total de 182 colaboradores de seguridad, una muestra aleatoria y un muestreo probabilístico. Los resultados obtenidos de la satisfacción en el trabajo evidencian que el 0% de la muestra seleccionada se encuentran insatisfechos, el 56.5% se encuentran satisfechos en su trabajo y el 18.5%, se encuentran muy satisfechos. Por otro lado, respecto al desempeño laboral, el 0% de los colaboradores de seguridad fueron evaluados con un bajo puntaje, sin considerar que el 0.8% obtuvieron en el área de conocimientos. Gómez, et al. (2023) se evidenció que existe un regular y bajo nivel en la variable de satisfacción en el trabajo de los colaboradores de empresas privadas y públicas en Lambayeque. Dicho estudio, se obtuvo como resultado que el 30% de la muestra presentó aumento en el grado de satisfacción. Dicho ello, llegaron a la conclusión que se redujo un 35% de satisfacción, un 33% se encuentran medianamente satisfechos y un 32% aumento en la satisfacción en su espacio de labores. Con respecto a la muestra encuestada presentan una relación directa con su centro laboral, puesto que ha incrementado el grado de satisfacción mayor será el desempeño del trabajador.

Asimismo, otra de las investigaciones sobre satisfacción laboral, fue el realizado por Fernández, et al. (2020) su estudio fue correlacional transversal analítico, su muestra fue ciento ochenta y dos colaboradores, refieren que los empleados de las compañías textiles en Arequipa, mostraron que el 35,2%, se encuentran medianamente satisfechos en cuanto al reconocimiento que las propias organizaciones realizan de su labor; el 41,6% indican estar medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión de logros, puesto que no se sienten motivados lo suficiente como para realizar un excelente trabajo; con respecto a la promoción, el 32,3% indica que se encuentran insatisfechos puesto que no sienten el respeto, la aceptación y el agrado dentro de las organizaciones por lo que estiman que su trabajo no es considerado valioso. Según los resultados, la gran parte de los

colaboradores, es decir el 56% que obtuvieron un clima laboral por el cual mejorar, asimismo registra a su vez que el 40.7% se encuentran satisfechos y el 46.2% muy satisfechos. Concluyendo que, en la investigación presenta correlación moderada significativa en las dos variables de estudio ( $r_s = 0.205$ ;  $p = 0.05$ ). y una correlación positiva en cuanto a la dimensión de percepción de clima organizacional y la variable de satisfacción laboral en los empleados de salud en la organización.

En cuanto a investigaciones locales, según Cardoza, et al. (2019) realizó un estudio en trabajadores de Chimbote, tuvo su alcance correlacional transversal, asimismo su diseño fue no experimental. La población considerada fue de 130 trabajadores del área de administración de una universidad particular en Chimbote, en donde se obtuvo como resultados que dicha variable un 66.9% presentan un nivel regular de satisfacción, un 23.1% presentan un nivel bajo de satisfacción y un 10% de la muestra representa un nivel alto de satisfacción, tendencia que se repite en el grado intermedio de sus tres dimensiones, un 79.2% en condiciones de la empresa, el 57.7% en la relación e interacción de personal y empresa y un 59.2% en la dimensión de reconocimiento. La investigación llegó a la conclusión que entre sus variables de estudio presentan una correlación altamente positiva significativa ( $r = 0.765$ ;  $p < 0,05$ ), es decir cuando el colaborador administrativo se siente satisfecho con su vida, tendrá mayor satisfacción en su trabajo.

Para profundizar en las variables de estudio es necesario acudir a fuentes fiables dentro de las cuales se define satisfacción laboral, citando a Castañeda y Sánchez (2022) mencionando que es un sentimiento que experimenta y percibe el trabajador de la organización, puede significar de manera favorable o no dependiendo de los factores que involucran llegando a repercutir en el desempeño y productividad del mismo.

La satisfacción en el trabajo es la percepción que tiene el trabajador en su espacio de labor en donde experimenta sucesos favorables o desfavorables; asimismo es un estado de conformidad con las calidades de trabajo y los vínculos que tienes con tus compañeros dentro de la empresa.

Muñoz et al. (2022) define la variable satisfacción en el trabajo como el impacto emocional que nace de las propias experiencias y vivencias en la propia organización, en donde se ve reflejado positiva o negativamente en el comportamiento y desempeño del colaborador.

La satisfacción en el ámbito laboral se rige como un componente esencial en el entorno profesional, ya que posee el potencial de afectar el rendimiento, el compromiso y la retención del personal en una organización. Por ende, resulta esencial la comprensión del impacto que el trabajo físico o remoto pueda tener en los trabajadores. En cuanto a los factores que también pueden incidir en la satisfacción laboral son los beneficios que puedan respaldar en la familia, los refuerzos positivos que genera el trabajo en la vida familiar y sobre todo la conciliación entre la vida laboral y personal. (García et al., 2023).

Asimismo, Mainali y Belbase (2023) refiere que la satisfacción en el trabajo constituye un elemento significativo en la trayectoria profesional de toda persona. Se refiere a un estado emocional positivo o agradable que surge de la valoración que un individuo tiene hacia su labor o experiencia laboral. Este estado se encuentra estrechamente vinculado con las emociones, actitudes o inclinaciones hacia la profesión que desempeña.

Tucaliuc et al. (2023) menciona que la implementación del liderazgo distribuido genera numerosas ventajas para el rendimiento laboral y la satisfacción, ya que implica una mayor participación de los empleados en la toma conjunta de decisiones, además otorga que los colaboradores compartan las responsabilidades trabajando en equipo y de esta manera promuevan un mayor engagement y empoderamiento en el personal

Boluarte (2014) afirma que la variable satisfacción laboral está totalmente relacionado con las actividades del trabajo, en donde se evidencia un conjunto negativo o positivo de comportamientos, sentimientos, actitudes que se ve evidenciado en su rendimiento laboral.

Ergul y Cetin (2022) refieren que la percepción de ayuda por parte de la organización se presenta como un factor que incrementa la disposición y el interés del colaborador hacia su labor. El reconocimiento y la valoración que la empresa brinda al trabajador contribuyen a su satisfacción laboral, es decir colaboradores satisfechos tienen mayores posibilidades de lograr el éxito, lo cual repercute directamente en la calidad general de la entidad. En este sentido, la actitud del trabajador y su grado de satisfacción laboral influyen de manera directa en su éxito.

Vieira et al. (2023) La gestión en el área de capital humano desempeña un rol esencial en el incremento de la satisfacción de los trabajadores y la dedicación a la

organización, impactando directamente en el rendimiento laboral. En este ámbito, tanto científicos como profesionales que se dedican al área de recursos humanos afirman que la satisfacción en la organización es fundamental, dado que ejerce influencia sobre su entrega al trabajo como también otros comportamientos positivos en relación con la empresa.

Por ello, es preciso mencionar los tipos de satisfacción laboral, según Charaja y Mamani (2014) consideran que existe dos tipos de satisfacción en el trabajo, entre los cuales se tiene la Satisfacción intrínseca, en la cual abarca todo lo relacionado con las actividades, tareas, funciones, contenido del cargo que ejecuta en su puesto laboral, produciendo un resultado de alta significancia de satisfacción, un incremento de rendimiento y desempeño. Esto conlleva a favor de los colaboradores puesto que existe oportunidades de avance y crecimiento profesional, autonomía, logros, constantes reconocimientos y mayor responsabilidad. Asimismo, la Satisfacción extrínseca, está relacionado con lo exterior, es decir las condiciones laborales que rodean al colaborador mientras realiza su labor en la organización. La satisfacción extrínseca son los factores externos que abarcan las motivaciones organizacionales, los ascensos de acuerdo al desempeño del empleado, las remuneraciones, las relaciones con los compañeros de trabajo, los beneficios sociales, las estrategias de la organización y la certeza de permanecer en el trabajo.

Cabe señalar que existen teorías sobre la satisfacción laboral, en las cuales se tomó en cuenta la Teoría de Herzberg, en su estudio menciona que hay dos factores: De higiene, corresponden a lo que le rodea, en la cual su aspecto no está conectado con la motivación, sin embargo, a la falta de esto genera insatisfacción. Es decir, que la labor es de manera extrínseca, esto permite incluir ciertos factores de protección laboral; este factor presenta el término de "higiene", porque no tiene gran significancia, pero es esencial. Por otro lado, los Factores motivadores se asocian con la actividad, esto no genera insatisfacción en los colaboradores, este aspecto incrementa la motivación y la realización del individuo. Resaltando, que el trabajo es de manera intrínseca porque incluye tanto los factores de reconocer y lograr. Esto permite que en la teoría de Herzberg da a saber que apartan los factores que generan una negatividad en la satisfacción de los que no, esto lleva a cuantificar de manera autónoma.

Chaudhary y Islam (2023), menciona que la teoría de Herzberg es conocida como teoría de dos factores, donde fue desarrollada con el propósito de investigar los factores que aportan en la satisfacción en el entorno laboral. Asimismo, esta teoría hace referencia que los factores motivadores son elementos que generan satisfacción y los factores de higiene son aquellos que posiblemente puedan generar insatisfacción.

Por otra parte, se define la variable de desempeño laboral, como actitudes y comportamientos realizados por los colaboradores que apoyan en lograr las metas y/o objetivos determinados para alcanzar el prestigio de las empresas. Según Campbell et al, (1990), asegura que la variable de desempeño laboral son comportamientos que hacen sobresalir a un colaborador del resto, esto genera que aumente la productividad de las organizaciones por medio de las metas propuestas por las empresas. Asimismo, Pedraza (2020) menciona que para lograr el éxito del desempeño va a depender de un conjunto de cualidades individuales, generando que estos comportamientos pueden modificar los resultados de manera positiva y efectiva. Bohórquez et al. (2020) afirma que el desempeño laboral se basa en el rendimiento que presenta el colaborador al ejecutar sus actividades en su centro laboral, en la manera de cómo actúa y se desenvuelve. Por ello, cada organización constantemente realiza evaluaciones del desempeño laboral de sus trabajadores con el objetivo de medir y observar la eficacia y la eficiencia de la misma.

La correlación entre las variables de desempeño laboral y el compromiso organizacional es de forma positiva, pero los resultados de estas variables son contradictorios. Según Loan (2020), los colaboradores que se sienten comprometidos con su labor presentan un impacto positivo importante en la empresa, y esto genera que el desempeño de los trabajadores crezca en el entorno laboral. Para poder medir la conexión entre estas dos variables debe influir positivamente en el desempeño laboral.

En los enfoques clásicos del diseño de trabajo como la rotación de los colaboradores, la ampliación de puestos laborales, entre otras, la parte administrativa de las empresas toma ciertas decisiones como aumentar el desempeño laboral y motivar a sus trabajadores. Según el estudio de Lee y Lee (2018) en las últimas décadas, las empresas han elaborado perfiles de puestos,

con el fin de que los colaboradores mejoren o cambien ciertas actitudes para poder aumentar su desempeño en el ámbito laboral y dar un bienestar a la empresa.

El desempeño laboral se refiere a un conjunto de acciones requeridas por la organización, este requerimiento debe de cumplir las expectativas del puesto de trabajo, para ello se debe estar en constante evaluación, para posteriormente si los resultados terminan siendo gratificantes, el trabajador será recompensado. Según Downes et al. (2021) explican que el desempeño laboral se emplea frecuentemente como datos para una comparación social con las demás empresas, esto permite que las empresas puedan autoevaluarse para una mejoría a futuro, pero una de las ventajas que suele pasar es que aumenta la ansiedad entre colaboradores, lo que conduce a que tengan actitudes políticas.

Las funciones operativas hacen referencia a las labores diarias llevadas a cabo en las organizaciones con el fin de facilitar y coordinar de manera eficaz los recursos humanos, asegurando su desempeño eficiente y efectivo en la consecución de las metas y objetivos establecidos por la organización. Por otro lado, las funciones gerenciales engloban la planificación, organización, dirección y control de la fuerza laboral, incluyendo la supervisión de su labor para implementar correcciones cuando sea preciso. (Shield et al. 2020).

En su investigación, Nyaguthii (2022) señala que al evaluar tanto los procedimientos organizacionales como el rendimiento de los empleados en los gobiernos de los condados de Kenia, descubrió que los procesos organizativos ejercen una influencia positiva en el desempeño de los empleados. Por ende, destaca la necesidad de que los profesionales de recursos humanos elaboren estrategias dirigidas a mejorar aspectos clave de los procesos laborales, tales como la contratación, formación y desarrollo de los empleados, así como la remuneración y las condiciones de trabajo. Este hallazgo subraya la relevancia de dichos procesos en el rendimiento laboral de los empleados. Las revisiones de desempeño ejercen una fuerte influencia motivadora, ya que, en la mayoría de las empresas, los resultados de estas evaluaciones se emplean para tomar decisiones relacionadas con incentivos tales como incrementos salariales, promociones y posibilidades de crecimiento profesional (Murphy, 2020).

Asimismo, se toma como importancia los factores que implican al desempeño de los trabajadores, según González y Vilchez (2021) la variable de desempeño laboral

tiene componentes conductuales o unipersonales, dicho esto los comportamientos de los colaboradores se focalizan en el desempeño que muestran dentro de la organización.

La adaptabilidad son los métodos que forma de como elaborar y finalizar las actividades propuestas por la empresa, son dichas obligaciones que tiene el colaborador en el desempeño de su trabajo; cabe mencionar que los trabajadores desarrollan un comportamiento que va acorde y beneficie a un nuevo método de como poder trabajar en las tareas establecidas por la entidad. (Davis y Newstrom, 2013)

La asistencia y puntualidad son principios que hacen distinguir de un colaborador de otro, esto demuestra honestidad y responsabilidad al tener un cargo ciertas obligaciones que te pone la empresa. Dejando de lado las organizaciones, este factor te permite lograr las metas ya sea de manera general en la vida como en el trabajo. Aparte estos valores generan un conjunto de cualidades y rasgos que benefician a la producción de la empresa. (Davis y Newstrom, 2013)

La responsabilidad parte siempre del lado del trabajador, es la postura que presenta ante una actividad hecha por la empresa, para esto la reacción debe ser de manera positiva ante las situaciones que te establece la empresa. Es preciso recalcar que el colaborador se debe desempeñar en el trabajo para lograr las metas trazadas establecidas por las organizaciones. (Davis y Newstrom, 2013)

La motivación es una herramienta que logra dar una respuesta positiva en los colaboradores beneficiándose, logrando una satisfacción y sensibilización al realizar un trabajo, esto permite que el estado de la persona estimule este factor, realizando todo lo que se proponga alcanzar. (Napolitano, 2014)

La disciplina es un método que logra moldear el comportamiento de los trabajadores a través de ciertos parámetros, reglas, ciertos procesos, esto permite que las labores que se desempeñan en la organización se adecuen y se alcance las metas propuestas contribuyendo a la producción, efectividad y al desempeño en el trabajo. (Cárdenas, 2014)

La cooperación es una herramienta que utilizan los administradores para incrementar la productividad de sus trabajadores, para lograr tener un equipo organizado y que sepan desenvolverse en conjunto en las labores de la empresa. Este es un estímulo que motiva a los colaboradores a tener un mejor desempeño

de manera grupal, esto ocasiona que tengan una satisfacción tanto personal como en lo laboral. (Davis y Newstrom, 2013)

La iniciativa es la representación a propuestas de ajuste que generarán una innovación a ciertas situaciones para lograr modificaciones en el desarrollo, procedimientos o reglas en el trabajo, con la intención de incrementar el rendimiento en los colaboradores para conseguir las metas trazadas y objetivos planteados por la organización. (Davis y Newstrom, 2013)

En cuanto a los tipos de desempeño laboral, encontramos el desempeño de la tarea es el resultado de actividades de un centro de labor acorde al talento, a la competencia e inteligencia que están conectadas con responsabilidades expuestas para espacio que ayuda a la organización. Normalmente las tareas de procedimiento se distribuyen dos tipos de conductas, uno está conectado con el desarrollo de variación de los recursos en productos, en cambio el otro tipo entiende las tareas que apoyan al núcleo técnico. Por otra parte, el desempeño contextual, son conductas irreflexivas y personales que logran superar a lo propuesto, tiene una importancia para alcanzar dichos resultados en las empresas. Este desempeño tiene como esperado fomentar un mayor manejo de la organización, mencionando que los comportamientos ante una actividad por parte de los trabajadores son de manera intencional ayudando a cumplir las metas trazadas por la organización. (Koopmans et al., 2011)

Finalmente, existen teorías sobre el desempeño laboral, pero se ha considerado la teoría de Campbell, que tiene como objetivo establecer el rendimiento laboral y así plasmar alternativas de solución para el cumplimiento de metas y el seguimiento de las mismas. Este modelo mide la variable de desempeño laboral globalmente, su intención es relacionar los elementos para cuantificar el desempeño y según este método contribuir a las estrategias para cumplir la meta trazada, sus componentes especifiquen la distribución de la variable en todos los puestos de labor. (Campbell, et. al ,1990)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación es tipo básica debido a que está sujeta a los criterios establecidos por el autor Ortega (2017) en la cual afirma que este tipo de investigación está encaminada en adquirir nuevos conocimientos científicos de manera sistemática, con el propósito de incrementar los contenidos de la problemática en concreto.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño aplicado es no experimental, dado que no existe manipulación o adulteración en ambas variables, es decir no se interviene y sólo se observa las variables en su estado natural (Ponce et al., 2021). De acuerdo a lo mencionado por este autor podemos deducir que no hay un manejo externo de las variables, en donde solo se enfocan en observar las variables en su manera natural.

A su vez es de corte Transversal o también llamado transeccional, debido que se aplica instrumentos, la cual permite medir y recaudar datos de ambas variables en un solo momento, es decir en un único tiempo, con el objetivo de describir las características y analizar sus asociaciones (Corona, 2016). Con lo mencionado se puede inferir que este diseño se realiza con un conjunto de variables en donde se examina sus relaciones en una sola instancia o momento determinado.

Asimismo, la investigación es a nivel correlacional puesto que evalúa el nivel de correspondencia que presentan las dos variables, con el objetivo de verificar y comparar si una de las variables hace que cambie el nivel de la otra variable considerada. Según León et al. (2023) menciona en su investigación que dicho análisis de tipo correlación permite identificar la asociación de las variables con respecto a la muestra estudiada.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable N°01: Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual**

Herzberg (1962) menciona que las organizaciones están sujetas a cambios constantes para la mejora de ellos mismos, de tal manera que la satisfacción de los mismos colaboradores es un pilar fundamental para ocasionar una competitiva ventaja. Por ello, es importante que la satisfacción que se origina ya sea intrínseca o extrínseca sea positiva puesto que permitirá lograr un confortable crecimiento humano.

##### **Definición operacional**

La Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall es de tipo Likert y está constituida por 15 ítems en la cual considera dos dimensiones, la satisfacción intrínseca y extrínseca; dicha escala tiene como finalidad evaluar la satisfacción del colaborador con relación a las condiciones físicas, las remuneraciones, el horario laboral, los reconocimientos, las funciones del puesto de trabajo, las organizaciones que existe en la organización, entre otras.

#### **Variable N°02: Desempeño laboral**

##### **Definición conceptual**

Campbell (1990) afirma que el desempeño laboral se muestra bajo las competencias y habilidades del colaborador; evidenciándose en diferentes conductas psicomotoras, interpersonales o cognitivas; y de esta manera contribuir positiva o negativamente al desarrollo empresarial

##### **Definición operacional**

La escala Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) de Koopmans, Bernaards y Hildebrandt es de tipo Likert la cual consta de 18 ítems; sin embargo, la versión adaptada constituye de 14 ítems. Asimismo, el instrumento tiene como dimensiones el desempeño contextual, contraproducente y el desempeño en las tareas. La escala tiene como finalidad, medir y evaluar correctamente el desempeño laboral de los colaboradores de manera breve y concisa haciendo hincapié en las conductas dirigidas hacia la empresa.

- **Indicadores**

**Variable N°01:** Satisfacción laboral

Factores extrínsecos y factores intrínsecos

**Variable N°02:** Desempeño laboral

Desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente.

- **Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

La población de la presente investigación son todos los colaboradores mayores de edad, de ambos sexos, que laboran en la Distribuidora PMA E.I.R.L. de la sede de Chimbote.

#### **Criterios de inclusión**

Ser trabajadores de la Distribuidora PMA E.I.R.L. en la cual desempeñen sus labores en cualquier cargo o puesto de trabajo.

#### **Criterios de exclusión**

Los criterios de exclusión abarcan a los beneficiarios de los productos de la empresa considerada y los colaboradores que no completan correctamente los instrumentos.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra seleccionada es censal, de una suma total de 191 colaboradores de la distribuidora PMA E.I.R.L. Rojas y Rojas (2019) refieren que una muestra censal participa la totalidad de la unidad de análisis, es decir toda la población considerada; con el propósito de conseguir mejor calidad y mayor cantidad de datos recogidos.

#### **3.3.3. Unidad de análisis**

Colaborador de una empresa de distribución

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recopilación de los resultados de la variable de satisfacción y desempeño laboral, se hace uso de la técnica de la encuesta, con lo mencionado Herrero (2022) afirma que la encuesta es un método que es ejecutada a una muestra seleccionada, la cual permite realizar interrogantes en donde se logra recolectar información de una o varias variables de estudio.

Por ello, los instrumentos empleados para medir la satisfacción laboral de los colaboradores se toman en cuenta la Escala de satisfacción de Warr, Cool y Wall, la cual fue adaptada y traducida al idioma español por los autores Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega. De igual manera, existe un estudio psicométrico a nivel nacional realizado por Alicia Boluarte, en el cual se utilizó el mismo cuestionario a una población limeña. El instrumento está constituido por 15 ítems y dividida en dos dimensiones; en la primera se encuentra la satisfacción intrínseca la cual abarca siete ítems (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) y la segunda se encuentra la satisfacción extrínseca constituida por ocho ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). Dicho instrumento tiene como puntuación del 1 al 7, en donde Muy insatisfecho corresponde a 1, Insatisfecho corresponde a 2, Moderadamente insatisfecho corresponde a 3, Ni satisfecho ni insatisfecho corresponde a 4, Moderadamente satisfecho corresponde a 5, Satisfecho corresponde a 6 y Muy satisfecho corresponde a 7. Por otro lado, la escala de satisfacción laboral tiene correlaciones adecuadas KMO (0,81) y con la prueba de esfericidad de Bartlett ( $\chi^2$ , [gl: 105] = 506,94,  $p < 0,01$ ). En cuanto a la confiabilidad del instrumento por consistencia interna, evidencia adecuados niveles sobre todo en el segundo factor, asimismo, en el primer factor se identificó que el ítem 15 es un problema, la cual tiene como coeficiente de Alfa de Cronbach 0.76; sin embargo, al retirarlo existe una fiabilidad de 0.87 evidencia una mejoría en el puntaje. Finalmente, los datos hallados confirman que la Escala de Warr, Cool y Wall está validada y es confiable en la primera dimensión; pero cabe señalar que existió limitaciones en su investigación puesto que tuvieron una muestra pequeña la cual no permitió tener mejores resultados.

Por otro lado, el desempeño laboral de los trabajadores se considera el instrumento Individual Work Performance Questionnaire de los autores Koopmans, Bernaards

y Hildebrandt, dicho instrumento fue adaptada al idioma español y se realizó una investigación peruana por Geraldo Luis. La escala original contiene 18 ítems, sin embargo luego de los estudios y análisis correspondientes Geraldo, adaptó el instrumento a una versión reducida la cual cuenta con tres dimensiones, entre ellas: Desempeño de las tareas ( 1, 3, 4 y 5), desempeño contextual ( 6, 8, 10, 11, 12 y 13) y la dimensión de desempeño laboral contraproducente (15, 16, 17 y 18); con ello se puede evidenciar que se descartaron el ítem 2, 7, 9 y 14. Asimismo, las puntuaciones de las respuestas corresponden a: raramente, algunas veces, regularmente, a menudo y siempre; en donde los ítems de la dimensión contraproducente son negativos. En cuanto a la validez de la escala, se identificó que la estructura interna del instrumento es válida. Al utilizar el AFC, se encontró indicadores de bondad de ajuste significativos y adecuados la cual se redujo la escala de 18 a 14 ítems ( $\chi^2/df < 0.95$ ;  $TLI > 0.94$ ;  $SRMR < 0.06$ ). Finalmente, se evidencia que el instrumento de desempeño laboral presenta validez y fiabilidad; es decir tiene propiedades psicométricas adecuadas; la cual se infiere que se puede emplear el instrumento de la versión nacional de catorce ítems.

### **3.5. Procedimientos**

Para el proceso del presente estudio se dialogó sobre la problemática, se hizo una rigurosa búsqueda de escalas de medición para lograr con la meta propuesta, tomando en cuenta bases de datos confiables usando la plataforma MyLoft. Por lo consiguiente, se realizó la recopilación de información para el marco teórico y antecedentes. Con respecto, a los instrumentos usados en la satisfacción laboral de los colaboradores se toma en cuenta la Escala de satisfacción de Warr, Cool y Wall, la cual fue adaptada y traducida al idioma español por los autores Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega. Por otra parte, el desempeño en el trabajo se considera la escala denominada Individual Work Performance Questionnaire de Koopmans, Bernaards y Hildebrandt, adaptada al español por Luis Geraldo. Los cuestionarios se realizarán de manera presencial, para los empleados de la empresa de distribución mayores de 18 años de edad, presentando su asentimiento y consentimiento informado, cumpliendo con las normas para la aplicación a la muestra censal de este estudio. Seguidamente se realiza el vaciado de datos en el programa Microsoft Excel, para luego exportarlos al SPSS obteniendo los

resultados por cada objetivo planteado. Finalmente, se concluye dando sugerencias de mejora.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Luego de la aplicación física de los instrumentos de las variables de estudio; satisfacción laboral y desempeño laboral, se procederá a realizar el vaciado de datos en la hoja de cálculo del programa Microsoft Excel, verificando el llenado completo y correcto de las encuestas, seguidamente se exportará al programa SPSS-22 con la finalidad de obtener el análisis correlacional, entre otros aspectos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación cumple con los aspectos éticos que son relevantes y primordiales, para ello se cuenta con la autorización respectiva de la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L. para la ejecución y aplicación de los instrumentos utilizado, asimismo dichas encuestas de acceso libre tienen el URL respectivo puesto que están publicadas en revistas confiables. Asimismo, el estudio presenta los consentimientos y asentimiento informado con el propósito que cada trabajador encuestado sienta la seguridad de que sus datos y respuestas son estrictamente confidencial; manteniendo el anonimato del colaborador mostrando respeto antes, durante y después del proceso investigativo.

De igual manera, la presente investigación considera lo instaurado por el Consejo Directivo Nacional del Colegio de Psicólogos del Perú; en donde en el artículo 22 hasta el artículo 27 del capítulo III; manifiesta todo lo relacionado con las investigaciones; mencionando que todo proyecto es obligatorio que sea aceptado por el comité de ética de investigaciones; asimismo que la información y datos considerados no deben ser ficticios ni falsificados evitando también los niveles de plagio. (Colegio de Psicólogos del Perú, 2018).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote.*

		DESEMPEÑO	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,411** 191
	Satisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,411** ,000 191

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

Se evidencia en la tabla N°01, que el coeficiente de rho de Spearman es igual a 0,411, lo que demuestra una correlación positiva moderada.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel Bajo	7	3,7	3,7	3,7
	Nivel Promedio	75	39,3	39,3	42,9
	Nivel Alto	109	57,1	57,1	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Se observa en la tabla N°02, que el 3,7% cuentan con un bajo nivel de satisfacción, el 39,3% indica que tienen un nivel promedio y el 57,1% de la muestra presentan un alto nivel de satisfacción en el trabajo, siendo este último el de mayor frecuencia.

**Tabla 3**

*Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel Promedio	56	29,3	29,3	29,3
	Nivel Alto	135	70,7	70,7	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

En la tabla N°03, se observa que ningún participante cuenta con un bajo nivel de desempeño; sin embargo, el 29,3% tiene un nivel promedio de desempeño laboral y el 70,7% indica que presentan un nivel alto de desempeño laboral, siendo este último de mayor frecuencia.

**Tabla 4**

*Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote.*

			Desempeño	S. Intrínseca	S. Extrínseca
Desempeño	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N		1,000	,435**	,376**
			.	,000	,000
			191	191	191
S. Intrínseca	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N		,435**	1,000	,916**
			,000	.	,000
			191	191	191
S. Extrínseca	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N		,376**	,916**	1,000
			,000	,000	.
			191	191	191

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

Se evidencia en la tabla N°04, que el coeficiente de rho de Spearman entre los factores intrínsecos y la variable de desempeño laboral es igual a 0,435, lo que demuestra que existe correlación positiva moderada. Además, se muestra que el coeficiente de rho Spearman entre los factores extrínsecos y la variable de desempeño laboral es igual a 0,376, lo que revela una correlación positiva baja.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se identificó la influencia de la satisfacción en el desempeño de los trabajadores de una empresa de distribución en Chimbote, para ello se consideró a 191 trabajadores de una distribuidora ubicada en la ciudad de Chimbote, lo cual se evaluó las variables de desempeño y satisfacción laboral a través de encuestas; con el propósito de verificar la veracidad de las hipótesis planteadas. Luego de ello, con los resultados adquiridos se llegó a utilizar la prueba de Kolmogorov a las variables de estudio; obteniendo que el estudio es no paramétrico, es decir no existe normalidad; valorando las correlaciones con el uso de la Rho de Spearman.

Respecto al objetivo general, se evidenció que la variable satisfacción y desempeño en el trabajo existe una correlación positiva moderada ( $Rho=0,411$ ), es decir que si influye la satisfacción en el rendimiento de los empleados de la empresa de distribución en Chimbote. Este resultado coincide con el estudio de Boada (2019) puesto que su objetivo es también buscar la conexión entre desempeño y satisfacción laboral a través de la participación de los trabajadores de seguridad y vigilancia de Lima, en la cual obtuvo que sus variables de estudios presentan relación. Con ello, se aprueba la hipótesis general, mencionando que, si existe una adecuada satisfacción laboral, los trabajadores de la distribuidora podrán desenvolverse correctamente en sus funciones que tiene cada área.

Asimismo, referente al primer objetivo específico se identifica el nivel de satisfacción en los colaboradores de la distribuidora, en donde se obtuvo que el 3,7% presenta un nivel bajo, el 39,3% indica que presentan un nivel promedio y el 57,1% de la muestra presentan un alto nivel de satisfacción en el trabajo. Este resultado coincide con Gómez, et al. (2023) puesto que su estudio también identificó los niveles de satisfacción laboral con trabajadores de empresa particulares y nacionales de Lambayeque, obteniendo que el 32% de los empleados muestran un aumento en el nivel de satisfacción y un 33% se encuentran medianamente satisfechos, es decir que los trabajadores de dichas empresas muestran adecuados índices de porcentaje de la variable satisfacción laboral. Con ello, se puede mencionar que los niveles de satisfacción que existe en la

distribuidora son más elevados que la del estudio plasmado; por ende, es relevante en todas las organizaciones puesto que permite que exista un buen clima y de esta manera un correcto desempeño laboral.

Prosiguiendo con el objetivo específico 2 se detalló el grado de desempeño laboral en los trabajadores de la distribuidora en Chimbote, se obtuvo según los resultados, que ningún participante muestra un bajo nivel de desempeño; sin embargo, el 29,3% un nivel promedio y el 70,7% indica que presentan un nivel alto de desempeño laboral, siendo este último de mayor frecuencia. Concordando con el estudio de Muhammad, et al. (2022) puesto que su investigación identificó las consecuencias entre los causantes que originan estrés y los obstáculos que repercute en el rendimiento laboral. Obteniendo como resultados que las causas que generan estrés se enlazan relativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores, pero el nexo entre ambas variables con el comportamiento de éste, no evidenció relación significativa alguna.

Por otro lado, es preciso mencionar los tipos de satisfacción laboral, según Charaja y Mamani (2014) consideran que existe dos tipos de satisfacción en el trabajo, entre los cuales se tiene la Satisfacción intrínseca, en la cual abarca todo lo relacionado con las actividades, tareas, funciones, contenido del cargo que ejecuta en su puesto laboral, produciendo un resultado de alta significancia de satisfacción, un incremento de rendimiento y desempeño. Asimismo, la satisfacción extrínseca son los factores externos que abarcan las motivaciones organizacionales, los ascensos de acuerdo al desempeño del empleado, las remuneraciones, las relaciones con los compañeros de trabajo, los beneficios sociales, las estrategias de la organización y la certeza de permanecer en el trabajo.

Finalizando, con en el objetivo específico 3 y 4, se determinó la influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en el rendimiento de los empleados de la distribuidora en Chimbote, se dió como resultado que el coeficiente de rho de Spearman entre los factores intrínsecos y la variable de desempeño laboral es igual a 0,435, indicando que existe una correlación positiva moderada. Además, se muestra que el coeficiente de rho Spearman entre los factores extrínsecos y la variable de desempeño laboral es de 0,376, lo cual evidencia una correlación

positiva baja. Este resultado concuerda, en el estudio de Rosales et al. (2017) que identificó el nivel de satisfacción laboral precisando las causas extrínsecas que la fomentan. Se logró evidenciar que los colaboradores tienen un excelente desempeño en el trabajo, el 42% se encuentran muy satisfechos, el 46% se encuentran medianamente satisfechos, un 10% se encuentran nada satisfechos y un 2% se sienten satisfechos. Este estudio concluye que existe una conformidad positiva entre ambas variables.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1.** Se comprobó que la variable satisfacción laboral influye en el rendimiento de los empleados de la distribuidora ubicada en Chimbote; puesto que se evidenció que el Rho de Spearman es igual a ,411, es decir, existe una correlación positiva moderada.
- 2.** Se evidenció que existe un predominio del 51,1% del nivel alto de la variable satisfacción laboral y el 39,3% de los empleados de la empresa de distribución de la ciudad de Chimbote; se encuentran en un nivel promedio.
- 3.** Se demostró que los colaboradores de la distribuidora ubicada en la ciudad de Chimbote presentan un adecuado rendimiento laboral, puesto que el 70,7% de la muestra encuestada tienen un alto nivel de desempeño y el 29,3% un nivel promedio.
- 4.** Se comprobó que los factores intrínsecos influyen en el desempeño de los trabajadores de la distribuidora de Chimbote, debido que su Rho de Spearman es igual a ,435; lo cual indica una correlación positiva moderada.
- 5.** Se identificó que existe influencia de los factores extrínsecos en el desempeño de los empleados de la distribuidora de Chimbote, dado que su Rho de Spearman es ,376; evidenciando que presentan una correlación positiva baja.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Incentivar la ejecución de estudios en el área organizacional, tomando en consideración las variables de la presente investigación y su correlación con otras variables, a fin de profundizar su búsqueda.
- 2.** Se recomienda amplificar estudios similares con muestras más extensas, dónde se involucre a trabajadores de diferentes áreas, con el propósito de acotar los resultados alcanzados en cada subárea.
- 3.** Aplicar instrumentos de recolección de información que permitan supervisar constantemente los índices de satisfacción y rendimiento laboral de la distribuidora, de esta manera va a permitir tomar medidas correctivas de forma inmediata y no cuando ya haya empeorado, y esto influya de forma negativa en la producción de la empresa.
- 4.** Fomentar en realizar un plan de desarrollo y capacitación donde los colaboradores puedan tener en evidencia explícita sobre su crecimiento en el ámbito laboral, así como también desarrollar capacitaciones que permitan la identificación con la empresa y sus objetivos e implementar cursos de satisfacción y desempeño laboral con la finalidad que los trabajadores puedan desempeñarse mejor en su labor.
- 5.** Para finalizar, en el área de administración se recomienda elaborar un plan de capacitación, en dónde se permita que todos los colaboradores tengan la oportunidad de realizar sus propuestas de temas de interés para fortalecer las debilidades de la empresa, pues ello contribuirá a aumentar su satisfacción y fortalecer su desempeño laboral dentro de la distribuidora.

## REFERENCIAS

- Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Yoza, N. y Figueroa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 362–372. 10.23857/dc.v4i1.749
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020) La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso).
- Boluarte, A. (2014) Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 80-84 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338034007005>
- Campbell, J., McHenry, J., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Vol. 1. (687-732). 2ª edición. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J.; Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de Investigación y Cultura*, vol. 8, núm. 1, Universidad César Vallejo, Perú. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021>
- Castañeda, L. y Sánchez, A. (2022) Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-

246. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182022000200230&script=sci\\_abstract](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182022000200230&script=sci_abstract)
- Charaja, Y. y Mamani, J. (2014) Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno, Perú. *Comunicación*, 5(1), 05-13. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
- Chaudhary, M., & Ul Islam, N. (2023). Tourist Satisfaction, Destination Quality, and Prismatic Societies: Application of Herzberg Theory in Kashmir Valley, India. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 16(1), 14–26. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=fc8e3479-bf44-4513-80e8-15a059044f39%40redis>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2018) Código de ética y deontología. [https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Colín, C. y Simón, N. (2014) Adicción al trabajo, satisfacción y desempeño laboral en ejecutivos mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 22(2), 16 - 24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133938134003>
- Corona, J. (2016) Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81-83. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016)
- Davis, K. y Newstrom, J. (2013). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Prentice-Hall Hispanoamericana. Academia, 8va ed. 3. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S1657-6276202100020005400007&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1657-6276202100020005400007&lng=en)
- Delgado, J. y Saavedra, J. (2020) Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, Vol. 4 Núm. 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Downes, P. E., Crawford, E. R., Seibert, S. E., Stoverink, A. C., & Campbell, E. M. (2021). Referents or role models? The self-efficacy and job performance

effects of perceiving higher performing peers. *Journal of Applied Psychology*, 106(3), 422–438.  
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=592b6d66-f999-4957-bc8b-9a9adf949198%40redis>

El Comercio (18 de junio de 2021) El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr>

Ergul, G., & Cetin, S. K. (2022). Investigation of the Teachers' Perceptual Organizational Support and Job Satisfactions in Terms of School Type Variable. *International Journal on New Trends in Education & Their Implications (IJONTE)*, 13(1), 104–113.  
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=448c839a-8c3f-436a-ab39-4c20a3ee222a%40redis>

Fernández, C., Ángel, E., Santes, M., Fernández, H., Zepeta, D. (2020) Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17 (3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358771731003>

García-Salirrosas, E. E., Rondon-Eusebio, R. F., Geraldo-Campos, L. A., & Acevedo-Duque, Á. (2023). Job Satisfaction in Remote Work: The Role of Positive Spillover from Work to Family and Work–Life Balance. *Behavioral Sciences* (2076-328X), 13(11), 916. <https://doi.org/10.3390/bs13110916>

Gómez, A., Taboada, O., Sánchez, J. (2023) Satisfacción laboral de los académicos de la licenciatura de cirujano dentista de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista Estomatológica Herediana*, vol. 33, núm. 1.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421574826003>

González, W. y Vilchez, R. (2021) Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, núm. 51, pp. 54-74. Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/html/>

- Herrero, L. (2022) Modelo predictivo para la selección de técnica de medición de la opinión pública. *The Anáhuac journal*, 21(2), 50-77. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2683-26902021000200050](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2683-26902021000200050)
- Herzberg, F. (1962). Basic Needs and Satisfaction of Individuals. Nueva York: *Industrial Relations Counselors, Inc.* (Vol. núm. 21) [https://www.researchgate.net/publication/335413623\\_Vigencia\\_conceptual\\_de\\_los\\_factores\\_de\\_la\\_motivacion\\_una\\_perspectiva\\_desde\\_la\\_teor%C3%ADa\\_bifactorial\\_propuesta\\_por\\_Hezberg](https://www.researchgate.net/publication/335413623_Vigencia_conceptual_de_los_factores_de_la_motivacion_una_perspectiva_desde_la_teor%C3%ADa_bifactorial_propuesta_por_Hezberg)
- Lee, J. Y. & Lee, Y. (2018). Job crafting and performance: Literature review and implications for human resource development. *Human Resource Development Review*, 17(3), 277–313. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=4ad8e18c-ac6a-410f-99ca-74f640fa1c78%40redis>
- León, C., Rueda, H. y Hernández, A. (2023) Instituciones informales, emprendimiento y progreso social: un estudio comparativo y correlacional. *Revista Guillermo de Ockham*. 21(1). <https://www.redalyc.org/journal/1053/105374442009/>
- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=4ad8e18c-ac6a-410f-99ca-74f640fa1c78%40redis>
- Madero, S. (2020) Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. 29, e2153. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)
- Mainali, B. R., & Belbase, S. (2023). Job satisfaction, professional growth, and mathematics teachers' impressions about school environment. *Education Policy Analysis Archives*, 31(22). <https://doi.org/10.14507/epaa.31.7424>

- Muhammad, U., Inam, U., Ghulam and M., Hina, J. (2022). Challenge–Hindrances Stressors, Helping Behavior and Job Performance: Double-Edged Sword of Religiousness. *Journal of Business Ethics*, 184:687–699. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=a2d12da8-4670-487a-aca7-a7a439c53d1e%40redis>
- Muñoz, D., Vázquez, P., Roque, K., Aguilar, M., Cajero, A., Delgado, J., & Compeán, V. (2022) Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene*, 16(2),1330. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2022000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004)
- Murphy, K. R. (2020). Performance evaluation will not die, but it should. *Human Resource Management Journal* (1), 13–31. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12259>
- Nyaguthii W. (2022) Organizational Processes and Employees' Performance in County Governments in Kenya. *Reviewed Journal of Human Resource Management*, 3,(1). <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=5f4f5417-6fc0-474f-a120-daa6b5103309%40redis>
- Ortega, G. (2017) Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*. 8(2), 155-156. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10 (20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Ponce, H., Cervantes, D. y Anguiano, B. (2021) Análisis de calidad de artículos educativos con diseños experimentales. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672021000200103](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000200103)

- Rojas, M. y Rojas, M. (2019) Centros de investigación universitarios, una mirada desde la Ecología del Desarrollo Humano. *Educere*, 23(76), 723-735. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35660459005>
- Rosales,G., Rodal, A. y Chumbi, V. (2017) Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*. 13, 21 - 3. <https://www.redalyc.org/journal/1941/194154512012/>
- Shield J., Rooney J., Brown M., & Kaine S. (2020). *Managing Employee Performance and Reward: Systems, Practices & Prospects (3rd Ed.)* Cambridge University Press. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=5f4f5417-6fc0-474f-a120-daa6b5103309%40redis>
- Tucaliuc, M., Curşeu, P. L., & Muntean, A. F. (2023). Does Distributed Leadership Deliver on Its Promises in Schools? Implications for Teachers' Work Satisfaction and Self-Efficacy. *Education Sciences*, 13(10), 1058. <https://doi.org/10.3390/educsci13101058>
- Vieira, J. A. C., Silva, F. J. F., Teixeira, J. C. A., Menezes, A. J. V. F. G., & de Azevedo, S. N. B. (2023). Climbing the ladders of job satisfaction and employee organizational commitment: cross-country evidence using a semi-nonparametric approach. *Journal of Applied Economics*, 26(1), 1–27. <https://doi.org/10.1080/15140326.2022.2163581>

## ANEXOS

### Anexo N°01: Prueba Piloto

---

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL														
PARTICIPANTES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	1	2	1
2	5	5	5	5	4	5	3	2	1	3	1	3	4	1
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	1	3	2
5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3	1	2	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
7	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	2	1
8	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	1	1	4	1
9	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	1	1	3	1
10	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
11	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	1	1	4	2
12	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5
13	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	1	3	2	2
14	4	4	4	4	2	2	1	1	2	2	1	4	4	4
15	4	3	5	5	4	4	3	2	4	4	1	1	5	1
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
17	4	4	3	5	3	2	5	5	5	5	1	3	5	1
18	5	3	4	4	4	4	3	5	1	1	1	5	4	5
19	4	4	5	4	3	4	2	1	1	4	3	4	3	2
20	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2
21	3	4	4	3	5	2	3	3	2	4	2	1	1	1
22	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	2	1	1
23	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	2	2	4	3

---

<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL</b>															
<b>PARTICIPANTES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<b>1</b>	6	7	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6
<b>2</b>	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	5	5
<b>3</b>	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3
<b>4</b>	4	5	7	4	6	6	5	6	6	5	6	6	4	5	6
<b>5</b>	4	6	6	3	3	6	5	7	6	5	5	5	5	5	6
<b>6</b>	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
<b>7</b>	5	5	4	5	5	4	7	4	5	5	6	5	5	5	7
<b>8</b>	5	5	6	5	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7
<b>9</b>	6	6	4	6	7	7	5	6	6	6	4	6	7	6	6
<b>10</b>	3	6	5	4	4	6	3	5	5	3	4	4	5	5	5
<b>11</b>	5	4	5	5	6	6	4	5	4	6	4	5	6	6	7
<b>12</b>	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>13</b>	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
<b>14</b>	2	2	5	4	3	2	3	5	5	5	2	2	4	4	4
<b>15</b>	4	5	5	5	3	6	7	6	4	4	4	6	4	6	5
<b>16</b>	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	6	4	4
<b>17</b>	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	3
<b>18</b>	3	1	5	1	1	6	4	4	4	3	3	1	6	6	6
<b>19</b>	2	3	4	6	6	3	7	5	4	6	6	5	6	7	6
<b>20</b>	6	5	7	4	5	5	5	6	7	6	6	4	6	6	6
<b>21</b>	4	2	5	2	5	5	5	3	6	3	4	5	3	4	4
<b>22</b>	4	3	5	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>23</b>	2	3	1	1	4	3	5	2	1	1	1	1	1	3	3

**Anexo 1.1** Estadísticas de confiabilidad del instrumento de la variable de desempeño laboral

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,696	14

**Anexo 1.2** Estadísticas de confiabilidad del instrumento de la variable de satisfacción laboral

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,960	15

**Anexo N°02: Confiabilidad de la muestra censal**

<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>														
<b>PARTICIPANTES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
1	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	1	1	2	2
2	4	3	4	5	4	5	3	4	2	3	1	2	3	1
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2
4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3
5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	1	2	5	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
8	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	1	1	3	3
9	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	1	2	4	1
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
15	3	3	4	3	2	3	3	5	3	3	1	1	3	1
16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	1
17	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	4	2
20	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2
21	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2
22	4	5	4	4	3	5	3	3	5	3	1	1	2	1
23	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	1	1	4	1
24	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	1	1	1	1

25	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	2	2
26	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	4	2	1
27	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	2	4	1
28	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	1	1	1	1
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	5	4	2	3
31	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	3	1
32	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	1	1	1
33	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	1	4	1	1
34	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
35	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
37	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4
38	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	1	2	3	2
39	5	5	5	4	1	2	4	4	5	5	1	1	4	1
40	5	2	5	5	2	3	1	5	5	5	2	1	2	1
41	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1
43	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	4
44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1
46	4	2	4	4	3	4	1	1	4	2	1	3	1	3
47	2	5	3	4	5	4	1	2	3	4	1	2	4	1
48	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	3	2
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
50	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	1	1	2	2
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5
52	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	1
53	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
54	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	1	3	4	1
55	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1
56	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	1	2	3	1
57	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	3	4	1
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	1
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	1

60	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	1	1	1	1
61	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	3	1
62	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	1	1	2	1
63	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	1	1	2	1
64	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	2	1
65	3	3	4	2	3	4	4	3	4	5	4	4	2	4
66	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	1	2	1	1
67	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5
68	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	1	2	2	2
69	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	1	1	2	1
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1
71	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1
72	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	1	1	3	2
73	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
74	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	1	1	5	1
75	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	2	4	3
76	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	2	1
77	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
78	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
79	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2
80	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	1	2	2	1
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	1	1
82	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	1	1	1	1
83	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3
84	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
85	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2
86	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	1	1	3	2
87	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	2	2	2	2
88	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	1	3	1
89	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	1	2	2
90	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
91	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	1	2	1
92	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	5	5	4	4	5	3	2	1	2	1	3	3	1
94	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3

95	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	2	2	1
96	2	2	1	1	1	5	5	1	2	2	1	1	1	1
97	5	5	5	5	4	5	1	5	1	5	1	1	4	1
98	4	4	5	4	4	4	5	3	3	2	2	2	1	1
99	5	2	5	5	4	5	1	5	1	5	1	1	4	1
100	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	2	3	1
101	5	3	5	3	3	3	5	5	4	4	1	3	3	3
102	4	2	5	3	5	5	4	3	3	5	1	1	1	5
103	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	2	3
104	5	4	4	5	5	4	5	1	3	5	1	1	1	1
105	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	1	4	2
106	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	1	3	5	4
107	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2
108	1	1	5	3	1	5	3	1	5	1	2	2	5	1
109	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	1	1	2	1
110	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1
111	5	2	5	5	4	5	1	5	1	5	1	1	4	1
112	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1
113	5	3	5	4	4	5	3	5	3	4	1	1	3	1
114	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	2	4	5	2
115	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2
116	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	2	3	2	2
117	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	1	1	3	1
118	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
119	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	4
120	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1
121	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	2	1	1	1
122	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	1
123	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	5	4	3
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
125	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3
126	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	1	5	5
127	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
128	5	4	5	5	5	5	4	2	3	5	1	1	1	1
129	2	2	5	5	2	5	4	1	1	2	1	1	1	1

130	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	1	5	3	1
131	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1
132	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	2
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	5	3	2
135	3	2	3	5	3	4	4	2	3	4	1	1	2	1
136	4	4	3	3	1	4	1	2	3	2	2	2	2	1
137	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2	1	5	3
138	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	1	2	2	1
139	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	1	1	1
142	1	2	2	1	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2
143	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	1	2	2	2
144	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	1	1	1
145	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2
146	3	4	4	3	5	4	3	4	3	2	1	2	3	1
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
148	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1
149	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	2	2	2
150	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	1	1	1
151	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2
152	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	2	2	2
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1
154	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	1	1	1	1
155	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	1	2	2	2
156	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	1	1	2	1
157	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	1	1	2	2
158	5	4	4	3	2	4	3	2	4	2	2	3	4	2
159	4	3	5	3	5	3	5	3	5	1	1	2	3	3
160	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4
161	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	2	2	2
162	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2
163	3	3	3	3	5	2	5	5	5	3	1	1	1	1
164	3	4	3	3	4	4	5	2	1	2	2	3	5	5

165	3	3	5	2	5	4	3	1	3	2	1	1	2	1
166	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	1	2	3	4
167	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	2	2	1
168	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	1	1	1	1
169	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	2	2	2	2
170	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	2	1	1	1
171	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	1	1	2	1
172	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	1	1	3	3
173	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	1	4	3
174	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	2	2
175	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	1	1	1	1
176	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	1	1
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4
178	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	3
179	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	2
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5
181	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	1	1	3	3
182	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	2	2	1
183	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	1	4	3
184	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	1	1	2	2
185	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	2	1	1
186	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	1	1	3	3
187	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5
188	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	1	2	4	4
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	3
190	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	1	3	4	2
191	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	1	2	3	3

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL															
PARTICIPANTES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	7	7	6	7	6	6	5	6	6	6	7	7
3	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4
4	6	6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
5	7	4	6	7	6	6	4	5	6	6	5	5	4	5	6
6	6	6	7	7	7	7	5	6	7	6	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
8	3	4	1	4	6	5	6	6	4	5	4	5	4	3	5
9	1	2	2	3	2	3	2	1	4	1	3	1	3	3	3
10	7	4	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	6	7	6	6	5	6	5	6	7	5	6	7	6	5	6
13	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	6	4	6	5	6	7	6	6	6	6	4	4	6	4	7
15	2	5	5	5	5	5	5	6	3	5	5	5	4	5	5
16	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	4	1	3	3	2	3	3	2	2	2	5	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
19	3	3	3	2	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4
20	5	4	2	4	6	6	6	5	2	4	5	3	4	4	6
21	3	3	3	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7
22	5	4	6	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4
23	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
24	5	4	5	7	5	7	7	6	5	6	7	7	7	7	5
25	4	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	4	3	4
26	6	2	7	7	7	6	6	6	2	3	4	2	2	1	6
27	7	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
28	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2
29	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
30	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7
31	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
32	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
33	5	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5

<b>34</b>	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
<b>35</b>	4	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6
<b>36</b>	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7
<b>37</b>	2	4	5	5	6	4	5	6	5	4	5	6	6	6	5
<b>38</b>	6	7	6	4	5	5	3	5	5	7	4	7	5	5	5
<b>39</b>	7	7	6	6	6	6	4	6	5	5	4	4	6	6	6
<b>40</b>	7	6	5	1	4	7	1	7	7	3	6	4	6	4	4
<b>41</b>	6	6	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6	4	6	6
<b>42</b>	5	5	6	6	7	6	6	5	4	5	4	6	5	5	5
<b>43</b>	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5
<b>44</b>	3	3	5	2	1	5	3	1	3	1	3	4	2	4	6
<b>45</b>	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>46</b>	3	4	4	3	4	4	5	1	4	1	4	5	5	4	7
<b>47</b>	1	4	4	3	6	3	4	1	2	4	4	6	3	5	3
<b>48</b>	7	4	6	4	3	4	6	4	3	3	3	3	5	5	5
<b>49</b>	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
<b>50</b>	4	6	6	4	6	6	4	6	5	5	6	5	6	6	6
<b>51</b>	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
<b>52</b>	5	6	6	4	5	6	4	6	6	6	5	5	6	6	6
<b>53</b>	4	5	5	6	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4
<b>54</b>	3	6	6	5	6	6	1	7	6	6	6	6	6	6	6
<b>55</b>	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>56</b>	6	2	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6
<b>57</b>	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	7	7
<b>58</b>	7	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	2	6	7
<b>59</b>	7	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	2	6	7
<b>60</b>	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>61</b>	5	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6
<b>62</b>	6	5	6	6	6	5	7	7	7	4	6	6	5	6	6
<b>63</b>	6	6	7	7	6	6	6	6	6	4	5	5	5	5	5
<b>64</b>	6	5	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7
<b>65</b>	6	5	7	5	5	4	7	6	6	7	4	5	7	6	6
<b>66</b>	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	4	6	6
<b>67</b>	5	6	4	6	5	4	3	6	5	3	6	4	5	7	5
<b>68</b>	5	5	5	3	6	7	5	7	6	1	5	5	1	7	5

69	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	7	
70	2	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	
71	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3	
72	6	6	7	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
73	6	6	7	7	7	6	3	6	6	6	6	6	5	6	6	
74	4	3	7	5	6	6	6	7	5	5	5	4	4	4	5	
75	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
76	7	5	6	7	7	6	3	5	6	5	6	6	6	6	6	
77	6	6	6	7	6	6	5	5	6	5	6	6	3	6	6	
78	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	6	
79	6	4	6	6	6	6	6	6	7	5	6	5	6	5	6	
80	6	5	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	
81	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	
82	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
83	4	6	7	6	7	5	3	5	5	5	5	5	6	5	5	
84	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	4	5	5	
85	6	6	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	7	
86	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	
87	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	5	4	5	7
88	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
89	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
90	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	1	4	5	
91	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	
92	5	5	6	6	5	5	4	5	5	4	5	6	4	5	6	
93	5	6	4	6	4	7	5	6	5	5	4	3	6	4	6	
94	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	2	3	3	
95	6	5	6	6	6	5	5	6	6	4	6	6	4	6	7	
96	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	
97	7	7	7	7	2	7	3	7	7	2	3	2	3	7	7	
98	6	6	3	6	3	4	3	4	3	3	5	5	3	5	6	
99	7	7	7	1	2	7	3	6	7	1	2	1	3	7	7	
100	6	7	7	7	6	6	5	6	7	4	6	6	4	6	7	
101	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
102	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	
103	6	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	3	6	6	



139	7	7	7	7	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
143	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
144	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
145	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5
146	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7
147	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
148	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7
149	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	6
150	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	3	6	6
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
152	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6
153	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
154	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6
155	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6
156	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7
157	6	5	6	6	6	6	4	6	6	4	6	6	4	6	7
158	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
159	5	7	6	7	5	6	5	7	5	4	5	5	7	5	7
160	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
161	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
162	5	5	6	7	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6
163	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6
164	6	3	3	1	4	4	4	4	5	3	3	4	7	4	4
165	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
166	5	4	5	6	5	6	5	6	6	5	6	7	5	6	6
167	6	6	7	7	6	6	7	7	7	4	4	5	6	6	6
168	4	5	5	6	6	6	3	6	6	5	6	7	3	6	7
169	6	7	7	7	6	6	5	6	6	5	7	7	5	6	6
170	3	6	6	6	6	7	5	6	6	4	7	7	3	6	6
171	4	5	6	6	6	4	5	5	5	4	7	5	6	7	7
172	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6
173	6	6	6	6	6	5	5	5	5	7	7	7	7	4	5

<b>174</b>	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>175</b>	7	6	6	7	5	7	5	7	5	7	4	6	7	6	7
<b>176</b>	7	6	5	5	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7
<b>177</b>	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
<b>178</b>	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5
<b>179</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>180</b>	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6
<b>181</b>	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
<b>182</b>	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
<b>183</b>	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
<b>184</b>	4	4	5	5	4	4	5	6	5	4	5	6	5	6	6
<b>185</b>	5	4	6	7	5	5	6	6	5	5	5	7	7	6	5
<b>186</b>	5	6	7	6	6	6	5	5	6	7	5	5	5	6	7
<b>187</b>	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6
<b>188</b>	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
<b>189</b>	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	4	4
<b>190</b>	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
<b>191</b>	5	4	5	3	5	5	5	6	4	4	5	4	4	4	6

**Anexo 2.1** Estadísticas de confiabilidad del instrumento de la variable de desempeño laboral

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,843	14

**Anexo 2.2** Estadísticas de confiabilidad del instrumento de la variable de satisfacción laboral

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,951	15

**Anexo N°03: Prueba de normalidad**

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO	,073	191	,014	,981	191	,011
SATISFACCIÓN	,094	191	,000	,965	191	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

### Anexo N°04: Matriz de operacionalización de variables

<b>Variables de estudios</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Satisfacción Laboral	Herzberg (1962) menciona que las organizaciones están sujetas a cambios, de tal manera que la satisfacción de los colaboradores es un pilar fundamental para ocasionar una competitiva ventaja.	La Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall es de tipo Likert y está constituida por 15 ítems. Tiene como finalidad evaluar la satisfacción del colaborador con relación a las condiciones de trabajo.	Satisfacción Intrínseca	Reconocimiento Responsabilidad Contenido de la tarea.	Ordinal, Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall
			Satisfacción Extrínseca	Horario Remuneración Condiciones físicas del trabajo	
Desempeño Laboral	Campbell (1990) afirma que el desempeño laboral se muestra bajo las competencias y	La escala Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) de Koopmans, Bernaards y Hildebrandt es	Desempeño contextual	Iniciativa Toma de decisiones Proactividad	Ordinal, escala Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) de Koopmans,

	<p>habilidades del colaborador; evidenciándose en sus conductas contribuyendo positiva o negativamente al desarrollo empresarial</p>	<p>de tipo Likert la cual consta de 18 ítems; sin embargo, la versión adaptada constituye de 14 ítems. La escala tiene como finalidad medir y evaluar correctamente el desempeño laboral de los colaboradores de manera breve y concisa.</p>	<p>Desempeño Contraproducente</p>	<p>Mala relación interpersonal</p> <p>Actitudes negativas</p> <p>Escasa posibilidad de promoción</p>	<p>Bernaards y Hildebrandt</p>
			<p>Desempeño en tareas</p>	<p>Capacidades</p> <p>Organización</p> <p>Eficiencia</p>	

## Anexo N°05: Autorización de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Chimbote, 16 de junio del 2023

### CARTA N°230- 23/D.Ps-UCV-CH

Ps. Flor Pimentel Ventura  
Distribuidora PMA E.I.R.L.

#### Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato poder expresarle nuestros saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chimbote y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Psicología ha previsto en su Plan de Estudios que en el X ciclo se desarrolle la experiencia curricular denominada **Proyecto de Investigación** que estará bajo la responsabilidad **Dr. Alva Olivos Manuel** (cuyo proceso involucra la aplicación del siguiente instrumento denominado: **Escala de satisfacción de Warr, Cool y Wall y la Escala Individual Work Performance Questionnaire de Koopmans, Bernaards y Hildebrandt.**) que está dirigido a los **colaboradores** de distribuidora que usted dirige.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle se brinde la facilidad a nuestro estudiante para que puedan lograr el desarrollo de la aplicación de la misma, con fines investigativos sobre el trabajo de investigación denominado: **"Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote, 2023"**

Cabe destacar que la información será resguardada bajo confidencialidad y ética profesional.

Sin otro particular por el momento, le reitero las muestras de mi especial consideración.



Dra. Iveth Mariela Flores Flores  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Campus Chimbote

Se adjunta data de la estudiante:

Rengifo Contreras Manuel Anthony
Rivera Méndez Diana del Pilar

Lic. Flor A. Pimentel Ventura  
ANALISTA CAPITAL HUMANO  
DISTRIBUIDORA PMA E.I.R.L.

CAMPUS CHIMBOTE  
Mz. H. U. 1-07b, Buenas Aíres  
Av. Central Nuevo Chimbote  
Tel.: (043) 463 030 Área - 4000

fb/ucv.dps  
@ucv\_psv  
#psicologíaucv  
ucv.edu.pe

## Anexo N°06: Carta de aceptación



Chimbote, 23 de junio del 2023

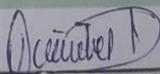
Ps. Flor Pimentel Ventura  
Distribuidora PMA E.I.R.L.

Presente. -

De mi especial consideración:

Se ha recepcionado la Carta N°230/D.Ps-UCV-CH.

Por esta misma carta se remite haber aceptado el permiso, para que los estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, Rengifo Contreras Manuel Anthony y Rivera Méndez Diana del Pilar, apliquen los instrumentos denominados: **Escala de satisfacción de Warr, Cool y Wall y la Escala Individual Work Performance Questionnaire de Koopmans, Bernaards y Hildebrandt**, que está dirigido a los colaboradores de la Distribuidora PMA E.I.R.L.; con fines investigativos sobre el trabajo de investigación denominado: **"Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote, 2023"**

  
Lic. Flor A. Pimentel Ventura  
SUPERVISOR CAPITAL HUMANO  
DISTRIBUIDORA PMA E.I.R.L.

## Anexo N°07: Asentimiento Informado



### Asentimiento Informado

Título de la investigación: Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote, 2023.

Investigadores: Rengifo Contreras, Manuel Anthony y Rivera Méndez Diana del Pilar

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote, 2023", cuyo objetivo es: determinar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las empresas de distribución de Chimbote.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado, de la carrera profesional de psicología, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Distribuidora PMA E.I.R.L.

Las empresas tienen un cargo importante para la sociedad, debido a que generan beneficios para sus trabajadores. Sin embargo, en ciertos casos se presentan algunas dificultades laborales, que perjudica física y psicológicamente al trabajador; lo cual repercute negativamente en su desempeño laboral.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de reuniones de la Distribuidora PMA E.I.R.L. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

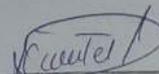
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores Rengifo Contreras, Manuel Anthony y Rivera Méndez Diana del Pilar email: [driverame22@ucvvirtual.edu.pe](mailto:driverame22@ucvvirtual.edu.pe), [mrengifoc@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mrengifoc@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Dr. Alva Olivos, Manuel Antonio email: [malvaol@ucvvirtual.edu.pe](mailto:malvaol@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que los colaboradores participen en la investigación.

Nombre y apellidos: Flor Amanda Pimentel Ventura

Fecha y hora: 23/06/2023 14:43 pm

  
Lic. Flor A. Pimentel Ventura  
ANALISTA CAPITAL HUMANO  
DISTRIBUIDORA PIRA E

## Anexo N°08: Consentimiento Informado



### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores de empresas de distribución en Chimbote, 2023.

Investigadores: Rengifo Contreras Manuel Anthony y Rivera Mendez Diana del Pilar.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores de empresas de distribución en Chimbote, 2023", cuyo objetivo es determinar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las empresas de distribución de Chimbote.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Psicología, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la distribuidora PMA E.I.R.L.

Las empresas tienen un cargo importante para la sociedad, debido a que generan beneficios para sus trabajadores. Sin embargo, en ciertos casos se presentan algunas dificultades laborales, que perjudica física y psicológicamente al trabajador; lo cual repercute negativamente en su desempeño laboral.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño de los colaboradores de una empresa de distribución en Chimbote, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de reuniones de la Distribuidora PMA E.I.R.L. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores

Rengifo Contreras, Manuel Anthony y Rivera Méndez Diana del Pilar

email: [driverame22@ucvvirtual.edu.pe](mailto:driverame22@ucvvirtual.edu.pe), [mrengifoc@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mrengifoc@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Dr.

Alva Olivos, Manuel Antonio

email: [malvaol@ucvvirtual.edu.pe](mailto:malvaol@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

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



## Anexo N°09: Instrumento de recolección de datos

Escala de satisfacción de Warr, Cool y Wall

URL: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338034007005>



Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Sistema de Información Científica

Boluarte, Alicia

Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español

Revista Médica Herediana, vol. 25, núm. 2, 2014, pp. 80-84

Universidad Peruana Cayetano Heredia

San Martín de Porres, Perú

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338034007005>

**Revista  
Médica Herediana**

Revista Médica Herediana,  
ISSN (Versión impresa): 1018-130X  
famed.revista.medica@oficinas-upch.pe  
Universidad Peruana Cayetano Heredia  
Perú

[¿Cómo citar?](#) | [Número completo](#) | [Más información del artículo](#) | [Página de la revista](#)

**www.redalyc.org**

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos

### *Validation of the individual job performance scale in Peruvian employees*

Luis A. Geraldo Campos<sup>1</sup>  
Universidad Peruana Unión, Perú

Recibido: 30 - 12 - 21

Aceptado: 21 - 02 - 22

Publicado: 30 - 06 - 22

#### Resumen

Los estudios realizados sobre desempeño laboral son extensos. En el Perú no se ha evidenciado sus propiedades psicométricas de la escala desempeño laboral individual; por lo tanto, existen instrumentos contruidos por otros autores basados en teorías diferentes a la propuesta en esta investigación, por lo que amerita contar con una herramienta que permita medir adecuadamente el desempeño de los colaboradores. El objetivo de este estudio fue evaluar la confiabilidad y la validez de la escala desempeño laboral individual. Se consideró una metodología de tipo instrumental de corte transversal, con la participación de 424 participantes, se evidenció la validez basada en el contenido, como también la evidencia de validez basada en la estructura interna del constructo, empleando el AFC. Se encontró una V de Aiken con valores >0.80, valores de asimetría y curtosis, IHC superiores >0.35. En tanto, el AFC encontró adecuados y significativos indicadores de bondad de ajuste al reducirse la escala de 18 ítems a 14 ítems ( $\chi^2/df < 2.91$ ; CFI > 0.95; TLI > 0.94; SRMR < 0.04 el RMSEA > 0.06). Se concluye que la escala de desempeño laboral individual cuenta con adecuadas propiedades psicométricas y se puede utilizar con 14 ítems para la versión peruana que validan el factor desempeño de tarea, contextual y contraproducente.

**Palabras clave:** Desempeño de la tarea; análisis factorial exploratorio; desempeño contextual; propiedades psicométricas; desempeño laboral contraproducente.

#### Abstract

In Peru, the psychometric properties of the individual work performance scale have not been demonstrated. Therefore, there are instruments constructed by other authors based on theories different from the one proposed in this research, so it is necessary to have a tool to adequately measure the performance of the collaborators. The objective of this study was to evaluate the reliability and validity of the individual work performance scale. A cross-sectional study was conducted with 424 participants, the evidence of validity based on the content and the internal structure of the construct was found, using the AFC. An Aiken V with values >0.80, asymmetry and kurtosis values, IHC >0.35. In addition, the AFC found adequate and significant indicators of goodness of fit by reducing the scale from 18 items to 14 items ( $\chi^2/df < 2.91$ ; CFI > 0.95; TLI > 0.94; SRMR < 0.04 the RMSEA > 0.06). It is concluded that the individual work performance scale has adequate psychometric properties and can be used with 14 items for the Peruvian version that validate the task, contextual and counterproductive performance factor.

<sup>1</sup> Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.

Docente investigador. Autor para correspondencia: [luis.geraldo@upeu.edu.pe](mailto:luis.geraldo@upeu.edu.pe)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8366-689X>

© Los autores. Este artículo es publicado por la Revista de Investigación en Psicología de la Facultad de Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>) que permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada de su fuente original.