



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Satisfacción laboral y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Lazaro Huaman, Edinson Fernando (orcid.org/0000-0002-8340-0637)

ASESORA:

Dr. Ordinola Villegas, Milagros Silvia (orcid.org/0000-0002-3253-159X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

En primer lugar, a mi familia y personas que nos han acompañado a lo largo del proceso de toda nuestra carrera, cada día con la motivación y el apoyo incondicional para cumplir con nuestro objetivo.

Agradecimiento

Principalmente damos gracias a Dios por darnos la fortaleza como también las herramientas necesarias para poder continuar y salir airoso de esta etapa, a nuestros docentes a lo largo de toda nuestra carrera por darnos la confianza y compartir su sabiduría con mi persona, finalmente agradecemos a nuestra alma materna por ser la base de nuestro crecimiento personal así mismo profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	vi
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variable y Operacionalización	14
3.3. Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en trabajadores de una empresa de Lima metropolitana, 2023.	18
Tabla 2. Niveles de desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023.	19
Tabla 3. El nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023.	20
Tabla 4. La relación entre el desempeño de tareas y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023.	21
Tabla 5. La relación entre el desempeño contextual y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023.	22
Tabla 6. La relación entre el desempeño contraproducente y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023.	23

Resumen

El presente trabajo de investigación se elaboró con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana en el 2023. Fue una investigación cuantitativo-descriptiva y correlacional con un diseño no experimental transversal, que se trabajó con la población total de 300 trabajadores de esta empresa, y para recolectar los datos se utilizaron dos instrumentos (la escala de satisfacción laboral y de desempeño individual). Como resultado, se afirma que existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional que positiva y significativa entre ($\rho = .352, p < .01$). Asimismo, se encontró relación la satisfacción laboral y la dimensión del desempeño contextual se relacionan de forma positiva y significativa ($\rho = .319, p < .01$). y el desempeño contraproducente se relacionan de forma positiva y significativa ($\rho = .126, p < .05$). y el desempeño de tareas se relacionan de forma positiva y significativa ($\rho = .373, p < .01$). Por lo tanto, se concluye que, a mayor satisfacción, se evidenciará mayor desempeño laboral en los colaboradores.

Palabras clave: *Satisfacción laboral, desempeño laboral, colaboradores.*

Abstract

The present research work was prepared with the objective of determining the relationship between job satisfaction and organizational performance in workers of a private company in metropolitan Lima in 2023. It was a quantitative-descriptive and correlational investigation with a non-experimental cross-sectional design, which worked with the total population of 300 workers of this company, and two instruments were used to collect the data: the scale of job satisfaction and individual performance). As a result, it is affirmed that there is a relationship between job satisfaction and organizational performance that is positive and significant between ($\rho = .352, p < .01$). Likewise, a relationship was found between job satisfaction and the contextual performance dimension are positively and significantly related ($\rho = .319, p < .01$). and counterproductive performance are positively and significantly related ($\rho = .126, p < .05$). and task performance are positively and significantly related ($\rho = .373, p < .01$). Therefore, it is concluded that, the greater the satisfaction, the greater the work performance of the collaborators will be evidenced.

Keywords: job satisfaction, performance, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2022) menciona que, en la actualidad, un entorno laboral satisfactorio con adecuadas medidas cuida el bienestar del colaborador que repercute de manera favorable en el desempeño y el cumplimiento de tareas y metas organizacionales. La Organización Panamericana de la Salud (2023), menciona que esto se debe a que las organizaciones se enfrentan a constantes cambios, por lo cual, una modificación en la estructura organizacional permitiría una mejor cooperación técnica y optimizar los recursos y talentos existentes con el fin de responder y mejorar las demandas.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016; 2021) menciona que el total de trabajadores de América Latina conforman el 50% (460 millones) de trabajadores. No obstante, refiere que, para asegurar el mejor desempeño y productividad posible en el sector laboral, es indispensable contar con un entorno satisfactorio que brinde condiciones seguras y saludables de trabajo, así como condiciones de empleo equitativa y justa. Debido a que, situaciones contrarias han demostrado que se debe al estrés laboral el cual constituye un tipo de riesgo psicosocial, el cual es capaz de influenciar negativamente no solo en la salud, sino en el desempeño y la satisfacción laboral.

El Gobierno Mexicano (2021; 2022) menciona que el nivel de satisfacción fue menor que los años anteriores, donde el 46% mencionó estar satisfecha con su entorno de trabajo. Por ello, con el fin de mejorar el desempeño y la productividad se consideró la propuesta brindada por los especialistas, donde la satisfacción extrínseca de las condiciones de trabajo influye positivamente sobre el cumplimiento de objetivos organizacionales. Caso contrario, si no se brinda este grado de satisfacción es fácil generar sentimientos de preocupación, de aburrimiento y desinterés en las actividades laborales. De esta forma, los cambios propuestos por los investigadores permitieron mostrar que un ambiente estructurado que brinde flexibilidad en sus labores mejora la experiencia laboral, lo cual conduce a mejores resultados.

Cuando se analizan los factores asociados, este tiene que ver con los niveles de satisfacción que el colaborador percibe de su contexto laboral. La satisfacción laboral abre la puerta a la reflexión, debido a que, permite tomar conciencia de las necesidades básicas que los empleados necesitan para que se sientan dispuestos a ejercer el esfuerzo que requiere el puesto de trabajo. De ahí, que la satisfacción se relaciona con la motivación hacia el logro de resultados y el clima organizacional, es decir, la percepción que el trabajador tiene del contexto en el que se encuentra, calificándolo como favorable o poco óptimo para un adecuado desempeño de sus tareas (Pilligua y Arteaga, 2019).

En el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) señala que, en nuestro país es la misma cultura quien transmite las motivaciones negativas y estilos de trabajo deficientes, generando que el desempeño se vea afectado y el nivel de productividad disminuya considerablemente. Esto se debe a que los empleados están sometidos a grandes expectativas, las cuales no son cubiertas en la cultura organizacional, generando un inadecuado desenvolvimiento de los trabajadores. Por ello, muchos de ellos tienen que cumplir con más de las 8 horas de jornada establecida por la ley y afrontar situaciones estresantes, el cual puede llegar a tener un impacto negativo en la salud física y mental (Xie et al., 2021).

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023) informa con base en el documento Perú: Indicadores del Mercado Laboral a Nivel Sectorial y Principales Ciudades de la Encuesta Nacional Permanente de Empleo en el 2023, el 71,4% de la Población en Edad de Trabajar (PET) participa activamente en el mercado de trabajo, sea en condición de ocupado o buscando empleo. Y el 29,0% de la población ocupada se concentra en Lima Metropolitana, lo cual muestra que la tasa de desempleo es alta con 7,8% de acuerdo con la encuesta trimestral entre diciembre del 2022, enero y febrero del 2023. Asimismo, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), la tasa de informalidad aumentó a 74.3% entre julio de 2019, así como junio de 2020, es de 1.7% más en comparación con lo observado en el periodo de julio de 2018 a junio de 2019.

Por ende, se han realizado diversas investigaciones en donde se demuestra que un adecuado desempeño laboral permite mejorar el funcionamiento de las empresas. Sin embargo, en su mayoría estos estudios académicos muestran resultados contradictorios, ya sea, por las características de la población evaluada o por el diseño de los instrumentos utilizados. Por lo tanto, se utilizó un instrumento válido al contexto peruano que permitió un mejor análisis de la relación de las variables en una empresa privada de Lima metropolitana.

De esta forma, como pregunta de investigación se propuso ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023?

Las investigaciones sobre el área organizacional en revistas indexadas son muy limitadas y, más aún cuando se refiere a la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Perú. Por ello, a nivel teórico, la presente investigación permitió ampliar el conocimiento de carácter básico, comprobando la relación teórica que ofrece la literatura, siendo útil en futuras investigaciones como antecedente. Mientras que, a nivel social, no sólo favorecerá a la empresa, sino que otras organizaciones podrán tomar medidas en la mejora del ambiente laboral e incentivar la motivación de los trabajadores, permitiendo un mayor compromiso organizacional.

Por ese motivo, se estableció el objetivo principal de determinar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana – 2023. Además, como objetivos específicos se plantearon: a) Determinar la relación entre el desempeño de tareas y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana - 2023, b) Determinar la relación entre el desempeño contextual y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana - 2023, c) Determinar la relación entre el desempeño contraproducente y la satisfacción laboral. d) identificar el nivel de desempeño organizacional en trabajadores, e) Identificar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de lima Metropolitana, 2023.

Por esa razón, se desprende la siguiente hipótesis general que existe relación entre satisfacción laboral y en el desempeño organizacional en los trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Al realizar una revisión en diversas revistas indexadas a nivel internacional se encontraron las siguientes:

Lira (2022) realizó un estudio con el fin de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en enfermeros de Venezuela. El estudio pertenece a un paradigma cuantitativo positivista. La muestra estuvo conformada por 8 enfermeras mayores de 35 años. El instrumento fue elaborado por especialistas de acuerdo con las necesidades del estudio. Los resultados muestran que entre el 50% y el 88% se encuentra motivado en los diferentes indicadores relacionados a la satisfacción laboral, mientras que, entre el 75% y el 100% que son evaluados trimestralmente presentaron un adecuado desempeño de sus actividades. En conclusión, aunque el personal se sienta satisfecho, se debe mejorar el reconocimiento, planificación y comunicación entre los miembros para mejorar el clima laboral y su desempeño en sus actividades laborales.

Baki y Avunduk (2021) realizaron un estudio con el objetivo de conocer la relación entre satisfacción y desempeño en la industria del deporte en Estambul. Este estudio fue cuantitativo y correlativo. La muestra estuvo compuesta por 423 participantes. Como instrumentos de encuesta se utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral de Minnesota y la Escala de Desempeño Laboral (JPS). Los resultados muestran que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva con y significativa con la satisfacción interna ($r = .241, p < .05$) y externa ($r = .359, p < .05$). En síntesis, se encontró que el nivel y la relación del desempeño y satisfacción laboral difiere de las características sociodemográficas, por lo cual, se requieren más estudios.

Kiprono y Ndegwa (2020) investigaron sobre la satisfacción laboral y rendimiento en trabajadores en el condado de Kericho, Kenia. El estudio fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 641 trabajadores. Los instrumentos aplicados fueron otorgados por la empresa perteneciente al condado de Kericho. Los resultados muestran que la correlación entre el desempeño y las dimensiones de satisfacción varió entre $r = .663$ y $r = .750$. En

conclusión, mientras mejor se sientan los trabajadores con el clima, recursos y remuneración, mejor es el desempeño que demuestran en sus actividades.

Irfani (2018) realizó un estudio con el propósito de conocer la relación y el efecto que tiene la satisfacción sobre el desempeño en trabajadores terapéuticos en Indonesia. El muestreo fue aleatorio proporcional, contando con una muestra total de 130 empleados. Los instrumentos fueron de elaboración propia por parte de los mismos investigadores. En los resultados, durante el proceso de realizar la relación y efecto de las variables, se encontró que ambas variables se relacionan de manera directa y significativa ($r = .241$, $p < .05$). En conclusión, se comprende que un alto nivel de satisfacción de los trabajadores mejora el rendimiento.

Kucuk y Benshina (2021) realizó estudios con el propósito de conocer la relación que tiene la satisfacción con el desempeño en Hotelería en Libia. Basado en el enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 200 participantes. Como instrumentos se han utilizado el cuestionario de satisfacción del empleado, del cliente y de desempeño laboral creado por Kucuk (2020). En los resultados se encontró que el desempeño se relaciona positiva y significativa con la satisfacción del empleado ($r = .866$, $p < .05$) y del cliente ($r = .851$, $p < .05$). En conclusión, la mejora de la satisfacción de los trabajadores se relaciona de forma directa con el desempeño de estos, el cual afecta a la satisfacción de los clientes.

Al realizar una revisión en diversas revistas indexadas a nivel nacional se encontraron las siguientes:

Boada (2019) realizó su investigación con el propósito de valorar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en las Pymes de seguridad en el Perú. La investigación es correlacional, de enfoque cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo conformada por 124 agentes de seguridad. Como instrumentos se utilizó la Escala de opiniones SL-SPC y la Evaluación de desempeño laboral. Los resultados mostraron que el 56.5% se encuentra satisfecho y más del 96% presentó un alto desempeño laboral. El análisis de correlación mostró que las variables se relacionan de forma moderada ($r = .52$) y estadísticamente significativa. En conclusión, las evidencias sugieren evaluar

periódicamente los niveles de satisfacción con el propósito de motivar a los trabajadores.

Toda organización está conformada por procesos, recursos y estructuras, la cual está guiada por el recurso humano; comprendiendo como toda capacidad que tiene el individuo y las experiencias que percibe dentro del trabajo (Rivera et al., 2018). No obstante, al referirse a la experiencia que tiene el individuo en un contexto laboral, implícitamente se refiere a la satisfacción que tiene el empleado como miembro de una organización (Coello, 2019). No obstante, el concepto de satisfacción laboral resulta complicado de aclarar, debido a que, existen numerosas definiciones y variables que intervienen en su comprensión.

Boada (2019) menciona que la satisfacción es una experiencia subjetiva agradable frente a situaciones o pensamientos relacionados a la actividad que se realiza en un entorno laboral. Para ello, es necesario que el contexto laboral ofrezca condiciones que un trabajador considere como óptimas o confortables, generando así un estado de satisfacción. Sin embargo, es necesario que la empresa considere factores extrínsecos (relacionado a la naturaleza de las actividades y necesidades materiales) e intrínsecos (sentimientos de agrado, de superación y autorrealización), ya que, de ella depende el grado de aceptación y compromiso que tendrán con la empresa.

Por su parte, Pujol-Cols y Dados (2018), además de considerar a la satisfacción laboral como una evaluación subjetiva, hace referencia a la evaluación que realiza el trabajador de manera consciente y emocional frente a su contexto, de esta forma, el nivel de agrado que el empleado tiene de su entorno se construye a partir de su valoración subjetiva. Por ello, durante el proceso de elaboración del juicio, se consideran factores tanto emocionales y cognitivos, ya que, no solo se presentan respuestas positivas hacia el trabajo como un todo, sino que, también se evalúa de manera consciente las características con las que cuenta el trabajo.

Por otro lado, Chiang-Vega et al. (2021) cuando habla de la satisfacción, no se refiere a la valoración de su entorno y de las condiciones, sino, la satisfacción que siente por realizar la actividad destinada. Por lo tanto, la satisfacción, además de considerar factores extrínsecos como las condiciones e

intrínsecos como las relaciones sociales y bienestar, se debe considerar el agrado de la función que desempeñará, ya que eso transmitirá al grupo, influyendo en la dinámica organizacional.

Pese a las diversas características inherentes de la satisfacción laboral encontradas en los diferentes estudios, se ha encontrado que esta se encuentra asociada a características intrínsecas y extrínsecas. Las extrínsecas hace referencia a los beneficios obtenidos del mismo trabajo por el que el empleado se siente motivado a realizar sus labores diarias. Por otro lado, la intrínseca se refiere a las motivaciones internas del, es decir, la satisfacción que se produce al realizar determinadas actividades por considerarse como positivas (Herzberg, 1954).

Dentro de los enfoques asociados a la motivación y la actitud de los trabajadores, se conoce el enfoque de disposición actitudinal, debido a que, la satisfacción laboral es la actitud que se tiene ante el trabajo, por lo cual, la satisfacción que experimenta el trabajador influye en su capacidad de enfrentar los desafíos. Sin embargo, la actitud se puede relacionar al trabajo en general o hacia situaciones o circunstancias específicas del trabajo realizado, por ello, se considera que este constructo es multidimensional, ya que, se comprende que la satisfacción se puede generar por factores como el pago, la supervisión, socialización, entre otras. Por lo cual, la actitud que se tiene hacia el trabajo depende en gran medida de la motivación. Porque cuanto más feliz está el colaborador, más dispuesto está a ofrecer una mejor actitud (Cuadrado-Peralta et al., 2010; Cuadra-Peralta y Veloso-Besio, 2010).

Este enfoque, permite explicar la teoría del instrumento propuesto por Warr et al. (1979), quienes crearon el instrumento utilizado para medir la satisfacción a través de la Escala Satisfacción Laboral breve, la cual cuenta con 16 ítems y permite medir la satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca y la satisfacción general, sin embargo, también contó con 8 indicadores iniciales: participación en el trabajo, motivación laboral, fuerza de necesidad, características intrínsecas, satisfacción laboral, satisfacción la vida, felicidad y ansiedad evaluativa. Posteriormente, la escala fue adaptada por Cooper et al., (1989) y Boluarte y Merino (2015) al español, conservando solo 10 ítems de la

versión original, agrupando los ítems en dimensión de satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Al crear el instrumento Warr et al. (1979) se basaron en el concepto de satisfacción con la vida, debido a que se asocia en términos con la satisfacción que es capaz de expresar la persona por las condiciones y características de su entorno y, la vida cotidiana en la que se desempeña, por lo cual, la persona se muestra dispuesta al trabajo. Este concepto se relaciona a la motivación del individuo, la cual permite conocer el grado de satisfacción de la persona. Por ello, esta motivación se dividió en 2 intrínseca (se usa para enfatizar que la motivación es hacia el logro personal y el éxito de la tarea en lugar de hacia satisfacciones) y extrínseca (que surgen de tales como un pago adicional o buenas condiciones de trabajo), el cual, se evalúa en su instrumento de medición.

Por otro lado, el concepto del desempeño laboral se ha ido desarrollando gradualmente hasta la actualidad. La variable se puede definir como el comportamiento que el colaborador tiene dentro de la organización, lo cual permite el mejor desarrollo y cumplimiento de metas de la organización (Campbell & Wiernik, 2015). Sin embargo, no solo concierne a nivel individual, sino empresarial, ya que, los diferentes elementos que conforman las compañías actúan para brindar intervención integral a través de la gestión, administración y planificación para lograr los objetivos contemplados (González et al., 2020).

Actualmente, el desempeño laboral se utiliza para describir el puesto de acuerdo con el trabajo realizado, además de servir como herramienta para conocer el buen funcionamiento de los colaboradores (Bautista et al., 2020). Además, se relaciona este concepto con el proceso gestión durante la implementación de servicios y productos para mejorar la sistematización de la organización (Chasillacta-Amores et al., 2020). Por ello, Barradas et al. (2021) la definen como la capacidad que tienen los trabajadores y la misma organización para gestionar sus recursos de manera eficiente, al hacer frente al imponente contexto empresarial en su intento de cumplir con los objetivos organizacionales.

Bernal et al. (2020) definen al desempeño organizacional como un proceso integral donde un conjunto de elementos buscan cumplir con un objetivo definido que contribuya y mejore la condición de la organización. Para ello se consideran aspectos financieros, no financieros e intangibles relacionados al crecimiento organización, tales como: el valor añadido, el marketing, las relaciones interpersonales, la satisfacción del cliente y del trabajador, estrategias de organización, entre otras. Sin embargo, aunque sean diferentes, cada uno de los componentes permite que los trabajadores brinden un resultado deseable.

Así mismo, Barradas et al. (2021) analiza al desempeño organizacional desde el cumplimiento de objetivo, ya que, define a la variable como la capacidad de poder cumplir con los objetivos planificados por la empresa a través de estrategias financieras e información sobre los activos intangibles. Sin embargo, lo último sirve como herramienta para identificar el índice de mejora, ya que, el desempeño es percibido como la capacidad de adaptarse y cumplir con las demandas en un mercado competitivo.

Por otro lado, Mahadevan y Hsiang (2019) definen el desempeño a partir de las actitudes de los trabajadores frente a una tarea específica, por lo tanto, se entiende que, mientras mejor sea la actitud que el trabajador tenga con su contexto laboral, mejor será la motivación que tendrá para poder ofrecer un mejor resultado. Por ello, se entiende que el desempeño es resultado de incontables procesos que intervienen y mejoran la capacidad del empleado, ya que, de esta forma podrá cumplir con las expectativas que la empresa tiene de los resultados que es capaz de ofrecer.

Muestra que, Chiavenato (2020) define el desempeño organizacional desde la perspectiva de la valoración metodológica del trabajador, es decir, valora la capacidad que tiene el trabajador para poder realizar su función de la manera más eficiente posible. De esta forma, se entiende que, si el trabajador tiene un adecuado desempeño en un trabajo, se podrá desenvolver de la misma forma bajo diferentes situaciones, evidenciando un adecuado desenvolvimiento y potencial en relación con el cumplimiento de objetivos y/o metas en tiempos establecidos.

Dado el carácter polisémico del desempeño organizacional, el enfoque que brinda una explicación más clara es el de la psicología laboral, el cual entra en el paradigma cognitivo-conductual. La teoría permite comprender el comportamiento humano en una organización, ya que, engloba la comprensión tanto cognitiva y emocional previo a una acción, la cual puede ser favorable o dañina para la empresa (Gómez, 2016). El conjunto de acciones que engloba es muy variado, dado que se refiere tanto a las capacidades laborales y sociales, las cuales son indispensables para desarrollar la dinámica organizacional (Dunnette y Kirchner, 2005). Por ello, el estudio de las actitudes, comportamientos, esquemas mentales, reacciones emocionales y las interacciones sociales, permite ofrecer un mejor entendimiento del desempeño organizacional (Mastretta, 2006).

Desde el enfoque de la psicología laboral, los resultados obtenidos permiten entender que un alto desempeño en los trabajadores se debe a la adecuada gestión de los recursos y estímulos ambientales. Así mismo, la promoción de las interacciones sociales, comportamientos organizacionales productivos y las actitudes laborales implementadas por la empresa, permiten que los trabajadores se sientan más comprometidos con los resultados obtenidos, mejorando así su desempeño laboral (Gómez, 2016).

Se han creado diferentes instrumentos que permitieran conocer el desempeño laboral, sin embargo, son poco los que han integrado los componentes considerados por Koopmans et al. (2014). Los autores crearon el cuestionario de desempeño laboral individual, el cual fue definido como comportamientos o acciones que son fundamentales para alcanzar las metas de la organización (Campbell, 1990); el cual a su vez cuenta con 3 dimensiones:

El primer componente es denominado como desempeño de tareas, el cual puede definirse como la competencia con la que las personas realizan las tareas básicas, sustantivas o técnicas, centrales para su trabajo (Campbell, 1990). El segundo componente es el desempeño contextual, el cual se define como comportamientos que apoyan la organización, social y psicológica entorno en el que debe funcionar el núcleo técnico (Borman y Motowidlo, 1993).

El tercer componente es el comportamiento laboral contraproducente, el cual puede definirse como un comportamiento que daña el bienestar de la organización (Rotundo y Sacket, 2002).

III. METODOLOGÍA

3. 1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Es básico, y correlacional que tiene como objetivo profundizar en la comprensión de los fenómenos a través de la identificación de sus características fundamentales, hechos observables o conexiones establecidas entre las cosas (Pereyra, et al., 2022).

3.1.2 Diseño: En este estudio se utilizó el diseño no experimental debido a que las variables independientes no fueron modificadas intencionalmente. En otras palabras, no hubo una manipulación deliberada de las variables. Asimismo, la información se recopila en un momento dado, por lo que es transversal (Piñero & Perozo, 2019).

3.2 Variables de operacionalización

Variable 1: Satisfacción Laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral es considerada como el grado de gratitud que es capaz de expresar la persona por las condiciones y características de su entorno y, la vida cotidiana en la que se desempeña, por lo cual, la persona se muestra dispuesta al trabajo (Warr et al., 1979).

Definición operacional: la variable de satisfacción laboral que se optó se midió a través de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall que brinda niveles de satisfacción a través de sus dimensiones extrínseca e intrínseca (Warr et al., 1979).

Indicadores: Satisfacción extrínseca que, consta del nivel motivación del sujeto y a las políticas de la organización. Condiciones físicas, compañeros, Superiores, Relación superior – subordinados y la satisfacción intrínseca: lo cual se relaciona en cómo crear goce y placer positivo en el trabajo, los mismos que conducen a un mayor compromiso organizacional; Libertad de método, reconocimiento de la responsabilidad dada, uso de la capacidad, promoción, sugerencias contestadas.

Escala de medición: Es escala Likert u ordinal, que va de muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderado insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderado satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

Variable 2: Desempeño organizacional individual.

Definición conceptual: El desempeño laboral individual es definido como los comportamientos o acciones tomados por el trabajador, los cuales, son relevantes para las metas de la organización (Campbell, 1990).

Definición operacional: ha sido definida como comportamientos relevantes para alcanzar las metas organizacionales que se encuentran bajo la disposición del individuo, los cuales se miden a través de los resultados positivos y negativos en la organización en base a desempeño de tareas, contextual y contraproducente (Koopmans, 2014).

Indicadores: La escala consta con sus respectivos indicadores, como he organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo, he sido capaz de establecer prioridades, he sido capaz de llevar acabo mi trabajo de forma eficiente, he gestionado bien mi tiempo, Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas, he dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo, he desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas, He asumido responsabilidades adicionales, he buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo, he participado activamente en reuniones y/o consultas, He empeorado los problemas del trabajo y me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.

Escala de medición: Es de tipo Likert, que tiene como respuestas que van de Nunca = 1, casi nunca = 2 a veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5.

3.3. Población

Población: Estuvo constituido por un grupo determinado de individuos con características comunes (Neill & Cortez, 2021). Para este estudio se consideró el total de la población a 300 trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Criterios de Inclusión: Personas mayores de edad, que se encuentren laborando y que laboren en la empresa privada de Lima.

Criterios de exclusión: Trabajadores que laboran en el sector público, que no completen la encuesta y que se estén capacitando para el puesto de trabajo.

Unidad de análisis: Trabajador o colaborador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Se empleó la técnica de la encuesta, la cual facilitara al investigador recabar información a través de una serie de preguntas, es de aplicación única y práctica y se diferencia de la entrevista en que las preguntas se presentan por escrito utilizando una escala de medición (Carhuacho et al., 2019). Por lo tanto, una herramienta de investigación es un medio por el cual un investigador extrae información sobre un fenómeno particular. Formularios, encuestas, cuestionarios, dispositivos mecánicos y eléctricos que recopilan datos sobre temas o eventos específicos son ejemplos de herramientas de investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Asimismo, se utilizó la escala breve de satisfacción; instrumento que fue desarrollado originalmente en inglés por Cooper, Rout y Faragher (1989), validado a la población peruana, por Boluarte y Merino (2015). Por otro lado, también se utilizó la escala de desempeño laboral individual (IWP) creado por Koopmans (2015). adaptado por Geraldo C. (2022) al contexto peruano.

La Versión breve de la Escala de satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall que tiene como finalidad medir la satisfacción Laboral a través de sus dos dimensiones, que son 1) Satisfacción Laboral Intrínseca y 2) Satisfacción Laboral Extrínseca, que consta con un total de 10 preguntas. La forma de emplearla es tanto colectiva o individual. Además, cuenta con una confiabilidad buena (0.80) según la valoración estadística y cuenta con validez basada en la estructura

interna del constructo, empleando el AFC. En cuanto al coeficiente de validez contenido de 0.80, Asimismo, se realizó una prueba piloto para verificar la validez de contenido en base a 5 expertos en el área organizacional que como resultado se obtuvo 0.80, lo que significa que es aceptable. Y con referente a la confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.80. que es buena acorde a la valoración de la confiabilidad.

Por otro lado, en cuanto a la escala de desempeño laboral individual creado por Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, de Vet et al. (2014). Adaptado por Geraldo C. (2022) al contexto peruano, que tiene como objetivo medir el nivel de comportamiento beneficioso productivo, las acciones realizadas en beneficio de la empresa, el comportamiento óptimo para el entorno social y psicológico, asimismo el nivel de comportamiento voluntario dañino, mala conducta y abuso de privilegio. El instrumento cuenta con tres dimensiones y 14 ítems las cuales son: desempeño y tarea compuesto por (4 ítems), desempeño contextual, (6 ítems), el desempeño contraproducente (4 ítems) siendo negativas. Es de tipo Likert con respuestas que van de Nunca = 1, casi nunca = 2 a veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5. Además, cuenta con una confiabilidad buena (0.80) y cuenta con validez de criterio de jueces en donde resultó aplicable por unanimidad.

3.5. Procedimientos: Primero se solicitó la aprobación correspondiente de ambas escalas para realizar el estudio, y luego se solicitó el permiso del gerente general de una empresa privada. Se adjunta el documento de la Universidad Cesar Vallejo, firmado por el director general de la empresa y la jefa de la facultad de psicología. También se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad del Alfa de Cronbach. La validación de contenido V de Aiken, lo cual permite la valoración de la pertinencia de los ítems, con N de expertos en el área organizacional. Posteriormente, se procedió y explicó detalladamente al colaborador el objetivo de la investigación. Luego recibieron los dos, uno que mide las variables de satisfacción laboral y otro que mide el desempeño organizacional. A través del formulario Google, se recopilaron las respuestas para luego, insertar en Microsoft Excel y se registró en el programa estadístico SPSS 26.

3.6 Método de análisis de datos: En primer lugar, se realizó la validez de contenido y la confiabilidad de la variable de satisfacción laboral. Una vez recolectada la información, los datos fueron procesados mediante el software Excel y el programa SPSS V.26. Previamente, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de manera que la población fue mayor a 50 personas. Por lo tanto, usamos la correlación de Spearman para probar nuestras hipótesis y determinar las correlaciones de las variables estadísticamente. Los resultados se muestran en formato numérico y porcentual en tablas de entrada simple y doble.

3.7. Aspectos Éticos: En este estudio se utilizó los artículos 9 y 10 de la Política Anti plagio, teniendo en cuenta las normas y reglamentos de la Universidad César Vallejo (2020) y promoviendo la singularidad de la investigación de nuestra institución. Del derecho del autor a proteger el derecho del investigador a difundir los resultados de la investigación, además de proteger al investigador del plagio y otras prácticas no éticas. También es consistente con el principio de no maleficencia, ya que la información no debe usarse para causar daño al evaluado y, en última instancia, la de autonomía es una iniciativa propia en la que el evaluado es libre de elegir si participar o no en la evaluación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en trabajadores de una empresa de Lima metropolitana 2023.

		Desempeño laboral
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,352**
	Sig. (bilateral)	0
	N	300

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

En la tabla 1 se valora que existe relación moderada ($p < .01$) entre la satisfacción laboral y desempeño organizacional de forma positiva y significativa ($\rho = .352$) como tal que responde a la hipótesis general lo cual indica que a mayor satisfacción laboral aumenta el desempeño.

Tabla 2

La relación entre el desempeño de tareas y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023.

		Satisfacción Laboral
	Coeficiente de	
Dimensión de	correlación	.373**
desempeño de tareas	Sig. (bilateral)	0.000
	N	300

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

En la tabla 2, se puede observar existe relación positiva y significativa ($p < .01$) en entre la dimensión de desempeño de tareas y la satisfacción laboral ($\rho = .373$). Lo cual da como resultado que muestra que la satisfacción está estrechamente relacionada con el desempeño de manera que mayor satisfacción que es un factor motivación el colaborador tendrá mayor disposición al realizar sus actividades laborales.

Tabla 3

La relación entre el desempeño contextual y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023.

		Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	,319**
Dimensión de desempeño contextual	Sig. (bilateral)	0.000
	N	300

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

En la tabla 3, se evidencia que hay una relación significativa ($\rho = .319$, $p < .01$). entre la dimensión del desempeño contextual y la satisfacción. Lo cual refiere que la satisfacción influye en la percepción o sensación positiva que tiene el colaborador a su entorno laboral lo que es base para el desempeño contextual.

Tabla 4

La relación entre el desempeño contraproducente y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima metropolitana, 2023.

		Satisfacción Laboral
Desempeño	Coeficiente de correlación	.126*
Contraproducente	Sig. (bilateral)	0.029
	N	300

**. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)*

En la tabla 4, se evidencia que la significancia bilateral (p valor = 0.029), obteniendo una relación significativa ($\rho = .126$). Lo cual refiere que entre la dimensión de desempeño contraproducente que se basa a un comportamiento que a nivel individual que no afecta la satisfacción en general de la organización.

Tabla 5

El nivel de desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023.

Niveles	f	%
Bajo	111	37
Medio	49	16.3
Alto	140	46.7
Total	300	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)*

En la tabla 5, se puede evidenciar que 37% de los colaboradores obtuvieron un nivel bajo de desempeño laboral y el 16.3% obtuvo un nivel medio, 46.7% obtuvo un nivel alto de desempeño laboral. Lo cual refiere que gran parte de los colaboradores desempeñan su labor de forma eficiente lo que promueve el crecimiento de la empresa.

Tabla 6

El nivel de satisfacción laboral en trabajadores en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana, 2023.

Niveles	f	%
Bajo	96	32.0
Medio	56	18.7
Alto	148	49.3
Total	300	100.0

En la tabla 6, se puede evidenciar los niveles obtenidos en cuanto a la satisfacción laboral, de tal forma que 32.0% del total de los colaboradores obtuvieron un nivel de satisfacción bajo, el 18.7% obtuvieron un nivel medio y el 49.3% que es gran parte de la población obtuvieron un alto nivel de satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

Actualmente, las empresas no brindan un adecuado contexto laboral, por lo contrario, generan insatisfacción laboral debido a las cargas excesivas de trabajo y el déficit administrativo, reduciendo no solo el bienestar, sino el desempeño en el cumplimiento de metas (OMS, 2022). Por ello, frente a esta realidad, el presente trabajo de investigación se elaboró con el propósito de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.

Se determinó que la satisfacción laboral y el desempeño organizacional se relacionan de forma positiva y significativa ($\rho = .352$, $p < .01$). La relación entre ambas variables muestra que las personas que laboran en una empresa privada se encuentran satisfechas de manera moderada con las condiciones y las características del entorno laboral, el cual, motiva al empleado a realizar acciones o comportamientos orientados a contribuir con el progreso de la empresa a través de las funciones que desempeñan en el puesto que ocupan.

Boada (2019) obtuvo una relación directa y significativa entre las variables ($r = .52$, $p < .01$), donde incrementar la motivación de cumplir las funciones, las metas y el compromiso organizacional, el desempeño mejora proporcionalmente. Así mismo, Kucuk y Benshina (2021) obtuvieron una relación directa y significativa entre las variables ($r = .866$, $p < .01$), donde se encontró que la satisfacción del empleado conduce a una mejora del desempeño en la organización, lo cual mejora la satisfacción del cliente, incrementando así la productividad.

Por otro lado, Baki y Avunduk (2021) fueron los únicos que analizaron la relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca ($r = .241$, $p < .05$) e intrínseca ($r = .359$, $p < .05$), encontrando que el desempeño laboral aumenta cuando los trabajadores se sienten cómodos con las relaciones que establecen, y más aún cuando los trabajadores son correctamente remunerados y cuentan con adecuadas instalaciones. De esta forma, se halló que los estudios evidenciaron la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral, al igual que la presente investigación. No obstante, aunque la información encontrada fue

diferente en cada antecedente, permite analizar cómo estas variables se relacionan y ayudan a comprenderla.

Los resultados son sustentados bajo el enfoque de disposición actitudinal (Cuadrado-Peralta et al., 2010; Cuadra-Peralta y Veloso-Besio, 2010), debido a que se halló, la satisfacción que se experimenta influye sobre la actitud y la capacidad de enfrentar diferentes desafíos, mejorando así el desempeño del trabajador. De esta forma, la actitud del trabajador está estrechamente relacionado a la motivación que obtenga de su centro laboral, motivación que se promueve a través de su satisfacción extrínseca (pago, beneficios, entorno, materiales, etc.) e intrínseca (flexibilidad, autonomía, socialización, etc.).

En primer lugar, se determinó que la satisfacción laboral y el desempeño de tareas se relacionan de forma positiva y significativa ($\rho = .373$, $p < .01$). La relación entre ambas variables evidencia que los trabajadores que se encuentran satisfechos con su contexto laboral muestran una mayor motivación al desarrollar las competencias para poder realizar sus funciones básicas, técnicas o sustantivas, las cuales son indispensables para ocupar el puesto de trabajo.

La investigación que brinda un resultado más próximo al encontrado es brindada por Boada (2019), quien encontró una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el significado de tareas ($r = .70$, $p < .05$). El resultado muestra que las personas que se encuentran satisfechas con el puesto de trabajo son capaces de brindarle un significado de realización de sus labores y, por lo tanto, realizar su función con mejor desempeño. Aunque no se pudiera analizar la satisfacción laboral y el desempeño de tareas, el estudio de Boada permite brindar una aproximación importante, ya que, analiza la relación entre el significado de una tarea y la satisfacción de esta para poder realizarla. De esta forma, mejorar la satisfacción del puesto de trabajo mejora el desempeño del trabajador para cumplir sus tareas organizacionales.

En segundo lugar, se determinó que la satisfacción laboral y el desempeño contextual se relacionan de forma positiva y significativa ($\rho = .319$, $p < .01$). La relación entre ambas variables evidencia que los trabajadores que se encuentran satisfechos con su contexto laboral muestran una mayor motivación al realizar acciones o comportamientos que apoyen o contribuyan a

mejorar las relaciones sociales y mantener el bienestar psicológico en la empresa.

Aunque diferente, resulta interesante analizar el estudio realizado por Irfani (2018). En el estudio se analiza y explora la influencia de la satisfacción sobre la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral ($r = .241$, $p < .05$). Los resultados mostraron que mientras mayor sea el grado de satisfacción que exista con las actividades y estrategias implementadas por la empresa, mayor es el grado de compromiso que el trabajador tenga con la empresa y los colaboradores, mejorando así el desempeño laboral. Si bien, relaciona, la investigación sirve como punto de apoyo para sustentar la investigación, ya que evidencia la importancia de la satisfacción para comprometer a los empleados a mejorar y reforzar el bienestar de la organización.

En tercer lugar, se determinó que la satisfacción laboral y el desempeño contraproducente se relacionan de forma positiva y significativa ($\rho = .126$, $p < .05$). Sin embargo, aunque se haya encontrado una relación positiva, el coeficiente no es lo suficientemente grande para poder determinar una relación entre las variables al ser próximo a $.10$. Por ello, aunque se haya encontrado una relación positiva débil, no se puede determinar la existencia de una relación entre las variables de estudio. Esto se debe a que, la presencia de una mayor o menor satisfacción o motivación de los empleados, no determinan un comportamiento que pueda dañar a la empresa, debido a que este comportamiento contraproducente se puede generar por un factor individual más que por un factor organizacional.

A partir del enfoque de la psicología laboral, las relaciones y acciones que se desarrollan en una organización es como consecuencia de actitudes, comportamientos, procesos mentales y las interacciones sociales (Mastretta, 2006). De esta forma, el comportamiento contraproducente se puede generar a partir de esquemas cognitivos y pautas de vida aprendidas de manera individual (Mastretta, 2006), y no como consecuencia de la insatisfacción extrínseca e intrínseca existentes en la empresa. Por ello, aunque la relación sea directa y

significativa, al ser débil, no se puede asumir una relación sin analizar con mayor profundidad los factores que podrían intervenir.

En cuarto lugar, el análisis descriptivo determinó que predomina un alto nivel de desempeño individual. Los resultados evidencian que los trabajadores de la empresa realizan comportamientos orientados al cumplimiento de metas y objetivos de la organización a través del cumplimiento de las tareas sustantivas o técnicas centrales del trabajo. Además, promueven las relaciones sociales y el bienestar de sus compañeros, evitando así, comportamientos que puedan perjudicar o dañar a la organización.

Los hallazgos son similares a los encontrados por Boada (2019) y Lira (2022), quien encontró un nivel alto desempeño laboral, demostrando que los trabajadores son proactivos, brindan una gran capacidad de servicio y de conocimiento en sus diligencias, lo cual facilita la capacidad de planificación, la productividad y el cumplimiento de metas. Sin embargo, solo se analizó las capacidades laborales de los trabajadores y cumplimiento de metas. Por otro lado, el presente estudio brinda una perspectiva más integradora, donde además de la capacidad laboral y el cumplimiento de metas, permite conocer los comportamientos que mejoran el bienestar de la empresa a través de las relaciones sociales y psicológicas que benefician a la empresa.

Desde el enfoque de la psicología laboral, los resultados obtenidos permiten entender que un alto desempeño en los trabajadores se debe a la adecuada gestión de los recursos y estímulos ambientales. Así mismo, la promoción de las interacciones sociales, comportamientos organizacionales productivos y las actitudes laborales implementadas por la empresa, permiten que los trabajadores se sientan más comprometidos con los resultados obtenidos, mejorando así su desempeño laboral (Gómez, 2016).

Por último, el análisis descriptivo determinó que predomina un alto nivel de satisfacción laboral. Los resultados muestran que los trabajadores muestran una percepción positiva de las condiciones y características del entorno laboral, mejorando su actitud frente a las actividades que desempeñan diariamente. Esto se promueve a través del sentimiento de logro y de superación personal

mediante el reconocimiento de los resultados (satisfacción intrínseca) y, mediante un pago acorde al puesto y ofreciendo adecuadas condiciones laborales para cada puesto de trabajo (satisfacción extrínseca).

Los hallazgos son similares a los encontrados por Boada (2019) y Lira (2022). En ambos estudios se ha encontrado que la mayoría de los trabajadores perciben positivamente las relaciones sociales del trabajo y mantienen una comunicación asertiva con sus superiores para alcanzar las metas. Sin embargo, a diferencia de este estudio, se encontró que los trabajadores no se muestran satisfechos frente al pago, no obtuvieron adecuadas condiciones laborales y no fueron motivados a cumplir sus funciones laborales. Por el cual, el nivel de satisfacción encontrada en la investigación fue mejor que los estudios previos, donde los trabajadores no se encontraron satisfechos con las condiciones laborales, ni con los factores motivacionales intrínsecos.

Desde el enfoque de la disposición actitudinal, la alta satisfacción organizacional encontrada se debe a la percepción positiva que los trabajadores tuvieron de las condiciones y características del contexto laboral. Es decir que, la empresa es capaz de ofrecer condiciones de trabajo adecuadas y conseguir que el empleado se sienta a gusto con las condiciones y relaciones que se generan dentro de ella. De esta forma, el trabajador podrá ofrecer una mejor actitud en sus funciones laborales (Cuadrado-Peralta et al., 2010; Cuadrado-Peralta y Veloso-Besio, 2010).

Las limitaciones del trabajo de investigación se centraron inicialmente en la ausencia de investigaciones en donde se analizará el desempeño de tareas, el desempeño contextual y el comportamiento contraproducente, ya que, en la mayoría de los estudios se analiza particularmente la satisfacción laboral. En segundo lugar, no se consiguió acceso a una empresa que tuviera la suficiente cantidad de participantes para realizar el estudio, lo cual ocasionó que no se pudiera analizar una realidad en particular. Por último, los resultados no pudieron generalizarse debido a la naturaleza del estudio y por la falta de acceso a una empresa con una mayor cantidad de empleados.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En el presente estudio, se puede valorar que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, siendo la significancia bilateral menor al 0.05 y Rho de Spearman de 0.427. Por lo tanto, se asume que la empresa privada está enfocada en velar por la satisfacción laboral de sus trabajadores, tanto extrínseca como intrínseca lo cuales son factores motivadores permite una mejor actitud dentro de la empresa y a medida que un colaborador se muestra motivado mejorará su desempeño al realizar sus actividades designadas.

Segunda: El desempeño de tareas en la empresa privada es fundamental porque están, muy asociados a factores intrínsecos y extrínsecos, psicológicos y prácticos, en base a una buena comunicación entre los miembros lo cual influye en la motivación de cada colaborador para desarrollar las competencias y capacidades para poder realizar sus funciones básicas, técnicas o sustantivas, las cuales son indispensables para ocupar el puesto de trabajo.

Tercera: A los directivos de la empresa encargados en el área de recursos humanos quienes velan por los intereses de la organización en cuanto a las relaciones laborales y la satisfacción en el trabajo, su labor es de suma importancia, para el aumento de la satisfacción del desempeño laboral contextual dentro de las empresas, lo cual como respuesta nos brindara un mejor desarrollo organizacional.

Cuarta: A raíz que hay una relación positiva débil entre el desempeño contraproducente y la satisfacción laboral; por lo tanto, no se puede determinar la existencia de una relación entre las variables de estudio. Esto se debe a que la mayor o menor satisfacción o motivación de un empleado no determina el comportamiento que puede perjudicar a la empresa, ya que ese comportamiento perjudicial puede ser causado por un factor individual y no organizacional.

Quinta: Por otro lado, en cuanto a los niveles de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa privada del total de la población el 46.7% refiere tener un alto desempeño, lo cual nos da entender que existe una adecuada gestión dentro de la empresa. Por lo tanto, se requiere dar énfasis a los requerimientos que promueven las relaciones sociales y el bienestar de sus compañeros, evitando así, comportamientos que puedan perjudicar o dañar a la organización.

Sexta: Asimismo, con respecto al último objetivo específico, donde se buscó identificar los niveles de satisfacción laboral, donde se apreció que gran parte de los colaboradores se muestran satisfechos a su entorno laboral, lo cual refiere que los trabajadores se encuentran motivados tanto por los factores intrínsecos y extrínsecos que el colaborador tiene con respecto a su espacio de trabajo, de manera que hay presencia de una buena actitud tanto a nivel personal y general, en base a los incentivos, reconocimientos. lo cual es un buen dato para él, y crecimiento organizacional de la empresa privada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En cuanto, a la empresa privada se recomienda enfocarse en los trabajadores que se encuentran insatisfechos y satisfechos laboralmente y reforzar mediante capacitaciones y reconocimientos, que promuevan un mejor compromiso organizacional. A través y la un control mensual o anual. Se sugiere considerar diversas evaluaciones sobre la satisfacción laboral, considerando que el desempeño laboral está relacionada a la satisfacción, además de ser fuente de la efectividad laboral y el éxito de la empresa.

Segunda: Se recomienda a las empresas basarse en los factores de la satisfacción intrínseca o como extrínseca lo cual son aspectos esenciales para fomentar el desempeño contextual como: las aptitudes (eficiencia, calidad y productividad), la actitud (compromiso, aprovechamiento de la jornada laboral, cumplimiento de las normas, salud laboral).

Tercera: Enfocarse en establecer aspectos que puedan mejorar la satisfacción laboral así promover un buen desempeño en los colaboradores que obtuvieron un nivel bajo en el desempeño dentro de su contexto laboral, basados en el reconocimiento personal de los trabajadores, tales como ascensos por las metas y objetivos alcanzados para crear un sentido de pertenencia entre los trabajadores de esta empresa privada.

Cuarta: A la empresa se recomienda gestionar programas que gestionan talleres y animaciones socioculturales, enfocados a potenciar las capacidades, y actitudes colaborativas como iniciativa, para promover la calidad de trabajo y el compromiso organizacional.

Quinta: A las empresas privadas, enfocarse en los miembros de su organización, que obtuvieron un puntaje bajo y medio en cuanto a su desempeño laboral así poder responder a los requerimientos del personal, lo cual va a fomentar un mayor desempeño que como respuesta se encontrara mayor calidad al desempeñar el trabajo.

Sexta: Los miembros encargados en el área de recursos humanos deben enfocarse en la satisfacción laboral de los colaboradores que obtuvieron un nivel bajo de satisfacción de manera que esto involucra que el colaborador mantenga una actitud positiva hacia el trabajo, lo cual está estrechamente relacionado con la satisfacción a nivel individual y referente al su espacio de trabajo, para así lograr un nivel medio o alto en cuanto a la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregad*, 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Borman, W. & Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations San Francisco. Journal of Service Science and Management*, 8(5), 71-98
- Blum, M. y Naylor, J. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales* (2 ed.). Trillas.
- 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. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Boluarte Carbajal, Alicia, & Merino Soto, César. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit*, 21(2), 235-243. Recuperado en 25 de abril de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200006&lng=es&tlng=es.
- Baki, A. y Avunduk, Y. (2021). The Relationship between Job Satisfaction and Job Performance: A Study on Sports Industry. *Journal of Educational Issues*. 7(2), 133-145. <https://doi.org/10.5296/jei.v7i2.18949>

- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Open Access Library Journal, 1(6). [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455q1t3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1696235](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455q1t3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1696235)
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. In *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 2, 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Chasillacta-Amores, E., Gancino-Vergara, S. y Viteri-Arias, D. (2020). Sistema de Gestión en el Desempeño Organizacional en la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi. *Digital Publisher*, 5(6), 143-157. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.370>
- Coello, J. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Revista Espacios*, 40(32), 28. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n32/a19v40n32p28.pdf>
- Cuadra-Peralta, A., Veloso-Besio, C., Moya, Y., Reyes, L. y Vilca, J. (2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Revista Salud y Sociedad*, 1(2), 101-112. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4016531>
- Cuadra-Peralta, A. & Veloso-Besio, C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 18(1), 15-25. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000100003
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. In Uide. [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología para la investigación holística.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf)
- Dunnette, M. y Kirchner, W. (2005). *Psicología Industrial* (2ª ed). Trillas.

- Delgado, S., Calvanapón, F. y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) (2022) - [Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI] | Plataforma Nacional de Datos Abiertos. <https://www.datosabiertos.gob.pe/datosabiertos.gob.pe/dataset/encuesta-nacional-de-hogares-enaho-2022-instituto-nacional-de-estadistica-e-informatica-inei>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2023) - "Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana, Trimestre Febrero-marzo-abril" <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/4224121-informe-de-empleo-n-5-trimestre-feb-mar-abr-2023>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. <https://www.insst.es/documents/94886/538970/EI+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visión+general.pdf>
- González, B., Pedraza, N. y Castillo, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22), 14. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>
- Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5454161.pdf>
- Gobierno Mexicano. (21 de enero del 2022). ¿Qué es un entorno de trabajo saludable y seguro? <https://www.gob.mx/promosalud/es/articulos/que-es-un-entorno-de-trabajo-saludable-y-seguro>
- Gobierno Mexicano. (26 de agosto del 2021). La calificación promedio de satisfacción con la vida fue de 8.2 puntos en julio. <https://www.gob.mx/shcp7Cgacetaeconomica/articulos/la-calificacion-promedio-de-satisfaccion-con-la-vida-fue-de-8-2-puntos-en-julio>

- Geraldo Campos, Luis A.. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. Epub 30 de junio de 2022. <https://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Herzberg, F., (1954). Work of the Nature of Man. The World of Publishing Company. [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos de estrategia organizacional/10 Teoria de la organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Hegney, D., Plank, A. & Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2934.2006.00618.x>
- Irfani, M. (2018). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1208-1234. <http://www.emeraldinsight.com/1741-0401.htm>
- Kiprono, C. & Ndegwa, P. (2020). Job Satisfaction and Employee Performance at Finlays Kenya Limited in Kericho County, Kenya. *International Journal of Business Management, Entrepreneurship and Innovation*, 2(2), 82-97. <https://doi.org/10.35942/jbmed.v2i2.119>
- Kucuk, O. y Benshina, K. (2021). The Relationship among Customer Satisfaction, Employee Satisfaction and Business Performance: A Study in Libya Hotels. *Journal of Global Scientific Research*, 6(12), 1895-1905. <https://www.gsjpublications.com/jgsr15920030.pdf>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Vet, H. & Van Der Beek, A. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 56(3), 331–337. <https://doi.org/10.1097/JOM.000000000000113>
- La Organización Panamericana de la salud. (2023). Implementación de la nueva estructura organizacional de la Oficina.

<https://www.paho.org/es/noticias/20-3-2023-implementacion-nueva-estructura-organizacional-oficina>

Lira, C. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Revista de Ciencias de la Salud*, 4(4), 206-216.
<https://orcid.org/0000-0001-6519-6030>

Barradas, M., Rodríguez, J. y Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *Revista de Estudios en Contaduría*, 10(28).
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf>

Mastretta, G. (2006). *Psicología del trabajo en la organización*. Limusa

Morales, J. y Velandia, N. (1999). *Salarios estrategia y sistema salarial o de compensaciones*. McGraw Hill.

Matas, D. (2006). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. Pearson Editores.

Maristany, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2021). *Informe anual del empleo en el Perú*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2212427/IAE%20.pdf>

Moré L., Carmenate V. y Junco, A. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 25(2), 55.

Neill D, & Cortez L. (2021). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-yFundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGrawHill.

- Newton, T. & Keenan, T. (1991). Further analyses of the dispositional argument in organizational behavior. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 781–787.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.6.781>
- Organización Mundial de la Salud (2021). Salud de los trabajadores.
<https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Organización Mundial de la Salud (2022). La salud mental en el trabajo.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización Mundial de la Salud (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Ochoa F, Osorio J, Taborda M. (2018). Informe Belmont. Edición 1. Vol. 10. Editorial CES;. Disponible en: <https://editorial.ces.edu.co/boletin-etices-bioetica/>
- Ochoa, r., nava, n., & fusil, de. (2020). comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *orbis*,
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Educación
- Pereyra, L. E. (Ed.). (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Piñero, L. y Perozo Piñero, L. (2019). Ruta metodológica para avanzar en el periplo de la investigación educativa con variable compuesta o predicativa. *Revista Orbis*, [S.l.], n. 42, p. 60-74, Nov. ISSN 1856-1594. Consultado el 03 Enero de 2020. Disponible en: <http://ojs.revistaorbis.org.ve/index.php/orbis/article/view/349>
- Pozo, C., Morillejo, E., Hernández, S. y Martos, M. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*,

11(2-3),

247-264.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1374174>

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Rotundo, M. & Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of performance: a polycy capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 58, 66–80. <https://psycnet.apa.org/record/2002-00102-006>.

[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1595879](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1595879)

Ramos-Villagrasa, Pedro J., Barrada, Juan R., Fernández-del-Río, Elena, & Koopmans, Linda. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. Epub 02 de dezembro de 2019. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Rivera, D., Rincón, J. y Flórez, G. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 5. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>

Salazar, L. y Ospina, L. (2013). Satisfacción laboral y desempeño. Colección Académica de Ciencias Estratégicas, 6(1), 47-67. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sonnentag, S., Volmer, J., & Spychala, A. (2008). Job Performance. In J. Barling & C. L. Cooper. *The SAGE Handbook of Organizational Behavior*, 1, 427–447. <https://doi.org/10.4135/9781849200455>

- Staw, B. & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 469–480. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.70.3.469>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. Editorial McGraw Hill.
- Xie, Y., Tian, J., Jiao, Y., Liu, Y., Yu, H., & Shi, L. (2021). The Impact of Work Stress on Job Satisfaction and Sleep Quality for Couriers in China: The Role of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, 12, 730147. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.730147>
- Scheaffer R, Mendehall W. & Lyman R. (2007). *Elementos de muestreo: Muestreo Aleatorio Simple*. 6ta edición. España: Thomson. 81 – 125.
- Porrás, M. (2017). *Diplomado en análisis de información geoespacial. Tipos de muestreo*. Centro Público de Investigación CONACYT.ANEXOS

Anexo: 1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana - 2023?	Objetivo general Determinar la relación satisfacción laboral y el desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023.	Hipótesis general Existe una influencia significativa de la satisfacción laboral en el desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023.	Enfoque Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: No experimental	Población Trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana Muestra:	Técnica Escala Desempeño Laboral Individual Escala
Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral	Objetivos específicos Identificar el nivel de desempeño laboral en	Hipótesis específicas Existe una relación directa y significativa entre			

en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023?
trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023.
la satisfacción y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023?
Identificar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023.

¿Cuál es la relación entre el desempeño
Determinar la relación entre el desempeño

organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023?

¿Cuál es la relación entre el desempeño de tareas y la satisfacción laboral, en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023?

¿Cuál es la relación entre el desempeño

organizacional y la satisfacción laboral, en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023

Determinar la relación entre el desempeño de tareas y la satisfacción laboral, en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana – 2023

Determinar la relación entre el desempeño

contextual y la contextual y la
satisfacción laboral, satisfacción laboral,
en trabajadores de en trabajadores de
una empresa una empresa privada
privada de Lima de Lima
Metropolitana – Metropolitana – 2023
2023?

¿Cuál es la f) Determinar
relación entre el la relación entre el
desempeño desempeño
contraproducente y contraproducente y
la satisfacción la satisfacción
laboral, en laboral, en
trabajadores de trabajadores de una
una empresa empresa privada de
privada de Lima Lima Metropolitana –
Metropolitana – 2023
2023?

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es considerada como la satisfacción que es capaz de expresar la persona por las condiciones y características de su entorno y, la vida cotidiana en la que se desempeña, por lo cual, la persona se muestra dispuesta al trabajo (Warr et al., 1979).	Se medirá la satisfacción laboral de Boluarte y Merino (2015) mediante las puntuaciones obtenidas de las 3 dimensiones: Satisfacción extrínseca que tiene como indicadores relaciones sociales, compañerismo, estabilidad y horario, Satisfacción intrínseca que tiene como indicadores libertad, sugerencias, ascenso y capacidades, y Satisfacción general que tiene como indicadores condiciones físicas y superiores	satisfacción extrínseca	Condiciones físicas del trabajo.	1, 3, 5, 7, 9.	Likert Ordinal Muy insatisfecho (0) Insatisfecho (1) Moderadamente Insatisfecho (2) Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (3) Moderadamente Satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho (6)
				Tus compañeros de trabajo.		
				Tu superior inmediato.		
				La posibilidad de usar tus capacidades.		
				Tus posibilidades de promocionar(ascender).		
			satisfacción intrínseca	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	2, 4, 6, 8, 10	
				Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.		
				Responsabilidades que se te han asignado.		
				Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa.		
				La atención que se presta a las sugerencias que haces.		

Tabla de operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral Individual

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
ESCALA DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL	El desempeño laboral individual es definido como los comportamientos o acciones tomados por el trabajador, los cuales, son relevantes para las metas de la organización (Campbell, 1990)	Se medirá el desempeño laboral individual de Geraldo (2022) mediante las puntuaciones obtenidas de las 3 dimensiones: Desempeño de tareas que tiene como indicadores la planificación, resultados, problemas y tiempo, Desempeño contextual que tiene como indicadores responsabilidad, iniciativa, superación y actualización, creatividad, y Comportamiento laboral contraproducente que tiene como indicadores desinterés, uno mismo, disociación emocional, negatividad compartida y comunicación negativa.	Desempeño y tarea compuesto	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	1, 2, 3, 4	ESCALA: Likert -ordinal: Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				He sido capaz de establecer prioridades.		
				He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.		
				he gestionado bien mi tiempo		
			Desempeño contextual	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	5, 6, 7, 8, 9, 10	
				He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.		
				He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.		
				He asumido responsabilidades adicionales.		
				He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.		
			Desempeño contraproducente	He participado activamente en reuniones y/o consultas.	11, 12, 13, 14	
				He empeorado los problemas del trabajo.		
				Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.		
				He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.		
				He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

(Revisado por Alicia Boluarte; César Merino) (2015)

Las siguientes preguntas se refieren a la satisfacción dentro del centro de trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la opción que mejor crea conveniente.

N°	ÍTEMS	Muy insatisfecho	insatisfecho	Moderado insatisfecho	Ni satisfecho, Ni insatisfecho	Moderado satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	Condiciones físicas del trabajo.							
2	Libertad para elegir tu propio Método de trabajo.							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo.							
5	Te superior inmediato.							
6	Responsabilidades que se te han asignado.							
7	La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
8	Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa.							
9	Tus posibilidades de promocionar (ascender)							
10	La atención que se presta a las sugerencias que haces.							

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 4: Instrumento: ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL

APÉNDICE

Estimado colaborador(a) reciba un cordial saludo.

Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión:

Marque con una "X" según la escala siguiente: Nunca = 1, Casi Nunca = 2, A ve-ces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo.					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

(Koopmans,2014)

Anexo 5:

Ficha de datos sociodemográfico

Leído el consentimiento informado, ¿Desea participar de manera voluntaria? No (0) Si (1)
Edad: 18 a 28, 29 a 38, 39 a 48 y 49 a mas
Sexo: 1 = Masculino 2 = Femenino
Grado de instrucción: (1) Primaria, (2) Secundaria, (3) Superior técnico incompleto, (4) Superior técnico completo, (5) Superior universitaria incompleta, (6) Superior universitaria completa

Anexo 6: Ficha técnica Escala de Satisfacción Laboral (WCW)

Nombre Original	: Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral
Autores	: Warr, Cook y Wall
Procedencia	: Reino Unido
Año	: 1979
Adaptación	: Alicia Boluarte Carbajal y Cesar Merino Soto (2015)
N° de ítems	: 10 preguntas
Administración	: Individual y colectiva.
Duración	: 10 minutos aproximadamente.
Área de aplicación	: Área laboral
Finalidad	: Tiene como finalidad abordar tanto los aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo.
Materiales	: cuestionario y plantilla de corrección.

Anexo 7: Resultados de prueba piloto

Prueba de confiabilidad de la escala de satisfacción laboral.

Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	10

Fuente: SPSS v26

Anexo 8: Ficha técnica de la escala de desempeño individual.

Nombre Original : El Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)

Autores : Linda Koopmans et al.

Procedencia : Ámsterdam, Holanda.

Año : 2014

Adaptado : Luis A. Geraldo Campos (2022)

N° de ítems : 14

Administración : Individual o grupal

Duración : 5 a 15 minutos

Área de aplicación : Área laboral

Categorización y rangos de medición: Nivel Bajo: 16 – 48, Nivel Medio: 49 – 65, Nivel Alto: 66 – 80.

Finalidad : Medir y evaluar el desempeño laboral.

Anexo 9:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a ambos participantes de esta investigación una clara explicación de esta, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Lázaro Huaman Edinson Fernando, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación es identificar la correlación entre la satisfacción laboral y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa de Lima metropolitana, 2023.

Si Ud. Accede a participar de este estudio y se le pedirá responder dos cuestionarios, esto tomará aproximadamente 10 a 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

Leído el consentimiento informado, ¿Desea participar de manera voluntaria?

“SI” ----- “NO”

Anexo 10: Prueba de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	N	Sig.
Satisfacción laboral	0.074	300	0
Desempeño organizacional	0.07	300	0.001

En la tabla 13 se puede observar que se utilizó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov. se encontró que p valor fue menor a 0.05, es decir, que las variables no representan una distribución normal, por lo cual se considera pertinente utilizar la estadística no paramétrica.

Anexo 11: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO JUEZ N°1 PARA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: Mg. Ángel Wilder Mejía Saldarriaga

DNI: 42652510

FECHA ACTUAL: 24/05/2023

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	LICENCIADO EN PSICOLOGÍA	2003 - 2008
02	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	MG. EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS	2009 - 2010

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	RAINFOREST EXPEDITIONS	JEFE DE GTH	PUERTO MALDONADO	2016	GESTIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA.
02	MOTA ENGIL PERÚ	JEFE DE RRHH	MINAS	2013 - 2015	GESTIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA.
03	CÉSAR VALLEJO	SECRETARIO ACADÉMICO	LIMA	2008 - 2012	GESTIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA.

OBSERVACIONES:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable



Ángel Wilder Mejía Saldarriaga
Mg. En Comportamiento Organizacional y RRHH
Licenciado en Psicología
CPSP 14897

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO JUEZ N°2 PARA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Satisfacción extrínseca								
1	Condiciones físicas del trabajo.	X		X		X		
4	Tus compañeros de trabajos.	X		X		X		
6	Tu superior inmediato.	X		X		X		
8	La posibilidad de usar tus capacidades.	X		X		X		
9	Tus posibilidades de promocionar(ascender).	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción Intrínseca								
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	X		X		X		
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	X		X		X		
6	Responsabilidades que se te ha asignado.	X		X		X		
8	Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa.	X		X		X		
10	La atención que se presta a las sugerencias que haces.	X		X		X		

Observaciones: Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Fernando Mosquera Torres** Formación académica del validador

(Especialidad): **Psicólogo organizacional**

Ate, 23 de mayo de 2023

Fernando Mosquera Torres
PSICOLOGO
C.P.S.P. 19407

Mg: **Fernando Mosquera Torres**

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO JUEZ N°3 PARA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Satisfacción extrínseca								
1	Condiciones físicas del trabajo.	X		X		X		
4	Tus compañeros de trabajos.	X		X		X		
6	Tu superior inmediato.	X		X		X		
8	La posibilidad de usar tus capacidades.	X		X		X		
9	Tus posibilidades de promocionar(ascender).	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción Intrínseca								
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	X		X		X		
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	X		X		X		
6	Responsabilidades que se te ha asignado.	X		X		X		
8	Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa.	X		X		X		
10	La atención que se presta a las sugerencias que haces.	X		X		X		

Observaciones: Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Paul Anthony Cárdenas Dávila.

Formación académica del validador (Especialidad): Psicólogo organizacional

Ate, 11 de junio de 2023

Dr./Mg: Paul Anthony Cárdenas Dávila

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO JUEZ N°4 PARA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Satisfacción extrínseca								
1	Condiciones físicas del trabajo.	X		X		X		
4	Tus compañeros de trabajos.	X		X		X		
6	Tu superior inmediato.	X		X		X		
8	La posibilidad de usar tus capacidades.	X		X		X		
9	Tus posibilidades de promocionar(ascender).	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción Intrínseca								
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	X		X		X		
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	X		X		X		
6	Responsabilidades que se te ha asignado.	X		X		X		
8	Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa.	X		X		X		
10	La atención que se presta a las sugerencias que haces.	X		X		X		

Observaciones: Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: PEREZ HURTADO SEGUNDO JUAN

Formación académica del validador (Especialidad): Psicólogo organizacional


 Firma

Ate, 24 de mayo de 2023

Dr./Mg: Pérez Hurtado Segundo Juan

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO JUEZ N°5 PARA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide estrés laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Satisfacción extrínseca								
1	Condiciones físicas del trabajo.	X		X		X		
4	Tus compañeros de trabajos.	X		X		X		
6	Tu superior inmediato.	X		X		X		
8	La posibilidad de usar tus capacidades.	X		X		X		
9	Tus posibilidades de promocionar(ascender).	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción Intrínseca								
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	X		X		X		
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	X		X		X		
6	Responsabilidades que se te ha asignado.	X		X		X		
8	Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa.	X		X		X		
10	La atención que se presta a las sugerencias que haces.	X		X		X		

Observaciones:

Si es posible implementar más ítems en cada dimensión

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Ruth Azucena Cruz Vilchez

Formación académica del validador (Especialidad): Psicólogo organizacional

Ate, 1 de junio del 2023

Ruth Azucena Cruz Vilchez
Psicóloga
C.Ps. P. 22120

(Firma y sello)

Ps: Ruth Azucena Cruz Vilchez

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 12: AUTORIZACIÓN DE USO DEL INSTRUMENTO ESCALA BREVE DE SATISFACCIÓN LABORAL



EDINSON FERNAN... 27 abr.

para aliciaboluarte@gma... ▾



Buen di Doctora Alicia Boluarte Carbajal es grato Dirigirme a usted, soy uestudiante la universidad Cesar Vallejo en esta oportunidad estoy desarrollando mi tesina para ello empleare su escala breve adaptada de satisfacion laboral para requiro de su consentimiento.
De ante mani agradecerle. Y desarle exitos en su vida personal y profesional.



Alicia Boluarte C. 28 abr.

Buenas tardes,no tengo inconveniente, puedes utilizar la Escala. Saludos y exitos

Anexo 13: AUTORIZACIÓN DE USO DEL INSTRUMENTO ESCALA DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL

SOLICITO DE ACESO A SU ESCALA DE DESEMPEÑO

Externo Recibidos



EDINSON FERNAN... 13 abr.
para luis.geraldo ▾



Buen día Mg. Luis Geraldo Campos deseando que se encuentre muy bien de salud asimismo éxitos en su vida profesional, soy estudiante de la Universidad Cesar vallejo - Lazaro Huaman Edinosn Fernando, en esta ocasion lllego a su persona atraves deste medio para poderle pedir la autorizacion de "Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos" para poder usarla en mi tesis. Así mismo se me dificulto encontrar la ficha tecnicas de su escala, estare muy agradecido a su persona. si me podria facilitar ello.

GRACIAS

ESPERO SU PRONTA RESPUESTA.



Luis Alberto Geraldo Ca... 16 abr.
Hola Edison, En primer lugar agradecer tu interés en considerar la escala de

El dom, 16 abr 2023 a las 12:32, Luis Alberto Geraldo Campos (<luis.geraldo@upeu.edu.pe>) escribió:

Hola Edison,

En primer lugar agradecer tu interés en considerar la escala de desempeño laboral individual adaptada al contexto peruano. Desde ya cuentas con mi autorización para utilizar la escala elaborada originalmente por Koopmans, L. (Linda), la versión adaptada está en el apéndice del artículo <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>; en ese sentido, agradezco puedas citar y dar los créditos también a Linda. Copio el manual que me compartió Koopmans y el artículo que fue traducido al español (ver Appendix <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>); también cítalos.

Espero te pueda ser útil para el desarrollo de su investigación.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Ate, 30 de mayo 2023

Lic. Roger Reynos Fonseca
Gerente general
MAQUISOPORTE (MQS)
PRESENTE.

Es grato saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate, a la vez, presentar al estudiante **LAZARO HUAMAN, EDINSON FERNANDO** identificada con **DNI 72097497**, código universitario **N°7002525608**, estudiante del XI ciclo del programa de estudios de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudio; quien realizará el desarrollo de su proyecto de investigación para obtener el título profesional de Psicología denominado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2023."**;agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

Atentamente



Mg. Edith Honorina Jara Ames
Jefa de la Escuela de Psicología
Universidad César Vallejo- Campus Ate



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ORDINOLA VILLEGAS MILAGROS SILVIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023.", cuyo autor es LAZARO HUAMAN EDINSON FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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.

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ORDINOLA VILLEGAS MILAGROS SILVIA DNI: 09843540 ORCID: 0000-0002-3253-159X	Firmado electrónicamente por: MSORDINOLAV el 08-08-2023 10:54:49

Código documento Trilce: TRI - 0636793