



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Manufactura e  
Ingeniería Rodríguez S.A.C. Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada En Administración**

**AUTORA:**

Nancy Briceño Vega (ORCID: 0000-0002-5106-8967)

**ASESOR:**

Mg. Luis Enrique Dios Zárate (ORCID: 0000-0003-0176-0047).

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

**CALLAO – PERÚ**

2019

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios por haberme dado salud y perseverancia, a mi esposo por su paciencia, apoyo incondicional y por incentivarme a culminar esta meta. Asimismo, a mi familia por la motivación y apoyo constante que me ha permitido seguir avanzando en mi carrera.

Nancy Briceño Vega

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a cada uno de los docentes, quienes me brindaron su apoyo en este largo camino de enseñanza y en especial a los asesores, quienes me guiaron con su experiencia y sabiduría en la culminación de este trabajo de investigación, fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

Nancy Briceño Vega

## PÁGINA DEL JURADO



### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 105-2019-UCV/DA-EP.ADM-FL-C

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 905-2019-UCV/DA-EP. ADM-FL-C, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN acuerdan:

#### PRIMERO. -

Aprobar por unanimidad ( )

Aprobar por mayoría (X)

Desaprobar ( )

El DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN presentado por la estudiante BRICEÑO VEGA NANCY, denominado: "SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MANUFACTURA E INGENIERIA RODRIGUEZ S.A.C.,LIMA,2019".

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, la estudiante BRICEÑO VEGA NANCY, obtuvieron el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	APROBADO

Presidente: Mg. BRAULIO CASTILLO CANALES

Secretario: Mg. HANS MEJIA GUERRERO

Vocal: Mg. DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE

Callao, viernes, 20 de diciembre del 2019.

CC: Archivo  
Escuela Académico-Profesional, Intransados, Archivo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Nancy Briceño Vega con DNI N°42353458, a efecto de cumplir las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración. Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportando por lo cual me someto a los dispuestos en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



Nancy Briceño Vega

DNI: 42353458

## ÍNDICE

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Operacionalización de variables	14
2.3 Población, muestra y muestreo	14
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	17
2.6 Método de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
3.1 Análisis descriptivo	19
3.2. Prueba de hipótesis	21
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	28
VII. REFERENCIAS	30

VIII. ANEXOS	33
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	34
ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
ANEXO 3. INSTRUMENTOS	38
ANEXO 4.	41
VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS	42
ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA	44
ANEXO 6. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	45
Anexo 7. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral	49
Anexo 8. Tablas de contingencia	53
ANEXO 9. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	58
ACTA DE ORIGINALIDAD	64
PANTALLAZO DE TURNITIN	65
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	66
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción laboral .....	19
Figura 2. Desempeño laboral.....	20
Figura 3. Gráfica de Prueba de hipótesis general .....	22
Figura 4. Significación de tareas .....	45
Figura 5. Condiciones de trabajo .....	46
Figura 6. Reconocimiento personal .....	47
Figura 7. Beneficios económicos.....	48
Figura 8. Rasgos de personalidad .....	49
Figura 9. Competencias .....	50
Figura 10. Logro de metas .....	51
Figura 11. Potencial de mejoramiento .....	52



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de atención	17
Tabla 2. Resultados del análisis de confiabilidad calidad de atención .....	17
Tabla 3. Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Manufactura e Ingeniería Rodríguez S.A.C., Lima, 2019 .....	19
Tabla 4. Desempeño laboral .....	20
Tabla 5. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general.....	21
Tabla 6. Significación de tareas .....	45
Tabla 7. Condiciones de trabajo .....	46
Tabla 8. Reconocimiento personal .....	47
Tabla 9. Beneficios económicos .....	48
Tabla 10. Rasgos de personalidad .....	49
Tabla 11. Competencias .....	50
Tabla 12. Logro de metas .....	51
Tabla 13. Potencial de mejoramiento .....	52
Tabla 14. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general .....	53
Tabla 15. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1 .....	54
Tabla 16. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2 .....	55
Tabla 17. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3 .....	56
Tabla 18. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 4 .....	57
Tabla 19. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1 .....	58
Tabla 20. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2 .....	60
Tabla 21. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3 .....	61
Tabla 22. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 4 .....	63

## RESUMEN

Las organizaciones del siglo XXI para lograr el éxito no solo les basta usar tecnología de última generación, sino y principalmente contar con un staff de colaboradores satisfechos laboralmente, lo que le permitirá ser más competitivas. En este contexto, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Manufactura e Ingeniería Rodríguez S.A.C., Lima, 2019. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental, transversal, contando una muestra probabilística de 59 trabajadores de la referida empresa, utilizando la técnica encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para medir las variables de estudio, que fueron validados mediante juicio de expertos, y su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados en el programa SPSS 24, utilizándose para la prueba de hipótesis la Prueba Chi Cuadrado. Los resultados mostraron que el 33.9% los trabajadores presenta un desempeño laboral muy alto, el 28.8% un desempeño laboral bajo, el 20.3% un desempeño alto y el 16.9% un nivel de desempeño regular, el 28.8% se encuentra insatisfecho laboralmente, el 27.1% considera que está satisfecho, el 27.1% muy satisfecho y el 16.9% muy insatisfecho, en la prueba de hipótesis se obtuvo  $p=0.000<0.05$ , confirmando la hipótesis de estudio. Concluyendo que existe relación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Manufactura e Ingeniería Rodríguez S.A.C., Lima, 2019.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, desempeño, rasgo de personalidad, logro de metas, potencial de mejoramiento.

## ABSTRACT

The organizations of the 21st century to achieve success are not only enough to use state-of-the-art technology, but mainly to have a staff of work-satisfied employees, which will allow them to be more competitive. In this context, the objective of the investigation is to determine the relationship between job satisfaction and the performance of the workers of the company Manufactura e Ingeniería Rodríguez SAC, Lima, 2019. For this purpose a quantitative approach was used, correlational level, design not experimental, transversal, counting a probabilistic sample of 59 workers of the aforementioned company, using the survey technique and as instruments two questionnaires to measure the study variables, which were validated through expert judgment, and their reliability through the Cronbach Alpha . The data were processed in the SPSS 24 program, using the Chi Square Test for the hypothesis test. The results showed that 33.9% workers have a very high work performance, 28.8% a low work performance, 20.3% a high performance and 16.9% a regular performance level, 28.8% are dissatisfied at work, 27.1 % consider that they are satisfied, 27.1% very satisfied and 16.9% very dissatisfied, in the hypothesis test  $p = 0.000 < 0.05$  was obtained, confirming the study hypothesis. Concluding that there is a direct relationship between job satisfaction and the performance of the workers of the company Manufactura e Ingeniería Rodríguez S.A.C., Lima, 2019.

**Keywords:** Job satisfaction, performance, personality trait, goal achievement, improvement potential.