



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en  
la empresa Aditivos SM SAC Lima – 2020”

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

**AUTORA:**

Br. Gálvez Ayala, Maricarmen (ORCID: 0000-0001-7687-5231)

**ASESOR:**

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres; Emilia y Máximo, que siempre están conmigo dándome fuerzas y aliento para poder seguir adelante, a mis hermanos que son mi motivo para luchar y ser grande, a mis sobrinos que son el gran futuro de nuestro país.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida y hacer posible que mis padres se sientan orgullosos de mí con cada logro que tengo.

A mi asesor Edgar Laureano Lino Gamarra, que gracias a su orientación, enseñanzas, tiempo y dedicación hacen posible la mejora de mi investigación, no ha sido sencillo pero gracias al empeño que tuvo en transmitirme sus conocimientos y dedicación lograré una meta en esta bonita carrera.

Página del Jurado

.....  
Dr. Noblecilla Saavedra Brenda Verónica  
(Presidente)

.....  
Dr. Cifuentes La Rosa Agliberto César  
(Secretario)

.....  
Dr. Edgar Laureano Lino Gamarra  
(Vocal)

## Declaratoria de Autenticidad

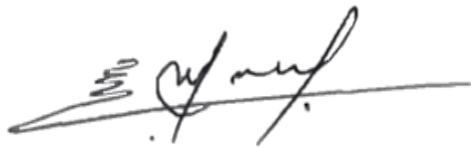
### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Edgar Laureano Lino Gamarra, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Sede Lima, revisor (a) del trabajo de investigación / tesis titulado(a): **“Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en la empresa Aditivos SM SAC Lima – 2020”** de la autora: Maricarmen Gálvez Ayala, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y he concluido 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de enero del 2021

Edgar Laureano Lino Gamarra	
DNI 32650876	Firma 
ORCID 0000-0003-4627-6339	

<b>Índice de contenidos</b>	<b>Pág</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>18</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>25</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>39</b>

<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	48
Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autores)	
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 3. Matriz de consistencia	
Anexo 4. Instrumentos	
Anexo 5. Criterio de jueces	
Anexo 6. Confiabilidad de los Instrumentos	
Anexo 7. Constancia de autorización	
Anexo 8. Evidencias fotográficas	
Anexo 9. Base de datos	

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Satisfacción laboral</i> .....	25
Tabla 2. <i>Dimensiones de satisfacción laboral</i> .....	26
Tabla 3. <i>Desempeño</i> .....	27
Tabla 4. <i>Dimensiones de satisfacción laboral</i> .....	28
Tabla 5. <i>Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk</i> .....	30
Tabla 6. <i>Baremo de interpretación del coeficiente de correlación</i> .....	30
Tabla 7. <i>Prueba de Rho de Spearman de satisfacción laboral y desempeño</i> .....	31
Tabla 8. <i>Prueba de Rho de Spearman de significación de tarea y desempeño</i> ....	32
Tabla 9. <i>Prueba de Rho de Spearman de condiciones de trabajo y desempeño</i> .	32
Tabla 10. <i>Prueba de Rhode Spearman de reconocimientopersonal y desempeño</i>	33
Tabla 11. <i>Prueba de Rhode Spearman de beneficios económicos y desempeño</i> .	34



## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Factores satisfactores y no satisfactores.....	12
<b>Figura 2.</b> Dimensiones de la satisfacción Laboral.....	13
<b>Figura 3.</b> Dimensiones del Desempeño Laboral .....	16
<b>Figura 4.</b> Diseño de investigación.....	18
<b>Figura 5.</b> Satisfacción laboral .....	25
<b>Figura 6.</b> Dimensión de satisfacción laboral. ....	26
<b>Figura 7.</b> Desempeño .....	27
<b>Figura 8.</b> Dimensión de desempeño laboral. ....	28

## Resumen

La investigación se propuso como objetivo determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020. La metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo. La población fue integrada por 38 empleados de todas las áreas de la empresa, siendo la misma cantidad la muestra. La técnica escogida fue la encuesta, siendo necesario la utilización de dos cuestionarios con 30 reactivos cada una, para recoger información sobre las variables. Los resultados evidenciaron que existe incidencia positiva moderada entre satisfacción laboral y desempeño, demostrado a través de la prueba Rho Spearman, de donde se obtuvo un coeficiente de 0.476 y una significancia de 0.003. Por lo tanto, se concluyó que la satisfacción laboral incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima- 2020.

**Palabras claves:** Satisfacción, desempeño, personal.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the incidence of job satisfaction in the performance of the staff of the Company Additives SM SAC, Lima-2020. The methodology was of an applied type, non-experimental-cross-sectional design, correlational descriptive level, quantitative approach. The population consisted of 38 workers from all areas of the company, the sample being the same number. The technique used was the survey, requiring the use of two questionnaires with 30 items each, to collect information on the variables. The results showed that there is a moderate positive incidence between job satisfaction and performance, demonstrated through the Rho Spearman test, from which a coefficient of 0.476 and a significance of 0.003 were obtained. Therefore, it was concluded that job satisfaction affects the performance of the staff of the Additives SM SAC Company, Lima- 2020.

**Keywords:** Satisfaction, performance, personal.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el tema de satisfacción laboral ha sido considerado como un factor determinante en el éxito de las organizaciones modernas, ello supone que los trabajadores consideren los objetivos de la empresa como propios (Sánchez y García, 2017). Dentro de la gestión empresarial, el hecho que el trabajador se sienta comprometido con los objetivos de la organización, es un factor determinante para el progreso, al mismo tiempo que estos disfrutan de gratas experiencias en el trabajo (Francesc, 2016).

A nivel internacional, la satisfacción laboral es un problema común. Uno de los países que muestra más insatisfacción laboral es México, según reportes de Gallup, en el año 2016, sólo el 12% de los trabajadores se muestra satisfecho con su trabajo, el 60% se encuentra desconectado y el 28% se muestra insatisfecho con su centro laboral. Esta situación resulta preocupante, pues no se pudo identificar el motivo de la insatisfacción, puede ser por el estrés, la excesiva presión o los largos periodos de trabajo; sin embargo, esto no es determinante pues hubo trabajadores que estuvieron expuestos a exceso de trabajo y aun así se mostraron satisfecho con las actividades que realizaban (Maldonado, 2019).

En Europa, los grados de satisfacción difieren entre los países, de acuerdo a los estudios de “The Work Force View in Europe”, donde se llegó a evaluar a 10 000 trabajadores de ese mismo continente, encontrándose que los trabajadores más satisfechos están en Países Bajos, seguido de Polonia, Suiza y España. Además, que el 47% de estos trabajadores indicaron que el salario era el factor más importante que les lleva a estar satisfechos con sus trabajos (Empleo de Castilla y León, 2017).

Sin embargo, otros de los estudios realizados en España, reportes de Garcia (2017), muestran que entre el 30 – 60% de los trabajadores no se encuentran satisfechos con su trabajo; aunque el 85% de estos consideró que esta situación podría cambiar al mejorar ciertos aspectos como: El liderazgo de su jefe (29%), mejores remuneraciones (25%), promoción de objetivos (17%), posibilidad de emitir ideas (4%), posibilidad de ascenso (4%) y reconocimientos (4%).

También es importante precisar que, en los últimos años, las empresas Cisco, DHL Express y Hilton, lograron el reconocimiento de los mejores lugares para trabajar a nivel mundial; a pesar de los difíciles retos que se dio, con la llegada del COVID-19, éstas empresas no dejaron de ser creativos en el cuidado de los colaboradores. Las mencionadas demostraron que a pesar de los malos momentos si cuidamos el capital humano se puede llegar lejos, porque si se logra que ellos se sientan comprometidos con la empresa, se garantizará el cumplimiento de objetivos. (Entrepreneur, 2020).

En América Latina, según Alaimo (2017), la mayoría de los trabajadores enfrenta la inestabilidad laboral (30%), existiendo altos niveles de rotación, lo cual es negativo, generando la baja calidad de los trabajos, debido a la insatisfacción laboral que se genera por la preocupación a la inactividad o el desempleo.

Grijalva, Palacios, Patiño y Tamayo (2017) desarrollaron una revisión sobre la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de Ecuador, encontrando que el 48.2% de estos gozaban de un empleo adecuado y el 60.7% no consideró ese privilegio. Además, se precisó que la afiliación al seguro social aumenta las probabilidades de que el trabajador esté contento con el trabajo (3.9%), al igual que las vacaciones (7.3%), estabilidad laboral (86%) y beneficios laborales (7.3%).

Según Besa (2017) el capital humano es el motor del éxito de las empresas y que si los directores prestan real atención a sus empleados la empresa tendría un crecimiento asegurado, de lo contrario sería necesario hacer una comparación con las empresas top del mundo y evaluar si la empresa puede adoptar alguna mejora para su organización. Las tres (3) empresas internacionales que lograron tener la mejor gestión de desempeño a nivel internacional fueron: Deloitte, General Electric y Google, éstas empresas evolucionaron en el tiempo y seguirán haciéndolo porque entendieron que no solo se trata de implantar un método de evaluación de desempeño a los trabajadores, sino que es importante revisarlo de manera constante para ver si se sigue obteniendo los mismos resultados que antes o es necesario reinventarse y considerar otros métodos; tal vez más prácticos que ayude a los ejecutivos a reestructurar los objetivos, ya sean grupales o personales e

incluso incrementar las juntas o reuniones para tener más afinidad con todos los trabajadores.

En el Perú, en una evaluación de 1500 trabajadores del sector minero, retail, banca y servicios, el 45% indicó no sentirse feliz con su trabajo y la mayoría de ellos, atribuyó al clima laboral como la principal razón de insatisfacción laboral. Además, el 52% de los trabajadores indicó que sus opiniones, en las empresas que trabajan, son muy poca valorada (Diario Gestión, 2016).

Por otro lado, estudios realizados por especialistas de Ackermann International, en el país, solo el 24% de los trabajadores es feliz en su trabajo (La Republica, 2020). Se precisó también, el 74% de trabajadores peruanos estaría dispuesto a cambiar de empleo por otro donde esté más feliz (RPP Noticias, 2020).

Las encuestas realizadas por Aptitus, registraron que el 86% de los peruanos aseguró que preferiría renunciar a su actual empleo ante malos entornos laborales. También se pudo recoger data de que para aceptar un puesto de trabajo lo primero que consideran las personas es la remuneración (27%), seguida de un buen clima organizacional (23%), contar con todos los beneficios del personal (22%), opción de línea de carrera (19%) y los horarios flexibles (9%) (Diario Peru21, 2018). El desempeño laboral, en el Perú, generalmente, es alterado por los niveles de estrés que experimentan los trabajadores, ocasionados por un sinfín de factores, como los problemas intrafamiliares, incapacidad de los jefes para el control de los recursos humanos; así mismo, por la baja identidad corporativa y ello, muchas veces, frustra los proyectos importantes por el rompimiento del trabajo en equipo. El 70% de las empresas, se enfrentan a esta enfermedad; sin embargo, son pocas las organizaciones que toman medidas para darle solución (Boada, 2019).

El enfoque de la presente investigación de manera local es a los trabajadores de todas las áreas de la empresa ADITIVOS SM SAC, de quienes se busca medir el nivel de satisfacción que tienen con respecto a diversos factores como las condiciones de trabajo, salario, seguridad, trabajo en equipo, motivación, conducta, cumplimiento de objetivos, etc.

La problemática que presenta la empresa, es que los empleados expresan su insatisfacción laboral, pues evaden sus responsabilidades laborales al momento de registrarse la pérdida de un material de propiedad de la empresa. Así mismo, existen intereses opuestos, pues los empleados se centran en el bienestar propio y no del equipo para alcanzar objetivos organizacionales. Esta situación genera bajo desempeño, el abandono del trabajo y búsqueda de otro empleo, lo cual altera el normal funcionamiento de la empresa. Por ello, es importante que la empresa preste atención a sus trabajadores, pues gracias a ellos se logrará los objetivos. Si actualmente no se encuentran satisfechos, ocasionará que los desempeños sean bajos y, por lo tanto, la empresa no podrá prosperar.

Según Chiavenato (2015) el desempeño se define como el comportamiento de la persona para alcanzar los objetivos fijados. Ante ello, es importante que las jefaturas o gerentes hagan un seguimiento del desempeño que los empleados vienen ofreciendo, cosa que no se hace. Muchas veces los empleados, buscan salir antes de tiempo de su centro de trabajo o solicitan permisos sin goce de haber, expresando su desmotivación, por cuanto se muestran con sueño y cansados dentro de su trabajo.

Ante esta situación, el presente estudio busca comprender a los trabajadores, conocer sus preocupaciones y a partir de ese análisis plantear estrategias de mejora para todas las áreas de la empresa con el fin de que el personal esté más integrado y haya una mejor comprensión interpersonal ya que nos interesa conocer el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores para con sus actividades diarias.

En cuanto a la formulación del problema que es una dificultad que no se puede resolver de manera automática sino por medio de una investigación se ha elaborado el siguiente problema general: ¿De qué manera la satisfacción laboral incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020? Los siguientes problemas específicos fueron: a) ¿De qué manera la significación de tarea incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020? b) ¿De qué manera las condiciones de trabajo incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020? c) ¿De qué manera el reconocimiento personal incide en el desempeño del personal de la Empresa

Aditivos SM SAC, Lima-2020? d) ¿De qué manera los beneficios económicos incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020?

A nivel teórico, el estudio permitió ampliar el conocimiento del adecuado ambiente de trabajo, conociendo si las personas que están laborando en la empresa se sienten satisfechos; si bien es cierto en algún momento se les pregunta “¿Cómo están?” y ellos dan una respuesta rápida “bien”, pero no se realizó un análisis profundo, mediante encuestas que permitan tener un respuesta más certera frente al problema que aqueja la empresa de manera libre y anónima, así recolectamos información importante, aplicando diversas teorías que ayudaron a entender los problemas.

La investigación comprendió un proceso metodológico para determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados, con el fin de dar un aporte en cuanto a los aspectos que la empresa debe tener hacia el personal, las condiciones en las que la empresa debe ejercer sus labores, son puntos muy importantes que aplicados a la empresa ayudan a resolver conflictos internos así como la disconformidad de los empleados. Esto se determinó a través de apreciaciones recogidas mediante dos (2) instrumentos, sometido a procesos rigurosos de validez y confiabilidad, lo cual podrá ser utilizado en otras investigaciones.

La trascendencia de la investigación se enmarcó en mejorar la situación en la empresa, permitiendo que sea considerada como ejemplo y sepan que es muy necesario valorar al trabajador en su puesto de trabajo, es importante identificar las falencias que existe dentro de una organización, de ésta manera las empresas serán más competitivas, a medida que la empresa va mejorando sus procesos internos podrá crecer e incluso ser reconocida a nivel nacional e internacionalmente si la empresa se lo propone.

En el aspecto económico, si las empresas toman en cuenta las recomendaciones que se planteó en la presente investigación; además del mejorar su ambiente de trabajo estará generando más ingresos porque el personal se sentirá más motivado y satisfecho para cumplir sus objetivos y de esa manera llegar



a cumplir los objetivos de la empresa, a la vez estará minimizando sus costos en capacitar a un personal nuevo si los que están en la empresa llegan a irse.

En cuanto a los objetivos que se pretende alcanzar, de manera general se buscó: Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima2020. Los siguientes objetivos específicos fueron: a) Determinar la incidencia de la significación de tarea en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020. b) Determinar la incidencia de las condiciones de trabajo en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020. c) Determinar la incidencia del reconocimiento personal en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020. d) Determinar la incidencia de los beneficios económicos en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.

Según Bernal (2010) señala que las hipótesis son suposiciones o afirmaciones que hace el investigador con respecto al problema de investigación; por ello, se ha planteado la siguiente hipótesis general: La satisfacción laboral incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020. Teniendo las siguientes hipótesis específicas: a) La significación de tarea incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020. b) Las condiciones de trabajo inciden en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020. c) El reconocimiento personal incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020. d) Los beneficios económicos inciden en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para fundamentar la investigación, fue necesario realizar una búsqueda de estudios previos que tengan relación con las variables planteadas en el presente estudio. Así, se pudo identificar antecedentes nacionales e internacionales que se detallan en los siguientes apartados.

A nivel nacional, se puede encontrar el estudio de Boada (2019), en su tesis titulada: "*Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*". Su objetivo fue demostrar que la satisfacción laboral se relaciona con los niveles de desempeño que puedan ofrecer los trabajadores de una PYME. Realizó un estudio de tipo correlacional – cuantitativo y de diseño no experimental. Trabajó con un total de 183 trabajadores como población, de donde obtuvo un muestra de 124. Los resultados mostraron que el 56.5% de los trabajadores evaluados afirmó sentirse satisfecho con su trabajo, el 18.5% muy satisfecho y el 25% mostró un nivel promedio. En cuanto al desempeño se obtuvo que 100% de los trabajadores evaluados obtuvo un puntaje alto. La estadística inferencial muestra un coeficiente de 0.52, siendo una relación positiva moderada entre las variables y una sig. de 0.000; así mismo, se encontró que tanto la significación de tarea ( $r=0.70$ ), condiciones laborales ( $r=0.45$ ), reconocimiento personal ( $r= 0.20$ ) y beneficio económico ( $r=0.111$ ) se relaciona con el desempeño. Concluyó que la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño que pueda ofrecer un trabajador.

Otros de los estudios es el de Estrada y Ramos (2016) en su tesis titulada: "*Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Orion Supermercados*". El objetivo fue demostrar que el desempeño tiene un grado de asociación con la satisfacción laboral que tienen los trabajadores. Realizó un estudio de alcance descriptivo alcance y de método inductivo-deductivo. Trabajaron con un total de 138 trabajadores como población, de donde obtuvo un muestra de 64. Los resultados mostraron que el 38% de los trabajadores evaluados se mostraron satisfechos con su trabajo, el 36% un nivel promedio y el 19% mostró insatisfacción. En cuanto al desempeño, el 30% mostró un desempeño insuficiente, el 30% desempeño deficiente, el 27% desempeño regular y el 8% bueno y el 6%

optimo. La estadística inferencial muestra un coeficiente de 0.624, siendo una relación positiva moderada entre las variables y una sig. de 0.000. Concluyeron que la satisfacción laboral tiene relación directa proporcional con el desempeño que pueda ofrecer un trabajador.

También, Garcia (2016) en su tesis titulada: "*Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016*". Su objetivo fue comprobar que la satisfacción laboral tiene relación con el nivel de desempeño que puede tener el trabajador de la empresa. Realizó un estudio de nivel correlacional. Trabajó con un total de 155 trabajadores como población, de donde obtuvo un muestra de 60. Los resultados evidenciaron que el 82.9% de los trabajadores mostró satisfacción laboral de nivel regular. En cuanto al desempeño, el 42.9% muestra un nivel de desempeño medio. La estadística inferencial muestra un coeficiente de 0.304 y una sig. de 0.076. Concluyó que la satisfacción con el trabajo no se relaciona con el desempeño que pueda ofrecer un trabajador.

Por otro lado, Granizo (2017) realizó un estudio titulado: "*Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017*". Su objetivo fue demostrar que el desempeño tiene un grado de relación con la satisfacción que tienen los trabajadores con su centro de trabajo. Realizó un estudio de enfoque cuantitativo-correlacional-no experimental. Trabajó con un total de 30 trabajadores como población. Los resultados evidenciaron que el 56.7% respondió que a veces los trabajadores brindan buenos desempeños y el 43.3% indicó que siempre. En cuanto a la satisfacción, se encontró que el 86.7% de los trabajadores indicó estar satisfecho con su trabajo, el 10% mencionó que nunca y el 3.3% a veces. La estadística inferencial muestra un coeficiente de 0.402, siendo una relación positiva media entre las variables y una sig. de 0.028. Concluyó que mientras más satisfechos estén los colaboradores, estos generaran mejores desempeños en la empresa.

Al igual que Nieves (2018) realizó una investigación que tiene como título: "*Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura – Perú, 2016*". Su principal objetivo fue demostrar que la

satisfacción tiene relación con el desempeño laboral en el personal contratado y estable. Realizó un estudio no experimental y de tipo correlacional. Trabajó con un total de 221 trabajadores como población, la misma cantidad fue considerada para la muestra. Los resultados evidenciaron que el 74.2% de los colaboradores mostró un nivel bajo de desempeño, el 20.4% medio, el 3.6% alto y el 1.8% muy bajo. Referente a la satisfacción, se demostró que el 94.6% de los trabajadores se muestra insatisfechos. La estadística inferencial muestra un coeficiente de 0.730, siendo una relación positiva fuerte entre las variables y una sig. de 0.000 de la prueba de Rho Spearman. Concluyó que a medida que se mejore la satisfacción, mejorará el desempeño que los trabajadores ofrecen en su centro de trabajo.

También se pudo encontrar investigaciones internacionales, como el de Sánchez (2015) que tituló su estudio como: "*La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A*". Proponiéndose como objetivo demostrar si la satisfacción laboral tiene influencia sobre el desempeño que ofrecen los trabajadores. Realizó un estudio no experimental transversal y de tipo correlacional. La población fue representada por un total de 96 trabajadores como población, de donde se obtuvo una muestra de 46 trabajadores. Como resultado obtuvo que el 76% de los trabajadores mostró una satisfacción promedio con su trabajo; mientras que en el desempeño, se demostró que el 52% mostró un nivel promedio de desempeño. El estadístico de chi cuadrado evidenció una sig. de 0.000 y un valor de  $3.63 < 12.6$ . Concluyó que los niveles de satisfacción laboral tienen relación con el nivel de desempeño que pueda ofrecer un trabajador.

También en Ecuador, Bastidas y Albarracín (2020) realizaron una investigación titulada: "*Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la Empresa Llermat Súper Pollo*". Proponiéndose como objetivo demostrar que los niveles de satisfacción tienen relación que el nivel de desempeño laboral. Realizaron un estudio no experimental y de tipo correlacional. Trabajaron con un total de 52 empleados como población, la misma cantidad fue considerada para la muestra. Los resultados evidenciaron correlación entre ambas variables, encontrándose un p valor de 0.0133 y un coeficiente de 0.345, con el cuál se

concluyó que entre satisfacción laboral y el desempeño existe relación pero es de grado bajo.

En ese mismo país, Cocha (2015) realizó un estudio sobre: “*La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato*”. Proponiéndose como objetivo demostrar que la insatisfacción laboral tiene efectos sobre el nivel de desempeño que puedan ofrecer los trabajadores. Realizó un estudio de tipo documental y de enfoque cuali-cuantitativo. Trabajó con un total de 60 trabajadores como población, la misma cantidad fue considerada para la muestra. Los resultados evidenciaron un valor de  $\chi^2 = 12.592 < 53.748$ , por ello, se comprobó que el nivel de satisfacción puede afectar el desempeño laboral que pueda ofrecer un trabajador en su área laboral. Este resultado, le permitió concluir que la satisfacción de los trabajadores en su empleo no es del todo bueno, al igual que el desempeño que no es el adecuado.

Para complementar nuestra información con respecto a los antecedentes es necesario conocer diversas teorías con respecto a satisfacción laboral y el desempeño laboral, para así, complementar el conocimiento de las variables de la presente investigación:

Satisfacción Laboral, según Chiavenato (2007), puede hacer que la persona tenga comportamientos favorables para lograr objetivos fijados. El elemento principal del funcionamiento de una empresa reside en este punto. Donde el desempeño resulta ser una estrategia individual para lograr esos objetivos pretendidos. Desde la postura de Chiang y San Martin (2015), se trata del grado en que un trabajador puede cumplir con los requerimientos propios de su trabajo.

El desempeño laboral es uno de los factores determinantes para mejorar el crecimiento de una organización, por eso toda organización se preocupa por incrementar el nivel de desempeño de sus trabajadores, teniendo como objetivo mejorar la producción en términos de ingresos económicos (Mayer y Salovey, 1993; Lasio, 2008; Motowidlo y Kell, 2012; Viswesvaran y Ones, 2008).

Para Sum (2015) es importante saber el desenvolvimiento laboral, ya que ayuda a los jefes (recursos humanos) tomar decisiones para una mejora de la

organización, en ese sentido si existe un desempeño alto en sus trabajadores, traerá, por consiguiente, beneficios que ayudaran a la organización crecer en diferentes ámbitos.

Desde la teoría propuesta por Herzberg, en el año 1968, se asevera que existe factores que fortalecen la satisfacción en el trabajo, que a la vez estos son distintos a los factores que generan la insatisfacción, por lo tanto, se deduce que estos sentimientos no se complementan entre sí, pues son totalmente diferentes. Para sustentar esta teoría, el autor consideró una hipótesis sobre la existencia de dos necesidades en las personas. Estos fueron puestos a prueba en un grupo de 203 ingenieros en finanzas, a través de entrevistas estructuradas. Las informaciones recolectadas permitieron identificar situaciones causantes de satisfacción e insatisfacción del trabajador, estos lo consideró el primer nivel. (Quintero, Africano, y Faría, 2008; Price y Muller, 2016; Cargallo, 2017).

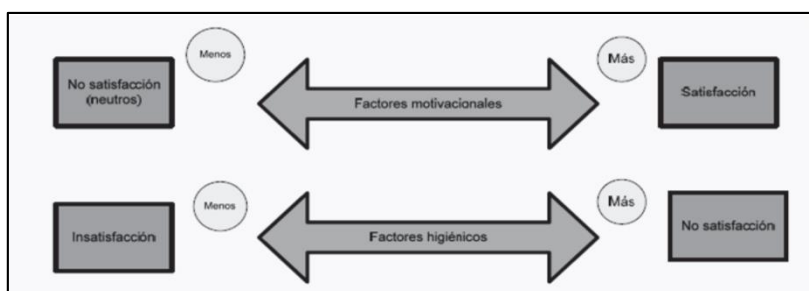
Además en cada situación se identificó los asignados factores de segundo nivel. Al momento que un factor del primer nivel es un considerado un objetivo, uno del segundo nivel, resulta ser la reacción psicológica que se genera en el individuo. De esa manera un factor del nivel II, se considera como el sentimiento creado en el individuo ya sea satisfactorio o insatisfactorio ante determinados tipos de necesidades que ha sido provocado a causa de algún factor del primer nivel. Dentro de los factores del nivel I, encontramos la responsabilidad, logros, reconocimientos, promoción y trabajo en sí mismo; estos mayormente favorecen la satisfacción en el trabajo y raras veces resultan ser causantes de insatisfacción, por esa razón tienen el nombre de satisfactores o motivadores. (Quintero, et al, 2008). Por otro lado, los aspectos relacionados a la política, gestión, remuneraciones, relaciones humanas, dirección, condiciones y supervisión técnica, resultan ser, generalmente, las causantes de la insatisfacción y pocas veces de satisfacción; por ello, se les reconoce como insatisfactores o, también llamados higiénicos. Para Herzberg tenía el mismo significado que la higiene en la salud; estos no generaban satisfacción, pero podrían evitar la insatisfacción.

Desde el punto de vista de Hannoun (2011) existe un conjunto de factores que pueden tener impactos negativos en los trabajadores y pueden ocasionar profunda

insatisfacción, conllevándolos al deseo de dejar su trabajo o cambiarlo. Algunas de las causas de insatisfacción pueden estar en las bajas remuneraciones y/o malas relaciones con los jefes o compañeros.

**Factores higiénicos o extrínsecos:** Estos coexisten en el entorno de los individuos y ocupan las condiciones laborales en que se desempeñan, pues las empresas son las que gestionan tales condiciones, los individuos no tienen manejo sobre ello. Los elementos que integran los factores higiénicos son: Remuneraciones, beneficios sociales, supervisiones realizadas por la jefatura, las condiciones ambientales y políticas de la organización, el clima laboral, los reglamentos, entre otros. Usualmente se usaban los factores higiénicos como motivadores, pues el trabajo era considerado como algo desagradable y mediante estos factores, se buscó que las personas tengan más ganas de trabajar (Chiavenato, 2015).

**Factores motivacionales o intrínsecos:** Tienen relación con el contenido del puesto laboral y las mismas tareas que la persona realiza. El sujeto sí tiene manejo de este tipo de factores, pues se trata de labores que él realiza, también comprende sentimientos de desarrollo personal y profesional. Usualmente las tareas y los puestos se ajustaban a los principios de rentabilidad y eficiencia; sin embargo, se reducía la creatividad y el desafío personal, por eso, la persona que se centraba en lo primero carecía de significado psicológico y tenía un efecto “desmotivante” provocando desinterés y apatía. Cuando los factores resultan estar en buenas condiciones generan la satisfacción personal. Ambos factores son independientes y no se caracterizan por estar vinculados entre sí (Chiavenato, 2015).



**Figura 1.** Factores satisfactores y no satisfactores.  
Fuente: Chiavenato (2015)

Sánchez y García (2017), nos detalla que la satisfacción laboral se trata de un estado placentero y positivo, generado por las experiencias laborales de una

persona, la actitud se centra en valores y creencias que este tiene sobre el trabajo que realiza. El autor clasifica nueve (9) dimensiones: Satisfacción hacia las tareas (oportunidades, cantidad de trabajo, variedad, entre otros), satisfacción hacia las remuneraciones (cantidad y equidad), satisfacción con la promoción (facilidad para la promoción); satisfacción con el reconocimiento (elogios y créditos); satisfacción con los beneficios (vacaciones, utilidad, bonos, entre otros); satisfacción con las condiciones laborales (ventilación o temperatura); satisfacción de la inspecciones (estilo de supervisión, habilidades técnicas, etc.); satisfacción con los compañeros (apoyo, amistad, etc.); y satisfacción con el ejecutivo.

Según Palma (2005) la satisfacción laboral es definida como la disposición que tiene la persona hacia el trabajo, centrada en valores y creencias desarrolladas a partir de la experiencia laboral. También es conocido como la disposición que tiene el individuo para desarrollarse en su puesto laboral, demostrando todo lo aprendido a lo largo de su experiencia laboral permitiéndoles realizar sus actividades con éxito. El autor consideró las siguientes dimensiones: Significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.



**Figura 2.** Dimensiones de la satisfacción Laboral  
Fuente: Palma (2005)

Para la presente investigación consideraremos la teoría de Palma (2005) por lo que definiremos cada una de las dimensiones: Significación de la Tarea: Son considerados roles importantes dentro de la organización y su significado va acorde a qué tan responsable y eficiente es el individuo desempeñándose en el trabajo que realiza, según Stoner, Freeman y Gilbert (2015), define la significación de tarea como el conjunto de actividades enfocadas en alcanzar un objetivo determinado,



comprende sucesión y lógica de etapas para lograr esos objetivos fijados. Las tareas tienen diversas características, tienen un principio y un propósito bien identificados que supone también el uso de percepciones, acciones físicas, así como la integración de personas, tareas de cualquier tamaño o grado de confusión que implique el que esfuerzo físico o mental con el fin de contribuir en una unidad de trabajo donde haciendo uso de la tecnología, materiales y equipos con destrezas, se llegue a conseguir resultados satisfactorios. Condiciones de trabajo: Se trata del nivel de relación del hombre con el entorno cultural, físico y social, al igual que la calidad de vida en general.

Este se encuentra relacionado con los aspectos sociales de la vida personal del individuo y de los colaboradores con aspectos únicamente de la vida laboral. Las condiciones de trabajo, refiere al entorno laboral y las herramientas que el trabajador tiene a su alcance para desarrollarse satisfactoriamente en su puesto de trabajo; sin embargo, en el ambiente laboral pueden ocurrir accidentes de trabajo y enfermedades laborales resultan ser consecuencias de la existencia de ciertos riesgos en el área de trabajo; además, de una deficiente organización del trabajo. Se podría decir que hay diversos tipos de condiciones de trabajo según el puesto laboral como, estas condiciones pueden ser física (iluminación, maquinarias, uniformes, etc.), ambientales (contaminación) y organizacional (horas de trabajo, descansos, etc.). Reconocimiento personal: Es considerado también como una tendencia evaluativa del trabajo con respecto al reconocimiento a los trabajadores por algún buen desempeño, a los logros o el impacto que ocasionan los resultados, éste reconocimiento es el que nos dan o nos damos al haber llegado a las metas satisfactoriamente o de lo contrario reconocer errores que tuvimos en el camino. Beneficios económicos: Como toda empresa tiene la obligación de remunerar a un individuo por los servicios prestados, son considerados también como el reconocimiento que el empleador brinda a sus empleados por su esfuerzo, dedicación y desempeño en su puesto de trabajo a la vez mantener a su personal motivado para cumplir diversos objetivos de la empresa.

En cuanto a nuestra segunda variable, Desempeño Laboral, según Sánchez y Calderón (2012) para gestionar esta variable es necesario hacer referencia a la psicología en diferentes aspectos como organizaciones, comunidades y otros

grupos. Teniendo como base a la psicología, en este estudio, se presentará tres (3) apreciaciones teóricas:

Teoría de la expectativa, esta teoría explica que, si el empleado comprende que el esfuerzo que va a realizar en el trabajo contribuye a un mayor desempeño, destacando resultados favorables para él mismo, en caso contrario, el desempeño se reducirá si considera que los resultados no dependerá del esfuerzo que este realiza (Dessler y Varela, 2011). Teoría de la Equidad: Establece la equidad en los trabajos, estableciéndose un punto justo entre las habilidades del trabajador con las recompensas que se recibirá a partir de su trabajo; por lo tanto, la teoría explica que los trabajadores se sienten motivados cuando consiguen consideran que el esfuerzo que estos realizan serán igualmente valorados (Dailey, 2012). Teoría establecimiento de metas: Esta presuposición usa como base la retroalimentación, quiere decir que el trabajador debe poseer habilidades y saber qué hacer para cumplir sus propósitos; sin embargo, muchas veces, no resulta ser suficiente solo con establecer metas y retroalimentar, existen diversos indicadores que son necesarios considerar como el desempeño, principalmente por parte del trabajador, motivación, esfuerzo, etc., lo ideal sería que el mismo trabajador se motive y luche con conseguir sus metas y darle el esfuerzo necesario (Werther y Davis, 2000)

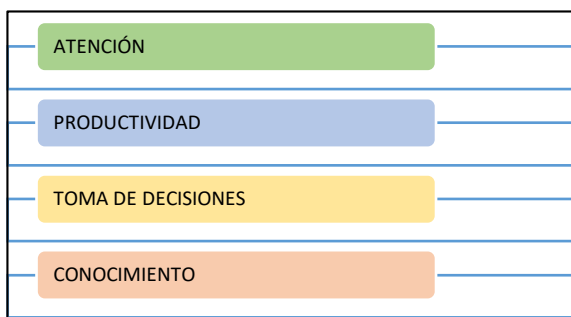
Por otro lado, según Robbins y Judge (2013) indica que en la actualidad las organizaciones menos jerárquicas y mayormente orientas al servicio, necesitan mucha información, mientras que antes la mayoría de las organizaciones, solo realizan evaluaciones a la manera en que los trabajadores realizaban sus tareas. En ese sentido, muchas investigaciones han llegado al consenso que existe tres (3) tipos de conductas referidas al desempeño, entre las que se puede destacar: a) Desempeño de tarea: Se trata del cumplimiento de compromisos y responsabilidades que aportan a la producción de un servicio o producto, en todo caso, al cumplimiento de la tareas sea operativa o administrativa. b) Civismo: Esta se refiere a las actitudes que aportan al ambiente psicológico de un área en específico; por ejemplo, ser empático con los demás compañeros, tratarlos con respeto, entre otras actitudes. c) Falta de productividad: Esta conducta implica acciones que puedan perjudicar a la empresa; por ejemplo, cuando existe perdida de insumos, ausentismo, comportamientos agresivos, etc.

Por otro lado, Guizar (2007), quien nos dice que si las organizaciones desean tener desempeños adecuados de sus trabajadores, deben realizar esfuerzos permanentes en la adquisición de tecnologías en sus procesos y además desarrollar el potencial humano para obtener desempeños de excelencia. A par de ello, el autor establece que existen factores tecnológicos, administrativos y culturales que influyen en el desempeño laboral.

Hasta la actualidad, las organizaciones aún no encuentran un solo instrumento material que le permita saber el nivel de rendimiento de sus trabajadores, por ello, es necesario medir el desempeño humano mediante un sistema de evaluación que les brinde un registro de avance de sus trabajadores de manera positiva o negativa y según esto aplicar estrategias de mejora (Huillca, 2017). Sobre esto, Ramírez (2010) advierte que los indicadores de desempeño no tienen una función independiente. Por el contrario, deben ser las herramientas de la administración que determinan cuán eficiencia y efectivo es la labor que ofrece un trabajador. En ese sentido, se puede considerar a la medición de desempeño como una técnica integral que permite el seguimiento y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Realizar evaluaciones de los desempeños es importante para Soira (2016) considerando que permite determinar la necesidad de organizar capacitaciones, o también, identificar si existen problemas personales que limiten el adecuado desempeño en el trabajo.

Hernández (2008), menciona que el desempeño del personal es considerado como la eficacia del trabajador dentro de la organización, la cual es fundamental en el funcionamiento de esa organización, el autor presenta 4 dimensiones: atención, productividad, toma de decisiones y conocimiento.



**Figura 3.** Dimensiones del desempeño laboral  
Fuente: Elaboración propia.

Atención: Indica que es un proceso psicológico necesario para decodificar una información de cualquier modalidad, sea sonido, palabra, imagen, etc. Y para la ejecución de todo tipo de actividad, pues es un procedimiento activo y no estático, muy dependiente de las experiencias, expectativas e intereses de una persona, por lo que es necesario la involucración emocional y conductual del individuo.

Productividad: Es el resultado que obtiene la empresa si se trabaja con empeño, para que el resultado sea impactante no solo se debe considerar el aspecto económico, sino también, las condiciones en las que se desenvuelve el trabajador.

Toma de decisiones: Se trata de un proceso organizacional que se realiza por las personas o grupo de personas para dar solución a un inconveniente y aprovechar las oportunidades organizacionales o en casos de menor envergadura si el personal cuenta con el conocimiento adecuado puede tomar decisiones de manera individual para solucionar problemas.

Conocimiento: Es un elemento integrador de las organizaciones y comunidades que aprenden, se conoce también como un activo intangible que forma parte de diversos elementos y procesos de la organización que puede adoptar diversas formas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

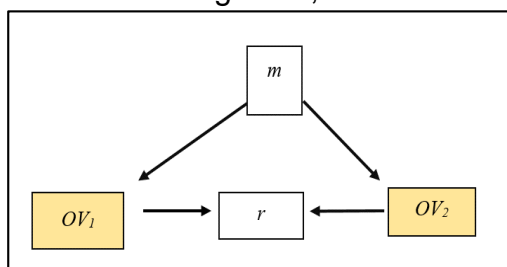
De tipo aplicada, porque está dirigida a determinar a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica. (Concytec 2018).

Por otro lado, Según Vargas (2009) “la investigación aplicada es entendida como la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general, además del bagaje de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina” (p. 159).

##### Diseño de investigación:

De diseño no experimental, pues el estudio se realizó sin tener intenciones de efectuar alguna intervención a las variables, solo se desarrolló una evaluación de los niveles de las variables, tal como se encuentran en la realidad. Sobre ello, Hernández y Mendoza (2018), refieren que los diseños no experimentales, son estudios que consisten en observar o evaluar variables tal como se encuentran, sin llegar a ningún tipo de manipulación para ver su efecto sobre la otra.

De manera gráfica, el estudio se desarrolló de la siguiente manera:



**Figura 4.** Diseño de investigación  
**Fuente:** Hernández y Mendoza (2018)

Dónde:

**M:** Unidad de análisis

**OV<sub>1</sub>:** Observación de la V1 (Satisfacción laboral)

**OV<sub>2</sub>:** Observación de la V2 (Desempeño)

**r:** Coeficiente de correlación.

Así mismo, el estudio fue dirigido en un solo periodo, específicamente, se

tomaron datos en el año 2020. En consecuencia, se consignó como una investigación no experimental – transversal (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Nivel de Investigación:**

Es de nivel descriptivo – correlacional. De acuerdo a la literatura de Bernal (2016), los estudios que pertenecen al nivel correlacional examinan asociaciones entre dos variables, en el caso del presente estudio se busca conocer el grado de relación que tiene la satisfacción laboral con el nivel de desempeño de los empleados.

También, Baena (2017), consideró que los estudios correlacionales buscan conocer el nivel de asociación entre conceptos, fenómenos o variables, es decir, se mide la relación en términos estadísticos y cuantificables. En el presente estudio, en primer lugar, se realizó un análisis descriptivo, para conocer los comportamientos de las variables; para luego, con estas informaciones llevarlos al análisis correlacional, de donde se conoció el grado de relación que se da entre ambos fenómenos.

### **Enfoque de la investigación**

De enfoque cuantitativo, pues se utilizó datos numéricos para determinar el grado de relación entre dos fenómenos; además que se llevó a cabo procesos secuenciales y rigurosos para alcanzar los objetivos. Bernal (2010) explica que se desarrollan procesos cuantitativos y que se fundamenta en la realización de una evaluación de los fenómenos, a través de informaciones estadísticas que también, pueden demostrar la relación entre dos fenómenos.

Desde la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo se determina cuando en una investigación los datos están representados de manera numérica (cantidades) y, por tanto, estos sirven para fundamentar la medición de las variables.

## **3.2. Variables y Operacionalización**

Las variables que buscan evaluarse en el presente estudio son las siguientes:

### **Variable 1: Satisfacción Laboral**

## **Definición conceptual**

Para ésta variable consideraremos la teoría de Palma (2005) que define la satisfacción laboral como una disposición estable que tiene una persona hacia su trabajo, centrada en los valores y creencias adquiridas a base a su experiencia laboral, también conocido el grado de conformidad que tiene el sujeto para desarrollarse en su puesto laboral, en cuanto a las dimensiones tenemos los siguientes: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.

## **Definición operacional**

La variable satisfacción laboral fue analizado por medio de un cuestionario, priorizando opciones de respuestas de escala Likert, que comprende 30 ítems, con el único fin de conocer el grado de satisfacción que poseen cada uno de los empleados.

## **Variable 2: Desempeño laboral**

### **Definición conceptual**

Según Hernández (2008) indica que el desempeño del personal es considerado como la eficacia del trabajador dentro de la empresa, siendo esencial para el funcionamiento de una organización. El autor considera cuatro (4) dimensiones: Atención, productividad, toma de decisiones y conocimiento.

### **Definición operacional**

La variable desempeño fue analizado por medio de un cuestionario, priorizando opciones de respuestas de escala Likert, que comprende 30 ítems, con el único fin de conocer el grado de desempeño que tienen los empleados.

## **3.3. Población y muestra de estudio**

### **3.3.1. Población de estudio**

De acuerdo a Arias (2006), la población puede ser infinito o finito con cualidades comunes de quienes se busca obtener conclusiones de la investigación. En la investigación contó con un total de 38 empelados de las áreas operativas y administrativas de la empresa, ya que se buscó el resultado del total de empresa.

**Criterios de inclusión:** Se tomó en cuenta a todos los empleados de las áreas operativas y administrativas.

**Criterios de exclusión:** No se excluyó a ninguno ya que lo que se busca es el resultado del total de los trabajadores de la empresa.

### **3.3.2. Muestra**

Conceptualmente para Bernal (2010) la muestra se extrae de la población, las informaciones que se extraigan de esta proporción y sobre el cual se realizará observaciones y mediciones, permitirán obtener resultados generales. En ese sentido, debido que se contó con las facilidades correspondientes y por ser una cantidad reducida, se consideró que el total de la población, será la muestra, es decir, fueron los 38 empleados.

### **3.3.3. Muestreo**

En el estudio se utilizó el muestreo no probabilístico, ya que la población fue reducida (38 individuos). Esto quiere decir que la muestra no se seleccionó de manera aleatoria, pues se encuestó al total de la población.

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

### **3.4.1. Técnica de investigación**

#### **Encuesta**

Para analizar las variables se utilizó la técnica de encuesta. De acuerdo a Arias (2006), esta técnica permite obtener información de los mismos sujetos que se desenvuelven en un ámbito, acerca de sí mismos o de un asunto en particular

#### **1.1.1. Instrumento de investigación**

##### **Cuestionario**

Se utilizó el cuestionario, a través de ello, se obtuvo información pertinente a la investigación, las preguntas fueron formuladas en relación al objeto de estudio y mediante ello, se pudo responder a los objetivos (Bernal, 2016).

En la investigación, se aplicó dos cuestionarios con 30 preguntas cada una para la recolección de datos a través del método de escala de Likert que son



preguntas que responde el trabajador en una numeración del 1-5 con las opciones: (1) siempre, (2) casi siempre, (3) a veces, (4) casi nunca y (5) nunca. Éste método permitió medir actitudes y el nivel o grado de aceptabilidad de cada encuestado, quienes indicaron respuestas que posteriormente fueron decodificados y clasificados. Para realizar el análisis de la información recopilada mediante las encuestas se utilizó el software SPSS versión 26.

### **Ficha técnica del instrumento**

Nombre del instrumento: Cuestionario de la relación de satisfacción laboral y desempeño laboral.

Aplicación: Personal e individual

Ambiente de la aplicación: El cuestionario se aplicó a 38 personas entre varones y mujeres que conforman el total de empleados de la Empresa Aditivos SM SAC

Materiales o útiles: Cuestionario debidamente impreso

Descripción de aplicación: En cuanto al investigador, tiene la obligación de conocer el grupo de personas a quienes va dirigido el cuestionario, así mismo hacerles mención de los útiles que necesitarán para su desarrollo.

### **Validez**

Carrasco (2008) refieren que la validación se trata de una evaluación de los instrumento en relación a la coherencia, secuencia, dominio y veracidad que tiene el contenido (variable, indicador y reactivos), de aquello que se mide.

Por su parte Mendoza y Hernández (2018) indican que un instrumento de medición puede ser válido cuando se realiza la validez del grado de las variables que se procura medir. En la presente investigación la validación del instrumento se realizó a través del juicio de experto, por lo tanto, se consultó a docentes expertos en metodología de la investigación, de quienes se obtuvo un veredicto. (Véase anexo 7).

### **Confiabilidad**

Según Behar (2008) la confiabilidad tiene la capacidad de discriminar de manera firme entre la valoración que tiene diversos resultados, donde se puede confiar cuando la escala obtiene resultados iguales al aplicarse en una muestra. Se puede entender también que si el resultado es repetitivo o constante al realizar la aplicación en las muestras indican o significan que es confiable. El estadístico de Alfa de Cronbach tiene valores que van desde el 0-1 considerando que el valor 0 significa confiabilidad nula mientras que el valor 1 es lo opuesto por representar la confiabilidad total, usando como apoyo el programa SPSS. Para obtener el resultado de confiabilidad se procedió a calcular el valor de Alfa de Cronbach del cuestionario que desarrollaron los trabajadores con una muestra de 38 trabajadores de la empresa Aditivos SM SAC, se estudió los resultados mediante el software estadístico SPSS 26, el resultado del Alfa de Cronbach será confiable cuando el resultado sea mayor a 0.7 – 1.00 y nada confiable si es menor.

Los resultados de la prueba de Alfa Cronbach fueron favorables a nivel general, obteniéndose un valor de 0,931; mientras que para la variable de satisfacción laboral fue de 0,891 y desempeño laboral de 0,906. Estos resultados, demostraron que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, por lo cual, fue factible su aplicabilidad. (Véase anexo 8).

### **3.5. Procedimientos**

Para el presente proyecto de investigación se aplicó el cuestionario que contiene 30 preguntas por cada variable al total de trabajadores de la empresa Aditivos SM SAC que son 38. Para ejecutar dicho instrumento se solicitó autorización al dueño de la empresa que, a la vez, cumple el rol de jefe de todos los trabajadores.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para realizar el análisis y proceso estadístico de datos, se usó técnicas y métodos estadísticos de forma descriptiva que ayudó a tener un alcance amplio de la empresa de manera que se hizo más sencillo el desarrollo del tema. Por otro lado, estos datos fueron sometidos a una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, para evaluar qué prueba estadística se puede utilizar para la realización del análisis

inferencial. Encontrándose como resultado una distribución no normal. De acuerdo a ello, Bernal (2010) indicó que la prueba de Rho Spearman, es una prueba no paramétrica, el cual, permitió evaluar hipótesis referente a la relación entre dos conceptos; en ese sentido, se utilizó esta prueba para verificar la relación que existe entre las variables y sus dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación fue validado mediante el programa Turnitin de la Universidad César Vallejo que permitió verificar, revisar y detectar el grado de similitud del contenido para evitar plagios, copias e imitaciones de otras investigaciones, de manera que se pueda probar la legitimidad, originalidad, singularidad y autenticidad del desarrollo de la investigación. Se pone en conocimiento que en cuanto a las referencias bibliográficas y las citas que se usó en el presente estudio se han empleado adecuadamente de acuerdo a las normas vigentes.

## IV. RESULTADOS

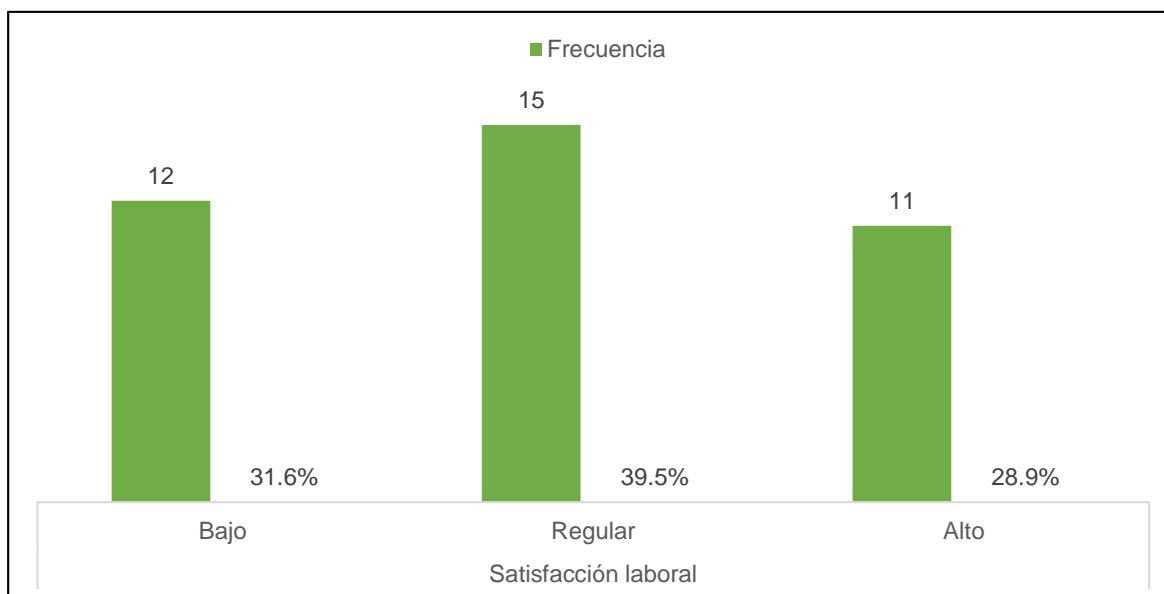
### 4.1. Estadística descriptiva

#### a) Satisfacción laboral

Tabla 1  
*Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	31,6
	Regular	15	39,5
	Alto	11	28,9
	Total	38	100,0

Nota: Información obtenida en base a las encuestas.



**Figura 5.** Satisfacción laboral

En la tabla 1, se puede apreciar que la satisfacción del 31.6% (12) de los empleados de la Empresa Aditivos SM SAC es bajo, el 39.5% (15) mostró regular satisfacción y el 28.9% (11) alta satisfacción con su trabajo. Estos resultados permiten deducir que la mayoría de los empleados presenta satisfacción entre bajo y regular. La satisfacción laboral se trata de un estado placentero y positivo, generado por las experiencias laborales de una persona; vemos pues que esta situación no es la idónea, pues los empleados se muestran con satisfacción baja y regular, esto podría ocasionar el deseo de dejar su trabajo o cambiarlo.

Tabla 2  
Dimensiones de satisfacción laboral

		Recuento	% de N totales de columna	% de N totales de fila
Significación de Tarea	Bajo	15	39,5%	100,0%
	Regular	12	31,6%	
	Alto	11	28,9%	
Condiciones de trabajo	Bajo	14	36,8%	100,0%
	Regular	16	42,1%	
	Alto	8	21,1%	
Reconocimiento personal	Bajo	14	36,8%	100,0%
	Regular	13	34,2%	
	Alto	11	28,9%	
Beneficios económicos	Bajo	13	34,2%	100,0%
	Regular	14	36,8%	
	Alto	11	28,9%	

Nota: Información obtenida en base a las encuestas.

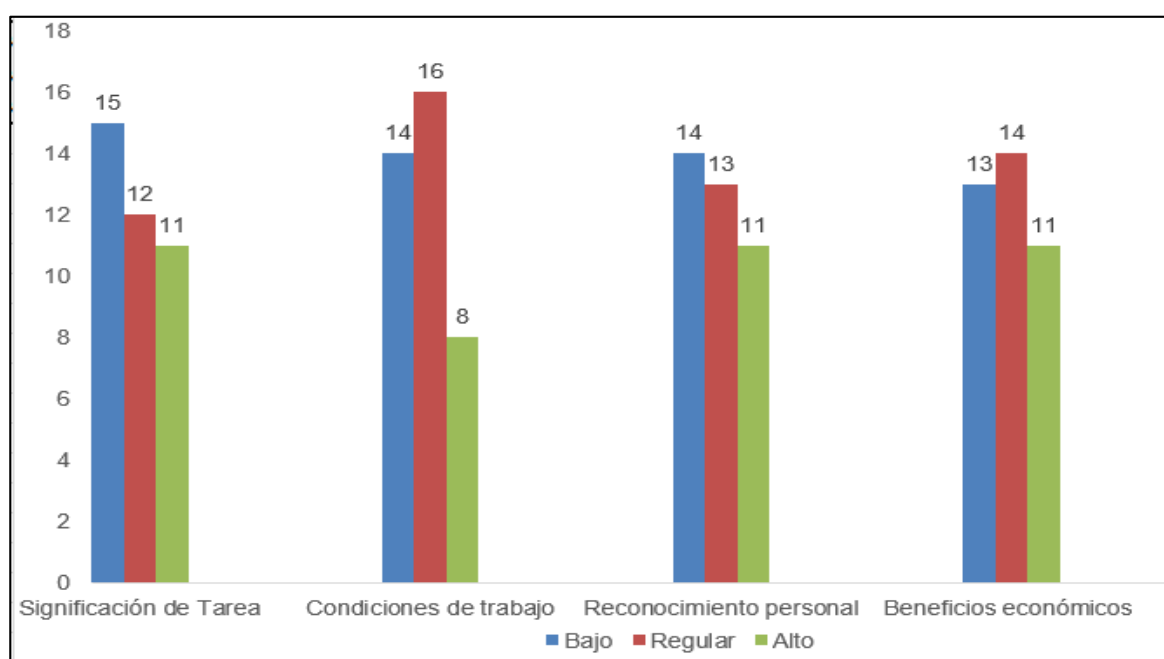


Figura 6. Dimensión de satisfacción laboral.

En la tabla 2, se puede apreciar los resultados por dimensiones, sobre la significación de tarea, se encontró que la satisfacción del 39.5% (15) de los empleados es bajo, el 31.6% (12) mostró regular satisfacción y solo el 28.9% (11) se encontró altamente satisfecho con la significación de tarea. Estos resultados permiten deducir que la mayoría de los empleados presenta satisfacción entre bajo y regular respecto a la significación de tarea.

De la dimensión condición de trabajo, se encontró que la satisfacción del 36.8% (14) de los empleados es bajo, el 42.1% (16) mostró regular satisfacción y

solo el 21.1% (8) se encontró altamente satisfecho con las condiciones del trabajo. Estos resultados permiten deducir que la mayoría de los empleados presenta satisfacción entre bajo y regular respecto a las condiciones de trabajo.

De la dimensión reconocimiento personal, se encontró que la satisfacción del 36.8% (14) de los empleados es bajo, el 34.2% (13) mostró regular satisfacción y solo el 28.9% (11) se encontró altamente satisfecho con los reconocimientos personales. Estos resultados permiten deducir que la mayoría de los empleados presenta satisfacción entre bajo y regular respecto a los reconocimientos personales.

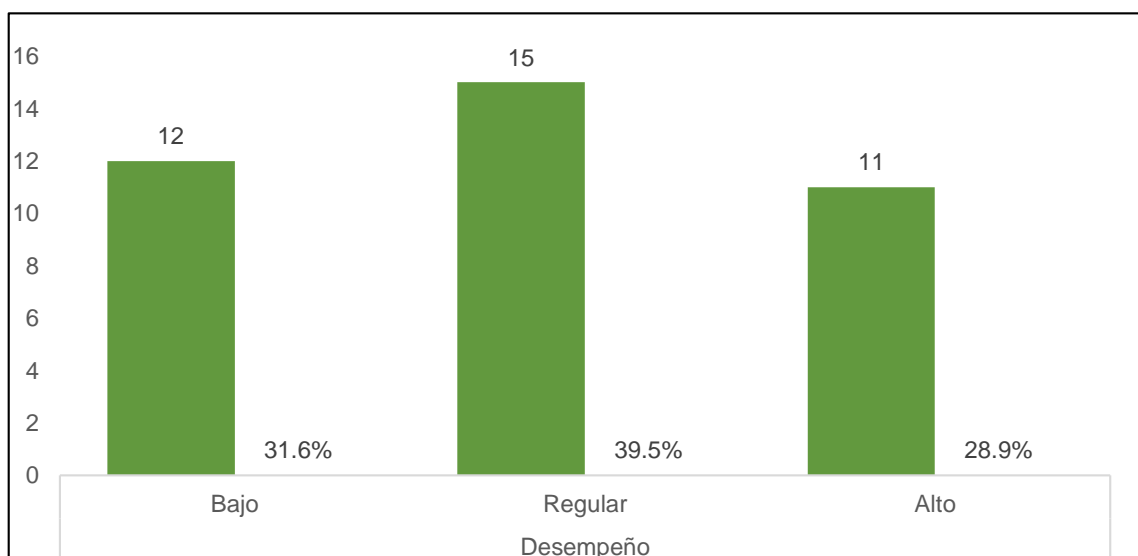
De la dimensión beneficios económicos, se encontró que la satisfacción del 34.2% (13) de los empleados es bajo, el 36.8% (14) mostró regular satisfacción y solo el 28.9% (11) se encontró altamente satisfecho con los beneficios económicos. Estos resultados permiten deducir que la mayoría de los empleados presenta satisfacción entre bajo y regular respecto a los beneficios económicos.

## b) Desempeño laboral

Tabla 3  
*Desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	31,6
	Regular	15	39,5
	Alto	11	28,9
	Total	38	100,0

Nota: Información obtenida en base a las encuestas.



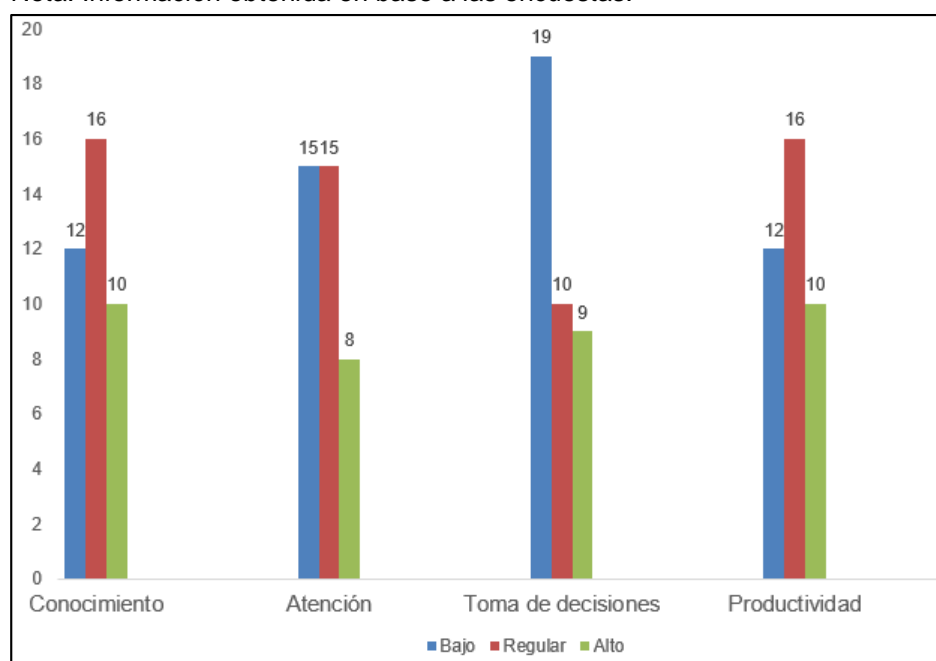
**Figura 7.** Desempeño

En la tabla 3, se puede apreciar que el desempeño del 31.6% (12) de los empleados de la Empresa Aditivos SM SAC es bajo, el 39.5% (15) mostró regular desempeño y el 28.9% (11) alto desempeño laboral. Estos resultados permiten deducir que la mayoría de los empleados brinda desempeños laborales entre bajo y regular. Suponiendo que el desempeño es considerado como la eficacia del trabajador dentro de la organización; vemos pues ello no está en los niveles esperados, pues los empleados denotaron desempeños entre baja y regular, evidenciando la necesidad de organizar capacitaciones, o también, identificar si existen problemas personales que limiten el adecuado desempeño.

Tabla 4  
*Dimensiones de satisfacción laboral*

		Recuento	% de N columnas válidas	% de N filas válidas
Conocimiento	Bajo	12	31,6%	100,0%
	Regular	16	42,1%	
	Alto	10	26,3%	
Atención	Bajo	15	39,5%	100,0%
	Regular	15	39,5%	
	Alto	8	21,1%	
Toma de decisiones	Bajo	19	50,0%	100,0%
	Regular	10	26,3%	
	Alto	9	23,7%	
Productividad	Bajo	12	31,6%	100,0%
	Regular	16	42,1%	
	Alto	10	26,3%	

Nota: Información obtenida en base a las encuestas.



**Figura 8.** Dimensión de satisfacción laboral.

En la tabla 4, se puede apreciar los resultados por dimensiones, sobre la dimensión conocimiento, se encontró que el 31.6% (12) de los empleados presentó niveles bajos, el 42.1% (16) mostró niveles regulares y solo el 26.3% (10) ostentó niveles altos. Estos resultados permiten deducir que la mayoría de los empleados tiene conocimientos entre bajo y regular respecto a los diversos elementos y procesos de la organización.

De la dimensión atención, se encontró que el 39.5% (15) de los empleados presentó niveles bajos, el 39.5% (15) mostró niveles regulares y solo el 21.1% (8) ostentó niveles altos. Estos resultados permiten deducir que la mayoría de los empleados se muestra atento entre bajo y regular, evidenciando su falta de involucramiento con las órdenes y otros tipos de actividades.

De la dimensión toma de decisión, se encontró que el 50.0% (19) de los empleados presentó niveles bajos, el 26.3% (10) mostró niveles regulares y solo el 23.7% (9) ostentó niveles altos. Estos resultados permiten deducir que la participación en la toma de decisiones, en la mayoría de los empleados, es entre bajo y regular, evidenciando la poca intervención del personal para dar solución a un inconveniente.

De la dimensión productividad, se encontró que el 31.6% (12) de los empleados presentó niveles bajos, el 42.1% (16) mostró niveles regulares y solo el 26.3% (10) ostentó niveles altos. Estos resultados permiten deducir que la productividad, en la mayoría de los empleados, es entre bajo y regular, evidenciando el poco empeño del personal obtener buenos resultados.

#### **4.2. Prueba de normalidad**

Antes de realizar la contrastación de la hipótesis, se desarrolló la prueba de normalidad, teniendo como finalidad identificar si las informaciones obtenidas a través de los cuestionarios, presentan distribución normal o no. Lo lógico de este proceso es determinar que prueba se debería emplear para obtener resultados esperados (Droppelmann, 2018).

Satisfacción laboral:

Ho: La variable satisfacción laboral presenta distribución normal.

Ha: La variable satisfacción laboral no presenta distribución normal.



Desempeño:

Ho: La variable desempeño presenta distribución normal.

Ha: La variable desempeño no presenta distribución normal.

Tabla 5  
*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Satisfacción laboral	,806	38	,000
Desempeño	,806	38	,000

Fuente: Información recogida al encuestar a los empleados de la Empresa Aditivos SM SAC.

**Nota:** Se uso Shapiro-Wilk pues la muestra es inferior a 50 unidades.

En la tabla 1, se pone en evidencia que la variable satisfacción laboral, la sig. es menor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, la prueba es no paramétrica. Igual situación se observa en la sig. de la variable desempeño que es menor a 0.05, lo que muestra que esta variable es de distribución no normal aceptándose la hipótesis alterna. Teniendo en cuenta ello, se consideró que la prueba no paramétrica de Rho Spearman, sería la idónea para determinar la relación entre los dos fenómenos en evaluación.

Esta prueba evalúa si existe relación entre una variable y otra; sin embargo, no resulta ser suficiente con determinar la relación, es necesario interpretar, a partir del coeficiente de la prueba, la magnitud de la relación. Por ello, se presenta las siguientes expresiones que permitirá definir el grado de relación a partir de tabla 2:

Tabla 6  
*Baremo de interpretación del coeficiente de Correlación*

Valor	Determinación
+/- 1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/- 0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/- 0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/- 0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/- 0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Fuente: Laguna (2014)

### 4.3. Estadística inferencial

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

Ho: La satisfacción laboral no incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.

Ha: La satisfacción laboral incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.

Tabla 7.

*Prueba de Rho de Spearman de las variables satisfacción laboral y desempeño*

			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coef. de correlación	1,000	,476**
		Sig.	.	,003
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,476**	1,000
		Sig.	,003	.
		N	38	38

\*\* . Es significativa cuando el valor p es menor a 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

En la tabla 7, se demuestra que la satisfacción laboral incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020; presunción que fue contrastada a través de la prueba Rho Spearman, de donde se obtuvo un coeficiente de 0.476 y una significancia de 0.003, es decir, existe incidencia positiva moderada entre satisfacción y desempeño.

#### 4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

##### a) Hipótesis específica 01

Ho: La significación de tarea no incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.

Ha: La significación de tarea incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.

Tabla 8.

*Prueba de Rho de Spearman entre significación de tarea y desempeño*

			Significación de tareas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Significación de tareas	Coef. de correlación	1,000	,605**
		Sig.	.	,000
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,605**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	38	38

\*\* . Es significativa cuando el valor p es menor a 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

En la tabla 8, se demuestra que la significación de tarea incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020; presunción que fue contrastada a través de la prueba Rho Spearman, de donde se obtuvo un coeficiente de 0.605 y una significancia de 0.000, es decir, existe incidencia positiva fuerte entre significación de tarea y desempeño.

**a) Hipótesis específica 02**

Ho: Las condiciones de trabajo no incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima2020.

Ha: Las condiciones de trabajo inciden en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima2020

Tabla 9.

*Prueba de Rho de Spearman entre condiciones de trabajo y desempeño*

			Condiciones de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coef. de correlación	1,000	,421**
		Sig.	.	,003
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,421**	1,000
		Sig.	,003	.
		N	38	38

\*\* . Es significativa cuando el valor p es menor a 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 8, se demuestra que las condiciones de trabajo inciden en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020; presunción que fue contrastada a través de la prueba Rho Spearman, de donde se obtuvo un coeficiente de 0.421 y una significancia de 0.003, es decir, existe incidencia positiva moderada entre las condiciones de trabajo y el desempeño.

#### a) Hipótesis específica 03

Ho: El reconocimiento personal no incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.

Ha: El reconocimiento personal incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.

Tabla 10

#### *Prueba de Rho de Spearman entre reconocimiento personal y desempeño*

			Reconocimie nto personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento personal	Coef. de correlación	1,000	,576**
		Sig.	.	,002
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,576**	1,000
		Sig.	,002	.
		N	38	38

\*\* . Es significativa cuando el valor p es menor a 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 8, se demuestra que el reconocimiento personal incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.; presunción que fue contrastada a través de la prueba Rho Spearman, de donde se obtuvo un coeficiente de 0. 576 y una significancia de 0.002, es decir, existe incidencia positiva moderada entre reconocimiento personal y el desempeño.

#### a) Hipótesis específica 04

Ho: Los beneficios económicos no inciden en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima2020.

Ha: Los beneficios económicos inciden en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima2020.

Tabla 11

#### *Prueba de Rho de Spearman entre beneficios económicos y desempeño*

			Reconocimie nto personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento personal	Coef. de correlación	1,000	,637**
		Sig.	.	,000
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,637**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	38	38

\*\* . Es significativa cuando el valor p es menor a 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

En la tabla 8, se demuestra que los beneficios económicos inciden en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020; presunción que fue contrastada a través de la prueba Rho Spearman, de donde se obtuvo un coeficiente de 0.637 y una significancia de 0.000, es decir existe incidencia positiva fuerte entre los beneficios económicos y el desempeño.

## V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima2020. Encontrándose como resultado un coeficiente de 0.476 y una significancia de 0.003 de la prueba Rho Spearman, lo cual demuestra que existe incidencia positiva moderada entre satisfacción y desempeño. Resultados que pueden ser comparados con los de Boada (2019), quien realizó un análisis de la relación entre satisfacción laboral y desempeño obteniendo como resultado una sig. de 0.000 y un coeficiente de 0.52, siendo un relación positiva moderada entre las variables.

Por otro lado, Estrada y Ramos (2016) en su estudio realizado en la Empresa Orion Supermercados, encontraron que una relación positiva moderada entre las variables, con un coeficiente de 0.624 y una sig. de 0.000, permitiéndole afirmar que la satisfacción laboral tiene relación directa proporcional con el desempeño que pueda ofrecer un trabajador.

Otros de los estudios que obtuvieron resultados similares es el de Granizo (2017), en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., pudo demostrar que mientras más satisfechos estén los colaboradores, estos generaran mejores desempeños en la empresa. La estadística inferencial mostró un coeficiente de 0.402, siendo una relación positiva media entre las variables y una sig. de 0.028.

Resultados adversos lo obtuvo Garcia (2016) quien realizó una investigación en la Empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, de satisfacción laboral y su relación con el desempeño. Encontrando que un resultados desfavorable de coeficiente de 0.304 y una sig. de 0.076, determinando que la satisfacción laboral no se relaciona con el desempeño que pueda ofrecer un trabajador.

Mientras que Nieves (2018) al analizar la relación que existe entre satisfacción y desempeño laboral en la Empresa Adecco Perú S.A. Constató que a medida que se mejore la satisfacción de los trabajadores, mejorará el desempeño que estos ofrecen en su centro de trabajo. Como resultado obtuvo un coeficiente de 0.730, siendo una relación positiva fuerte entre las variables y una sig. de 0.000 de la prueba de Rho Spearman.

A nivel internacional, también se encontraron investigaciones que obtuvieron resultados similares, este es el caso de Sánchez (2015) quien realizó una evaluación de satisfacción laboral y desempeño en la Empresa Plywood Ecuatoriana S.A. Comprobando que los niveles de satisfacción laboral tienen relación con el nivel de desempeño que pueda ofrecer un trabajador. Mediante la prueba de chi cuadrado de donde se encontró una sig. de 0.000 y un valor de  $3.63 < 12.6$ .

Relación de grado débil, lo encontró Bastidas y Albarracín (2020), quienes determinaron que entre satisfacción laboral y el desempeño existe relación pero es de grado bajo, pues sus resultados evidenciaron correlación entre ambas variables, encontrándose un p valor de 0.0133 y un coeficiente de 0.345.

De lo expuesto, se puede precisar que la variable satisfacción tiene relación positiva con el nivel de desempeño que pueda ofrecer un trabajador, Definitivamente,

De acuerdo a la teoría de las expectativas, el desempeño aumentará cuando el empleado comprende que el esfuerzo que va a realizar en el trabajo va a generar resultados positivos y atractivos para el mismo trabajador, por lo contrario el desempeño laboral disminuirá si considera que los resultados no dependen de su esfuerzo. Esta presunción demuestra que lo ideal sería que el mismo trabajador se motive y luche con conseguir sus metas y darle el esfuerzo necesario. Entonces, los mejores desempeños dependerán de factores intrínsecos o internos. Siendo la satisfacción un sentimiento y, por ende, es algo interiorizado en las personas. Ahora bien, si consideramos la teoría de la equidad, donde se propone que los trabajadores se sienten motivados cuando consiguen satisfacción por lo recibido mediante el esfuerzo realizado. Podemos precisar que al gestionar o estimular eficientemente la satisfacción de los trabajadores se podrá fortalecer los desempeños laborales, siendo un factor determinante en el funcionamiento de toda empresa, que puede tener efectos en rentabilidad, clima laboral, productividad, entre otras variables del ámbito empresarial. (Robbins y Judge, 2013).

Respecto al análisis descriptivo, en el presente estudio, se encontró que el 39.5% del personal de la empresa se siente regularmente satisfecho, el 31.6%

mostró un nivel bajo y el 28.9% presentó un nivel alto. Estos resultados pueden ser comparados con los de Garcia (2016), al encontrar que el 82.9% de los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C. mostró satisfacción laboral de nivel regular. Mientras que Granizo (2017), encontró una situación distinta en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., pues el 86.7% de los trabajadores indicó estar satisfecho con su trabajo. Estos resultados pueden estar relacionado a lo descrito por Herzberg (1968) quien mencionó en su teoría que existen factores que contribuyen o desfavorecen el nivel de satisfacción, a partir de ello, el autor planteó una hipótesis sobre la existencia de dos tipos de necesidades en el sujeto y dos dimensiones independientes de satisfacción y son: En primer lugar, los factores de primer nivel, que son los sentimientos que causan la satisfacción o insatisfacción y, en segundo lugar, factores de segundo nivel, que es a reacción psicológica que el hecho provocó en el individuo.

Así también, se agrega que los hechos relacionados a la remuneración, dirección y relaciones humanas, política, normas y procedimientos de gestión de empresas, supervisión técnica y condiciones de trabajo pueden ser causantes de satisfacción o insatisfacción.

En cuanto al desempeño se encontró que el 39.5% del personal de la empresa presenta un desempeño regular, el 31.6% mostró un nivel bajo y el 28.9% un nivel alto. Resultados similares a los de Garcia (2016), al encontrar que el 42.9% de los trabajadores mostró un nivel de desempeño medio o moderado. También Sánchez (2015), en una empresa de Ecuador, encontró que el 52% mostró un nivel promedio de desempeño. Entendiéndose que desempeño es considerado como la eficacia del trabajador dentro de las organizaciones (Hernández, 2008); se puede ver que ello, en la Empresa Aditivos SM SAC no se encuentra en el nivel esperado, lo adecuado debería estar en niveles altos. Esto puede estar relacionado a lo afirmado por Ohtman (2014) quien explica que para gestionar el desempeño es importante tener referencias psicológicas, indispensables para implementar programas y/o actividades que permitan mejorar los desempeños, a través de procesos activos y no estáticos que depende de intereses, expectativas y experiencias previas del sujeto.



Por otro lado, Iturralde (2011) sugiere que se realicen evaluaciones del desempeño laboral de forma integral, sistemática y continua a los individuos que laboran en una organización, las cuales son realizadas por los supervisores o jefes a cargo, siendo analizadas la eficacia, actitud, y rendimiento en su área de trabajo, en su mayoría utilizados para mejorar la producción de una empresa, buscando soluciones en falencias que se pueden presentar. Para Sum (2015) es importante saber el desenvolvimiento laboral, ya que ayuda a los jefes (recursos humanos) tomar decisiones para una mejora de la organización, en ese sentido, si existe un desempeño alto en sus trabajadores, traerá por consiguiente beneficios que permitirán a las organizaciones crecer en diferentes indicadores. De hecho, es importante que en la Empresa Aditivos SM SAC, se busque niveles óptimos de desempeño realizando estudios previos para conocer la situación y luego implementar acciones que busquen mejorar este factor importante en las actividades operativas.

## VI. CONCLUSIONES

A partir de los resultados encontrados, en base a los datos recopilados de los mismos trabajadores de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima – 2020, se llegó a las siguientes conclusiones:

De acuerdo al objetivo general, se logró determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020, se demostró a través de la estadística que existe incidencia positiva moderada entre ambas variables, con un coeficiente de  $Rho= 0,476^{**}$  y una sig. de 0,003. Además se demostró que cuando la satisfacción es regular en un 39.5%, el desempeño de igual manera es regular en un 39.5% de los trabajadores.

Referente al primer objetivo específico, se logró determinar la incidencia de la significación de tarea en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020, se demostró a través de la estadística que existe incidencia positiva fuerte entre significación de tarea y desempeño, con un coeficiente de  $Rho= 0,605^{**}$  y una sig. de 0,000. Además se demostró que cuando la significación de tarea es bajo en un 39.5%, el desempeño de igual manera es bajo en un 39.5% de los trabajadores.

En cuanto al segundo objetivo específico, se logró determinar la incidencia de las condiciones de trabajo en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020, se demostró a través de la estadística que existe incidencia positiva moderada entre las condiciones de trabajo y el desempeño, con un coeficiente de  $Rho= 0,421^{**}$  y una sig. de 0,003. Además se demostró que cuando las condiciones de trabajo es regular en un 42.1%, el desempeño de igual manera es regular en un 39.5% de los trabajadores.

Sobre el tercer objetivo específico, se logró determinar la incidencia del reconocimiento personal en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020, se demostró a través de la estadística que existe incidencia positiva moderada entre el reconocimiento del personal y el desempeño, con un coeficiente de  $Rho= 0,576^{**}$  y una sig. de 0,002. Además se demostró que cuando el reconocimiento personal es bajo en un 36.8%, el desempeño de igual manera es bajo en un 39.5% de los trabajadores.

Por último, del cuarto objetivo específico, se logró determinar la incidencia de los beneficios económicos en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020, se demostró a través de la estadística que existe incidencia positiva fuerte entre beneficio económico y el desempeño, con un coeficiente de  $Rho = 0,637^{**}$  y una sig. de 0,000. Además se demostró que cuando el beneficio económico es regular en un 36.8%, el desempeño de igual manera es regular en un 39.5% de los trabajadores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se sugiere a la Empresa Aditivos SM SAC, considerar la satisfacción laboral como factor importante por su incidencia en el desempeño del personal. Por ello, se debe realizar intervenciones que permitan tener al personal más satisfecho, una de ellas puede ser la implementación de programas de desarrollo personal y personal en las respectivas áreas. La satisfacción con el trabajo también se puede mejorar garantizando mejores condiciones laborales, reconocimientos, ajustes salariales, entre otros.

Se sugiere a la Empresa Aditivos SM SAC, mejorar el desempeño del personal a través de la significación de la tarea que está dirigida a conseguir un objetivo en común; por ello, la empresa debe intervenir identificando valoraciones y creencias que tienen los empleados sobre los trabajos que realiza, a partir de ello, concientizar sobre lo importante que es su tarea para las operaciones de la empresa a través de charlas y reuniones internas dirigidas por los jefes directos.

Se sugiere a la Empresa Aditivos SM SAC, que mejore el desempeño del personal a través mejores condiciones de trabajo que está dirigida salvaguardar la integridad de las personas. Así mismo, se debe brindar y velar que los empleados tengan los equipos adecuados para que realicen un trabajo eficaz y eficiente.

Se sugiere a la Empresa Aditivos SM SAC, que mejore el desempeño del personal a través de mejores reconocimientos personales que está dirigida en distinguir los logros obtenidos. Para ello, es importante que la empresa implemente un programa de reconocimiento anual, basado en el cumplimiento de metas, a través del cual se estimule los desempeños y que sientan motivados al realizar sus trabajos pues serán valorados sus esfuerzos.

Se sugiere a la Empresa Aditivos SM SAC, que mejore el desempeño del personal a través de mejores beneficios económicos que está dirigida en remunerar económicamente a un personal por su trabajo realizado. Para ello, se debe estimular el desempeño mediante premios como los cursos pagados, porcentaje de comisiones, entre otros, como retribuciones por su buena labor.

## VII. REFERENCIAS

- Alaimo, V. (2017). *¿Por qué es tan baja la calidad de los empleos en América Latina y el Caribe?* Recuperado de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/por-que-america-latina-y-el-caribe-tiene-tantos-empleos-de-baja-calidad/>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (Ed. 6ta)*. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria.
- Bastidas, I. y Albarracín, V. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la Empresa Llermat Súper Pollo*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3 era edición). Colombia: Editorial PEARSON.
- Besa, F. (2017). *Gestión del desempeño en empresas top del mundo*. Recuperado de <https://www.rankmi.com/blog/gestion-del-desempeno-en-empresas-top-del-mundo>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- 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.
- Cargallo, A. (2017). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/28236576\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_y\\_sus\\_determinantes\\_en\\_las\\_cooperativas](https://www.researchgate.net/publication/28236576_La_satisfaccion_laboral_y_sus_determinantes_en_las_cooperativas)

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (Ed. 5). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional la dinamica del exito en las organizaciones* (Tercera ed.). Mexico, D.F. MxGRAW-HILL/Interamericana editores S.A. DE C.V.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Rev. Ciencia & trabajo; 17 (54) 159 -165.
- Cocha, A. (2015). *La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional* (1era ed.). Edinburgo: Heriot-Watt University.
- Dessler, G y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (5ta ed.). Pearson Educación de México, S.A.
- Diario Gestión (2016). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr>
- Diario Peru21 (2018). *El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral*. Recuperado de <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/?ref=p21r>
- Droppelmann, G. (2018). *Pruebas de normalidad Normality Test*. Revista actualizaciones clínica meds 2 (1) 31 – 42.
- Empleo de Castilla y León (2017). *Satisfacción laboral en países europeos: España ocupa el cuarto lugar*. Recuperado de [https://servicios3.jcyl.es/enbo/siau/contenido/NzN5V3FKYUx5NnV1VFBTdlh5dW1OTFdGeHVzWmFBZGJnV2t2QjhhdTVwcz0=#indice\\_articulo\\_34913](https://servicios3.jcyl.es/enbo/siau/contenido/NzN5V3FKYUx5NnV1VFBTdlh5dW1OTFdGeHVzWmFBZGJnV2t2QjhhdTVwcz0=#indice_articulo_34913)

- Entrepreneur (2020). *Los 20 Mejores Lugares para Trabajar en el mundo en 2020*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/357902>
- Estrada, M. y Ramos, A. (2016). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Orion Supermercados*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú.
- Francesc, E. (2016). *La satisfacción laboral influye en la salud*. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-influye-en-la-salud/>
- Garcia, J. (2017). *Motivación y satisfacción laboral*. Recuperado de <https://prevencionar.com/2017/11/22/motivacion-satisfaccion-laboral/>
- Garcia, M. (2016). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Granizo, P. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Grijalva, A., Palacios, J.; Patiño, C. y Tamayo, D. (2017). *Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Revista de análisis estadístico, 13 (1): 7 – 45.
- Guizar, R. (2007). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. (4ta edición). México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/61887113.pdf>
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León. México.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education.

- Huillca, J. (2017). *Desempeño laboral de los trabajadores en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco 2017*. Universidad Andina del Cusco. Perú.
- Iturralde, J. (2011). *La Evaluación del Desempeño laboral y su Incidencia en los Resultados del Rendimiento de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda de la Ciudad de Ambato En El Año 2010* (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Laguna, C. (2014). *Inferencia paramétrica: Relación entre variables cualitativas y cuantitativas*. Recuperado de <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M2T08.pdf>
- Lasio, V. (2008). *Desempeño individual*. Recuperado de [http://www.espae.spol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/notas\\_tecnicas/desempeño.pdf](http://www.espae.spol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/notas_tecnicas/desempeño.pdf)
- La Republica (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Maldonado, A. (2019). *Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Mayer, J.D., Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. *Intelligence* (17), 433-442.
- Motowidlo, S. y Kell, H. (2012). *Job Performance*. *Rev. personnel psychology* 12 (2). Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118133880.hop212005>.
- Nieves, H. (2018). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura – Perú, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Perú.



- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia, 2014: ediciones de la U.
- Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, 3(1). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Price, J. y Muller, C. (2016). *Absenteeism and turnover among Hospital Employees*. Greenwich: JAI Press.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. Negotium, 3(9), 33-51.
- Ramírez, D. (2010). *La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia*. Ciencias Holguín, 12(4).
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (15 Ed.) Pearson, México.
- RPP Noticias (2020). *Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos?* Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772?ref=rpp>
- Sánchez, J. (2015). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador.
- Sánchez, J. y Calderón, V. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. Pensamiento & gestión, (32), 54-82.
- Sánchez, M. y García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Rev. Scientia et Technica Año XXII, 22, (2): 161 – 166.

- Sánchez, M. y García, L. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Rev. Scientia et Technica 22,(2). 161-166. Pereira. México.
- Soria, S. (2016). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I Essalud-Tingo María 2014*. Universidad de Huánuco. Perú.
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (2015). *Administración*. (6ta edición). México: Editorial Pearson Educación S.A.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill 5ta Edición.
- Viswesvaran, C. y Ones, D. (2008). *Perspectives on Models of Job Performance*. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1468-2389.00151>

## **ANEXOS**

## **Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autores)**

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL (DE LOS) AUTOR(ES)

Yo, **Maricarmen Gálvez Ayala**, alumna de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Sede Lima, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada “**Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en la empresa Aditivos SM SAC Lima – 2020**” son:

1. De mi autoría
2. La presente tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

Lugar y fecha, .....

.....  
**Maricarmen Gálvez Ayala**

DNI: 47292961

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles	Rango
<b>Satisfacción Laboral</b>	La satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (Palma, 2005)	La variable satisfacción laboral será medida a través de un cuestionario, priorizando opciones de respuestas de escala Likert, que comprende 30 ítems, con el propósito de conocer el nivel de satisfacción que poseen cada uno de los empleados.	Significación de Tarea	Trabajo justo y buen sentir	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 - 8	Ordinal	Deficiente	30-70
			Condiciones de trabajo	Ambiente y comodidad	9 – 10 – 11 – 12 – 13 – 14 – 16			
			Reconocimiento personal	Elogios recibido y responsabilidad de la tarea	17 – 18 – 19 – 20 – 21 – 22 – 23	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Eficiente	110-150
			Beneficios económicos	Sueldo aceptable y exceso de trabajo	24 – 25 – 26 – 27 – 28 – 29 – 30			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles	Rango
<b>Desempeño Laboral</b>	El desempeño del personal es considerado como la eficacia del trabajador dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. (Hernández, 2008)	La variable desempeño será medida a través de un cuestionario, priorizando opciones de respuestas de escala Likert, que comprende 30 ítems, con el propósito de conocer el nivel de desempeño que tienen cada uno de los empleados.	Conocimiento	Reglamento y desenvolvimiento	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 - 8	Ordinal	Deficiente	30-70
			Atención	Confianza y oportunidades de mejora	9 – 10 – 11 – 12 – 13 – 14 – 16	El cuestionario está compuesto por éstas opciones:	Regular	70-110
			Toma de decisiones	Resolución de problemas y actitud laboral	17 – 18 – 19 – 20 – 21 – 22 – 23	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Eficiente	110-150
			Productividad	Alcanzar objetivos planteados y trabajar en equipo	24 – 25 – 26 – 27 – 28 – 29 – 30			

### Anexo 3. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en la Empresa Aditivos SM SAC, Lima – 2020					
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones /Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivos general</b>	<b>Hipótesis general</b>	Satisfacción laboral	<b>a) Significación de tarea</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo justo</li> <li>• Buen sentir</li> </ul> <b>b) Condiciones de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente</li> <li>• Comodidad</li> </ul> <b>c) Reconocimiento personal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elogios recibido</li> <li>• Responsabilidad de tareas</li> </ul> <b>d) Beneficios económicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo aceptable</li> <li>• Exceso de trabajo</li> </ul>	<b>Diseño de investigación:</b> No experimental Transversal  <b>Tipo de investigación:</b> Básico  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo - Correlacional  <b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo
¿De qué manera la satisfacción laboral incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020?	Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020	La satisfacción laboral incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020			
<b>Problema específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>			
a) ¿De qué manera la significación de tarea incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020?	a) Determinar la incidencia de la significación de tarea en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.	a) La significación de tarea incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.	Desempeño	<b>a) Conocimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento</li> <li>• Desarrollamiento</li> </ul> <b>a) Atención</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Oportunidades de mejora</li> </ul> <b>b) Toma de decisiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Actitud laboral</li> </ul> <b>c) Productividad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcanzar objetivos planteados</li> <li>• Trabajar en equipo</li> </ul>	<b>Población</b> 38 Trabajadores <b>Muestra</b> 38 Trabajadores  <b>Recolección de datos:</b> <b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumentos</b> Cuestionarios con escala Likert  <b>Procesamiento de información:</b> Software Excel y SPSS.
b) ¿De qué manera las condiciones de trabajo incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020?	b) Determinar la incidencia de las condiciones de trabajo en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.	b) Las condiciones de trabajo inciden en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.			
c) ¿De qué manera el reconocimiento personal incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020?	c) Determinar la incidencia del reconocimiento personal en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.	c) El reconocimiento personal incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.			
d) ¿De qué manera los beneficios económicos incide en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020?	d) Determinar la incidencia de los beneficios económicos en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.	d) Los beneficios económicos inciden en el desempeño del personal de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020.			

Elaboración: Propia

## Anexo 4. Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO

### CUESTIONARIO DE: SATISFACCIÓN LABORAL

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre la: "Satisfacción Laboral y el desempeño del personal en la empresa Aditivos SM SAC Lima - 2020". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Significación de Tarea	<b>Trabajo justo</b>					
	1	¿La carga laboral que tiene es acorde a su puesto de trabajo?				
	2	¿El trabajo que desarrolla es valorado por su jefe o supervisor?				
	3	¿Su jefe le da un tiempo prudencial para desarrollar las actividades que le encomienda?				
	4	¿Su jefe le designa actividades que van acorde a su puesto de trabajo?				
	<b>Buen sentir</b>					
	5	¿Se siente conforme con las actividades que realiza?				
	6	¿Su jefe reconoce tus logros?				
Condiciones de Trabajo	<b>Ambiente</b>					
	9	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?				
	10	¿El lugar donde trabaja recibe un mantenimiento y limpieza permanente?				
	11	¿En el ambiente de trabajo tiene a su alcance las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades?				
	12	¿En su centro de trabajo se proporcionan las prestaciones de ley?				
	<b>Comodidad</b>					
	13	¿El ambiente donde trabaja es confortable?				
	14	¿En caso de emergencia se siente seguro(a) en su centro de trabajo?				
Reconocimiento personal, social	<b>Elogios recibido</b>					
	17	¿En los últimos días ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?				
	18	¿Se siente valorado por la empresa y sus superiores?				
	19	¿Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?				
	20	¿La relación con sus jefes o supervisores le motiva a realizar un buen trabajo?				
	<b>Responsabilidad de tarea</b>					
	21	Las tareas que realiza durante su jornada de trabajo ¿Son tareas con prioridad alta?				
	22	¿Asigna un nivel de importancia a las tareas que tiene que realizar?				
Beneficios económicos	<b>Sueldo aceptable</b>					
	24	¿Considera que el sueldo que percibe está en relación con la labor que realiza?				
	25	Si le dieran la oportunidad de trabajar horas extras en su área laboral por una remuneración adicional ¿lo haría?				
	26	¿Su remuneración mensual cubre sus necesidades?				
	27	Al alcanzar una meta propuesta ¿la empresa se preocupa por darle un incentivo?				
	<b>Cantidad de trabajo</b>					
	28	¿Su esfuerzo en el cumplimiento de objetivos tiene retribuciones justas?				
	29	¿Está conforme con la cantidad de horas que trabaja semanalmente?				
30	¿Siente que la carga laboral que realiza está acorde con su salario?					



**ANEXO**
**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

**Estimado(a)**

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre la: "Satisfacción Laboral y el desempeño del personal en la empresa Aditivos SM SAC Lima - 2020". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
		<b>Conocimiento</b>				
	<b>Reglamento</b>					
	1 ¿Se siente identificado con la misión de la empresa?					
	2 ¿Está conforme con la prácticas sancionatorias administrativas?					
	3 ¿Los reglamentos internos de la empresa son cumplidos a cabalidad por los trabajadores?					
	4 ¿Se hace uso del reglamento interno de trabajo en su centro de labores?					
	<b>Desenvolvimiento</b>					
	5 ¿Ha tenido oportunidad de innovar en el trabajo que desempeña?					
	6 ¿Termina sus tareas a tiempo y no necesita pedir extensión de fechas de entrega?					
	7 ¿Conoce perfectamente los procesos de producción?					
	8 ¿Se siente capacitado(a) para desenvolverse en otras áreas?					
<b>Atención</b>						
	<b>Confianza</b>					
	9 ¿Tiene amigos en la empresa para confiarles algunas dificultades laborales?					
	10 En relación a sus compañeros, ¿se siente bien compartiendo espacios en común?					
	11 ¿Tiene la confianza de comunicarse con su jefe inmediato en caso de alguna situación laboral?					
	12 ¿En qué medida cree que es adecuado notificar con respecto a un desperfecto en la empresa?					
	<b>Oportunidades de mejora</b>					
	13 ¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?					
	14 ¿Comprende perfectamente las tareas que debe desarrollar y si hay posibilidad le da un valor agregado?					
	15 ¿La empresa le brinda oportunidades para crecer profesionalmente?					
	16 ¿Las tareas que realiza son entregados en el tiempo adecuado?					
<b>Toma de decisiones</b>						
	<b>Resolución de problemas</b>					
	17 ¿Considera que tiene la experiencia suficiente para resolver problemas?					
	18 ¿La solución que tomaría frente a un problema va acorde a sus valores y prioridades?					
	19 ¿Para solucionar un problema solicita la opinión de sus compañeros?					
	20 Una vez tomada la decisión ¿se siente satisfecho(a) con los resultados?					
	<b>Actitud laboral</b>					
	21 ¿Se produce una comunicación fluida y constante a nivel organizacional?					
	22 ¿Es usted proactivo(a) para resolver dificultades con la mejor actitud?					
	23 Si ve que algo falla en alguna maquinaria, ¿tiene la capacidad de solucionarlo?					
<b>Productividad</b>						
	<b>Alcanzar objetivos</b>					
	24 Las tareas que tiene programadas para realizar ¿contribuyen al logro de sus objetivos más importantes?					
	25 ¿Se pone objetivos para decidir en qué tareas debe trabajar?					
	26 ¿Puede concentrarse en una sola tarea más de una hora?					
	27 ¿Puede mantenerse sin distracciones cuando realiza tareas de importancia alta?					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
	28 ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?					
	29 ¿Sus compañeros consideran sus opiniones acerca del trabajo?					
	30 ¿Cuentas con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar algunas labores que se dificultan?					

## Anexo 5. Criterio de jueces

Juez 1. Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE TAREA</b>														
1	¿La carga laboral que tienes es acorde a tu puesto de trabajo?				X				X					X
2	¿El trabajo que desarrollas es valorado por tu jefe o supervisor?				X				X					X
3	¿Tu jefe te da un tiempo prudencial para desarrollar las actividades que te encomienda?				X				X					X
4	¿Tu jefe te designa actividades que van acorde a tu puesto de trabajo?				X				X					X
5	¿Te sientes conforme con las actividades que realizas?				X				X					X
6	¿Tu jefe reconoce tus logros?				X				X					X
7	¿Te gusta la actividad que realizas?				X				X					X
8	¿Haciendo tu trabajo te sientes bien contigo mismo(a)?				X				X					X
<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>														
9	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de tus labores?				X				X					X
10	¿El lugar donde trabajas recibe un mantenimiento y limpieza permanente?				X				X					X
11	¿En el ambiente de trabajo tienes a tu alcance las herramientas necesarias para desarrollar tus actividades?				X				X					X
12	¿En tu centro de trabajo se proporcionan las prestaciones de ley?				X				X					X
13	¿El ambiente donde trabajas es confortable?				X				X					X
14	¿En caso de emergencia te sientes seguro(a) en tu centro de trabajo?				X				X					X
15	¿Te sientes cómodo(a) en tu lugar de trabajo?				X				X					X
16	¿Todas tus herramientas de trabajo, laptop, celulares y demás están en perfecto estado?				X				X					X
<b>DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL, SOCIAL</b>														
17	¿En los últimos días has recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?				X				X					X
18	¿Te sientes valorado por la empresa y tus superiores?				X				X					X
19	¿Tienes una buena relación con tus compañeros de trabajo?				X				X					X
20	¿La relación con tus jefes o supervisores te motiva a realizar un buen trabajo?				X				X					X
21	Las tareas que realizas durante tu jornada de trabajo ¿Son tareas con				x				xyo					x



	prioridad alta?				X				X				X
22	¿Asignas un nivel de importancia a las tareas que tienes que realizar?				X				X				X
23	¿Sientes que las tareas que desarrollas es parte importante del proceso interno de la empresa?				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>													
24	¿Consideras que te pagan bien por el trabajo que realizas?				X				X				X
25	Si te dieran la oportunidad de trabajar más horas extras en tu área laboral por una remuneración adicional ¿lo harías?				X				X				X
26	¿Tu remuneración mensual cubre tus necesidades?				X				X				X
27	Al alcanzar una meta propuesta ¿la empresa se preocupa por darle un incentivo?				X				X				X
28	¿Su esfuerzo en el cumplimiento de objetivos tiene retribuciones justas?				X				X				X
29	¿Estás conforme con la cantidad de horas que trabajas semanalmente?				X				X				X
30	¿Sientes que la carga laboral que realizas está acorde con tu salario?				x				x				x

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Lino Gamarra Edgar Laureano**

**DNI: 32650876**

Especialidad del validador: **Administrador de Empresas y Lic. En Educación: Matemática e Informática**

**24 de diciembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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 del instrumento que mide el desempeño laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO</b>														
1	¿Te sientes identificado con la misión de la empresa?				X				X				X	
2	¿Está conforme con la prácticas sancionatorias administrativas?				X				X				X	
3	¿Los reglamentos internos de la empresa son cumplidos a cabalidad por los trabajadores?				X				X				X	
4	¿Se hace uso del reglamento interno de trabajo en su centro de labores?				X				X				X	
5	¿Ha tenido oportunidad de innovar en el trabajo que desempeña?				X				X				X	
6	¿Terminas tus tareas a tiempo y no necesitas pedir extensión de fechas de entrega?				X				X				X	
7	¿Conoces perfectamente los procesos de producción?				X				X				X	
8	¿Te sientes capacitado(a) para desenvolverte en otras áreas?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: ATENCIÓN</b>														
9	¿Tiene amigos en la empresa para confiarles algunas dificultades laborales?				X				X				X	
10	En relación a tus compañeros, ¿te sientes bien compartiendo espacios en común?				X				X				X	
11	¿Tienes la confianza de comunicarte con tu jefe inmediato en caso de alguna situación laboral?				X				X				X	
12	¿En qué medida crees que es adecuado notificar con respecto a un desperfecto en la empresa?				X				X				X	
13	¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?				X				X				X	
14	¿Comprende perfectamente las tareas que debe desarrollar y si hay posibilidad le da un valor agregado?				X				X				X	
15	¿La empresa te brinda oportunidades para crecer profesionalmente?				X				X				X	
16	¿Las tareas que realizas son entregados en el tiempo adecuado?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES</b>														
17	¿Consideras que tienes la experiencia suficiente para resolver problemas?				X				X				X	
18	¿La solución que tomarías frente a un problema va acorde a tus valores y prioridades?				X				X				X	
19	¿Para solucionar un problema solicitas la opinión de tus compañeros?				x				X				X	



20	Una vez tomada la decisión ¿te sientes satisfecho(a) con los resultados?				X				X				X
21	¿Se produce una comunicación fluida y constante a nivel organizacional?				X				X				X
22	¿Eres proactivo(a) para resolver dificultades con la mejor actitud?				X				X				X
23	Si vez que algo falla en alguna maquinaria, ¿tienes la capacidad de solucionarlo?				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 4: PRODUCTIVIDAD</b>													
24	Las tareas que tienes programadas para realizar ¿contribuyen al logro de tus objetivos más importantes?				X				X				X
25	¿Te pones objetivos para decidir en qué tareas debes trabajar?				X				X				X
26	¿Puedes concentrarte en una sola tarea más de una hora?				X				X				X
27	¿Puedes mantenerte sin distracciones cuando realizas tareas de importancia alta?				X				X				X
28	¿Tus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?				X				X				X
29	¿Tus compañeros consideran tus opiniones acerca del trabajo?				X				X				X
30	¿Cuentas con el apoyo de tus compañeros de oficina para realizar algunas labores que te dificultan?				X				X				X

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Lino Gamarra Edgar Laureano**

DNI: **32650876**

Especialidad del validador:... **Administrador de Empresas y Lic. En Educación: Matemática e Informática**

24 de diciembre del 2020



Juez 2. Dr. Cesar Cifuentes La Rosa



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
<b>DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE TAREA</b>											
1	¿La carga laboral que tiene es acorde a tu puesto de trabajo?			X			X			X	
2	¿El trabajo que desarrolla es valorado por tu jefe o supervisor?			X			X			X	
3	¿Su jefe te da un tiempo prudencial para desarrollar las actividades que le encomienda?			X			X			X	
4	¿Su jefe te designa actividades que van acorde a su puesto de trabajo?			X			X			X	
5	¿Se siente conforme con las actividades que realiza?			X			X			X	
6	¿Su jefe reconoce sus logros?			X			X			X	
7	¿Le gusta la actividad que realiza?			X			X			X	
8	¿Haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo(a)?			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>											
9	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de tus labores?			X			X			X	
10	¿El lugar donde trabaja recibe un mantenimiento y limpieza permanente?			X			X			X	
11	¿En el ambiente de trabajo tiene a su alcance las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades?			X			X			X	
12	¿En su centro de trabajo se proporcionan las prestaciones de ley?			X			X			X	
13	¿El ambiente donde trabaja es confortable?			X			X			X	
14	¿En caso de emergencia se siente seguro(a) en su centro de trabajo?			X			X			X	
15	¿Se siente cómodo(a) en su lugar de trabajo?			X			X			X	
16	¿Todas tus herramientas de trabajo, laptop, celulares y demás están en perfecto estado?			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL, SOCIAL</b>											
17	¿En los últimos días has recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?			X			X			X	
18	¿Se siente valorado por la empresa y sus superiores?			X			X			X	
19	¿Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?			X			X			X	
20	¿La relación con sus jefes o supervisores le motiva a realizar un buen trabajo?			X			X			X	

21	Las tareas que realiza durante tu jornada de trabajo ¿Son tareas con prioridad alta?				X				X				X
22	¿Asigna un nivel de importancia a las tareas que tienes que realizar?				X				X				X
23	¿Siente que las tareas que desarrolla es parte importante del proceso interno de la empresa?				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>													
24	¿Considera que el sueldo que percibe está en relación con la labor que realiza?				X				X				X
25	Si le dieran la oportunidad de trabajar horas extras en su área laboral por una remuneración adicional ¿lo haría?				X				X				X
26	¿Su remuneración mensual cubre sus necesidades?				X				X				X
27	Al alcanzar una meta propuesta ¿la empresa se preocupa por darle un incentivo?				X				X				X
28	¿Su esfuerzo en el cumplimiento de objetivos tiene retribuciones justas?				X				X				X
29	¿Está conforme con la cantidad de horas que trabaja semanalmente?				X				X				X
30	¿Siente que la carga laboral que realiza está acorde con tu salario?				X				X				X

**Observaciones:** Se han modificado las preguntas ya que estas deben estar formuladas en tercera persona.

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Cesar Cifuentes La Rosa        **DNI: 09534164**

**Especialidad del validador:** Economista

**13 de enero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

Dr. Cesar Cifuentes La Rosa

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO</b>														
1	¿Se sientes identificado con la misión de la empresa?				X				X				X	
2	¿Está conforme con la prácticas sancionatorias administrativas?				X				X				X	
3	¿Los reglamentos internos de la empresa son cumplidos a cabalidad por los trabajadores?				X				X				X	
4	¿Se hace uso del reglamento interno de trabajo en su centro de labores?				X				X				X	
5	¿Ha tenido oportunidad de innovar en el trabajo que desempeña?				X				X				X	
6	¿Termina sus tareas a tiempo y no necesitas pedir extensión de fechas de entrega?				X				X				X	
7	¿Conoce perfectamente los procesos de producción?				X				X				X	
8	¿Se siente capacitado(a) para desenvolverte en otras áreas?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: ATENCIÓN</b>														
9	¿Tiene amigos en la empresa para confiarles algunas dificultades laborales?				x				x				x	
10	En relación a tus compañeros, ¿se siente bien compartiendo espacios en común?				x				x				x	
11	¿Tiene la confianza de comunicarte a su jefe inmediato en caso de alguna situación laboral?				x				x				x	
12	¿En qué medida cree que es adecuado notificar con respecto a un desperfecto en la empresa?				x				x				x	
13	¿Ha tenido oportunidad en el trabajo para aprender y crecer?				x				x				x	
14	¿Comprende perfectamente las tareas que debe desarrollar y si hay posibilidad le da un valor agregado?				x				x				x	
15	¿La empresa le brinda oportunidades para crecer profesionalmente?				x				x				x	
16	¿Las tareas que realiza son entregados en el tiempo adecuado?				x				x				x	
<b>DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES</b>														
17	¿Considera que tiene la experiencia suficiente para resolver problemas?				x				x				x	
18	¿La solución que tomaría frente a un problema va acorde a sus valores y prioridades?				x				x				x	
19	¿Para solucionar un problema solicita la opinión de tus compañeros?				x				x				x	





20	Una vez tomada la decisión ¿se siente satisfecho(a) con los resultados?					x						x								x
21	¿Se produce una comunicación fluida y constante a nivel organizacional?					x						x								x
22	¿Es proactivo(a) para resolver dificultades con la mejor actitud?					x						x								x
23	Si vez que algo falla en alguna maquinaria, ¿tiene la capacidad de solucionarlo?					x						x								x
<b>DIMENSIÓN 4: PRODUCTIVIDAD</b>																				
24	Las tareas que tiene programadas para realizar ¿contribuyen al logro de tus objetivos más importantes?					x						x								x
25	¿Se pones objetivos para decidir en qué tareas debe realizar?					x						x								x
26	¿Puede concentrarse en una sola tarea más de una hora?					x						x								x
27	¿Puede mantenerse sin distracciones cuando realiza tareas de importancia alta?					x						x								x
28	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?					x						x								x
29	¿Sus compañeros consideran sus opiniones acerca del trabajo?					x						x								x
30	¿Cuenta con el apoyo de tus compañeros de oficina para realizar algunas labores que le dificultan?					x						x								x

**Observaciones:** Se han modificado las preguntas ya que estas deben estar formuladas en tercera persona

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Cesar Cifuentes La Rosa DNI: 09534164

**Especialidad del validador.** Economista

**13 de enero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

Dr. Cesar Cifuentes La Rosa

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

Juez 3. Ma. Daniel Meía Pilonieta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	<b>DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE TAREA</b>													
1	¿La carga laboral que tienes es acorde a tu puesto de trabajo?													
2	¿El trabajo que desarrollas es valorado por tu jefe o supervisor?													
3	¿Tu jefe te da un tiempo prudencial para desarrollar las actividades que te encomienda?													
4	¿Tu jefe te designa actividades que van acorde a tu puesto de trabajo?													
5	¿Te sientes conforme con las tareas que realizó durante su jornada de trabajo?													
6	¿Siente que la tarea que realiza es tan importante como cualquier otra?													
7	¿Durante su jornada, se siente responsable de las tareas asignadas?													
	<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>													
8	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de tus labores?													
9	¿El lugar donde trabajas recibe un mantenimiento y limpieza permanente?													
10	¿En el ambiente de trabajo tienes a tu alcance las herramientas necesarias para desarrollar tus actividades?													
11	¿En tu centro de trabajo se proporcionan las prestaciones de ley?													
12	¿El ambiente donde trabajas es confortable?													
13	¿En caso de emergencia te sientes seguro(a) en tu centro de trabajo?													
14	¿Te sientes cómodo(a) en tu lugar de trabajo?													
15	¿Todas tus herramientas de trabajo, laptop, celulares y demás están en perfecto estado?													
	<b>DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL</b>													
16	¿En los últimos días has recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?													
17	¿Te sientes valorado por la empresa y tus superiores?													
18	¿Tienes una buena relación con tus compañeros de trabajo?													
19	¿La relación con tus jefes o supervisores te motiva a realizar un buen trabajo?													





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO</b>														
1	¿Te sientes identificado con la misión de la empresa?													
2	¿Está conforme con la prácticas sancionatorias administrativas?													
3	¿Los reglamentos internos de la empresa son cumplidos a cabalidad por los trabajadores?													
4	¿Se hace uso del reglamento interno de trabajo en su centro de labores?													
5	¿Ha tenido oportunidad de innovar en el trabajo que desempeña?													
6	¿Terminas tus tareas a tiempo y no necesitas pedir extensión de fechas de entrega?													
7	¿Conoces perfectamente los procesos de producción?													
8	¿Te sientes capacitado(a) para desenvolverte en otras áreas?													
<b>DIMENSIÓN 2: ATENCIÓN</b>														
9	¿Tiene amigos en la empresa para confiarles algunas dificultades laborales?													
10	En relación a tus compañeros, ¿te sientes bien compartiendo espacios en común?													
11	¿Tienes la confianza de comunicarte con tu jefe inmediato en caso de alguna situación laboral?													
12	¿En qué medida crees que es adecuado notificar con respecto a un desperfecto en la empresa?													
13	¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?													
14	¿Comprende perfectamente las tareas que debe desarrollar y si hay posibilidad le da un valor agregado?													
15	¿La empresa te brinda oportunidades para crecer profesionalmente?													
16	¿Las tareas que realizas son entregadas en el tiempo adecuado?													
<b>DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES</b>														
17	¿Consideras que tienes la experiencia suficiente para resolver problemas?													
18	¿La solución que tomarías frente a un problema va acorde a tus valores y prioridades?													



## Anexo 6. Confiabilidad de los Instrumentos

Para la determinación del nivel de confiabilidad que manifiestan los instrumentos, se utilizó el programa SPSS v. 25 y con las informaciones brindadas por los 38 trabajadores de la Empresa Aditivos SM SAC, Lima-2020, se pudo encontrar los siguientes resultados:

### Formula del Coeficiente de Confiabilidad de Cronbach

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad de Cronbach

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems.

$S_t^2$ : Varianza de la suma de los ítems

K: El número de preguntas o ítems.

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
<b>General</b>	<b>0,931</b>	60
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>0,891</b>	30
<b>Desempeño</b>	<b>0,906</b>	30

Elaboración: Propia

Fuente: SPSS 25.

Se determinó el coeficiente Alfa de Cronbach general de 0,931. Para el instrumento de satisfacción laboral se encontró un valor de Alfa Cronbach de 0,891 y para el instrumento de desempeño un valor de 0,906. En ese sentido, se infiere que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, por lo cual es factible su aplicabilidad.



## Anexo 7. Constancia de autorización



RUC: 20551643043  
Av. Metropolitana Nro. 1135, Comas - Lima  
Teléfono: (01) 5358402

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Huacho, 21 de enero del 2021

**OFICIO N°004- 2021 - Lima**

Señores:

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Presente.-

**Asunto : AUTORIZACIÓN PARA QUE LA ESTUDIANTE REALICE EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Por medio de la presente nos es grato saludarla y dirigirme a usted, en nombre de la empresa Aditivos SM S A C., que me honro en dirigir. También, aprovecho la oportunidad para expresar nuestra más alta y distinguida consideración.

Así mismo, le comunico que se AUTORIZA a la señorita Maricarmen Gálvez Ayala, identificada con DNI: 47292961. Estudiante de la Escuela de Académica de Administración, para que realice su trabajo de investigación.

### **AUTORIZO:**

- Aplicar la encuesta para la recolección de información.
- El desplazamiento hasta el lugar de realización de la investigación.

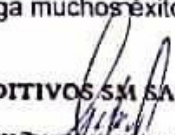
Esta autorización se otorga entendiendo y esperando que la autorizada acepte y cumpla las normas de seguridad y comportamiento al momento de realizar sus actividades dentro de la empresa.

Así mismo, a través de este documento acepto que he sido debidamente informado acerca del objetivo del estudio, que es para obtener su tesis.

Se le otorga de manera formal autorización para sus propósitos académicos. Le deseamos tenga muchos éxitos.

Cordialmente.

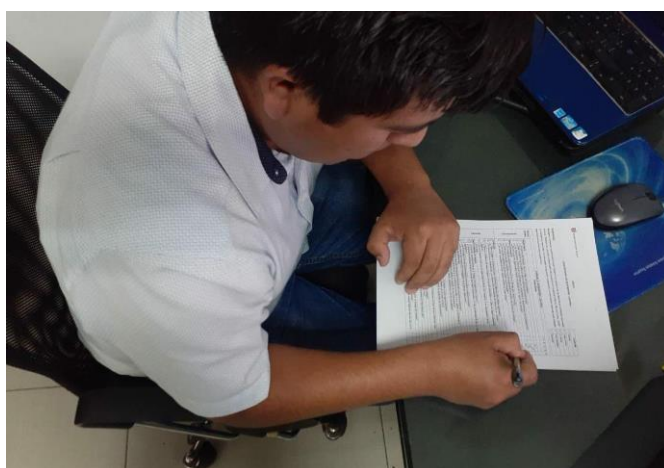
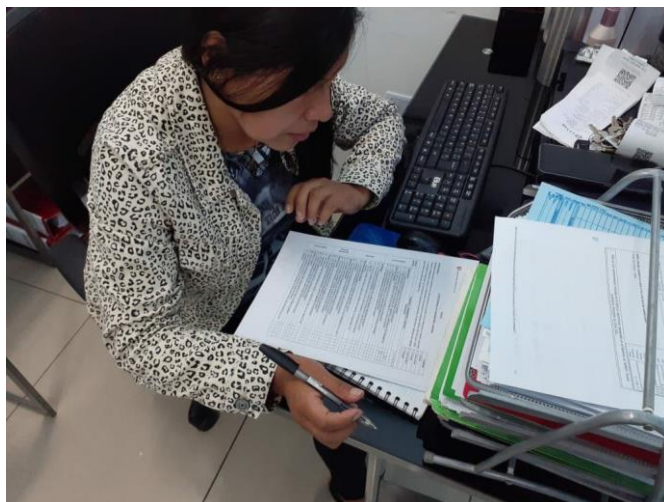
**ADITIVOS SM SAC.**

  
ANTONIO JUSTO SOTELO MONTES  
GERENTE GENERAL

Antonio Justo Sotelo Montes

Gerente de la Empresa Aditivos SM S.A.C.

## Anexo 8. Evidencias fotográficas



\* Aplicación del instrumento al personal administrativo



## Anexo 9. Base de datos

Codigo	Satisfacción laboral																														
	Significación de Tarea							Condiciones de Trabajo								Reconocimiento personal							Beneficios económicos								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
2	3	2	2	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
3	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	1	1	2	1	1	4	1	1	4	4	1	1	4	1	2	2	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	3	1	1	1	
5	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	
6	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	
7	1	1	2	1	1	3	2	2	3	3	1	4	4	1	4	1	3	3	2	3	2	3	2	1	4	2	3	3	3	2	
8	2	2	2	1	4	2	3	4	4	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
9	3	2	2	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
10	3	1	2	1	4	1	4	4	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	
11	3	2	2	1	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	2	1	1	2	2	4	1	1	1	4	1	3	3	2	4	2	2	3	2	4	3	3	2	1	3	2	2	3	1	1	
13	1	1	2	2	1	4	1	1	4	4	1	4	4	1	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	1	1	1	2	1	
14	2	1	2	1	1	4	1	1	3	2	1	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	1	2	
15	3	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	4	4	4	4	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	
16	3	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	
17	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
18	1	1	2	2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	
19	3	2	2	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
20	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
21	1	1	2	2	1	3	2	1	3	1	2	1	3	1	4	2	1	3	1	2	1	4	1	4	3	1	3	2	1	2	
22	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	2	1	2	1	1	3	1	1	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	
24	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	
25	1	1	2	2	1	4	4	2	3	2	1	4	1	1	2	4	1	4	2	2	1	3	2	2	2	4	3	4	3	4	
26	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	
28	1	2	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	
29	1	1	2	2	1	1	2	1	2	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
30	3	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	4	4	1	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	
32	3	2	2	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	
33	3	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	
34	1	1	2	2	1	3	2	2	4	3	1	4	4	1	2	1	4	2	2	3	2	4	4	3	1	1	1	1	1	1	
35	1	1	1	2	1	3	1	1	2	3	1	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	
36	1	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	4	2	2	1	4	3	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
37	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
38	1	1	2	2	3	2	3	2	1	4	3	4	1	4	2	1	1	3	4	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	

Codigo	Desempeño laboral																													
	Conocimiento								Atención								Toma de decisiones								Productividad					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	1	2
2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	5	2	3	3	2	2
4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3
5	1	2	1	3	1	2	2	1	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	2	1
7	3	2	1	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	3	5	5	4	3	2
9	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	3	3
12	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
16	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	3	3
18	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2
19	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1
21	1	4	4	2	1	3	1	4	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
22	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
23	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
24	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	1	2	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3
25	3	4	3	3	1	4	1	4	2	2	3	4	3	3	2	4	1	2	5	3	2	4	1	3	1	3	2	4	1	3
26	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3
27	2	1	1	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	2	2	1	2	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
32	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	3	3
33	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	3	3
34	1	1	2	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2
35	3	1	2	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
36	2	1	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
37	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
38	3	1	1	1	3	4	2	2	1	3	2	3	2	1	1	1	2	4	2	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1