



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE
EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN

Satisfacción laboral y su Influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE
EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN

AUTOR:

Rondoy Rimaycuna, Wilson Jean Marco (ORCID: 0000-0002-4603-3305)

ASESOR:

Mg. Ávila Llacsahuanga, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-2514-3078)

“LÍNEA DE INVESTIGACIÓN”

Dirección de empresas de la Construcción

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios.

Por su infinita sabiduría y amor permitiéndome llegar a este punto y brindarme salud para cumplir otra meta más en vida profesional.

A mi madre Dionisia.

Por su inmenso amor, su apoyo constante, sus valores sus sabios consejos y sus palabras de aliento que me ayudan a no rendirme y continuar adelante.

A mi Padre Julio.

Por los ejemplos de perseverancia, por el valor mostrado para salir adelante y no rendirse.

A mis hermanas.

Por su apoyo, sus regaños para no desviarme de cumplir mis objetivos y su amor incondicional

Agradecimiento

A DIOS, a mis PADRES, HERMANAS y Amigos; quienes han contribuido de manera incondicional en el logro de otra meta más tanto para mi vida profesional como personal.

A la Universidad Cesar Vallejo por el apoyo que me ha brindado para poder continuar estudiante y alcanzar uno más de mis objetivos planteados.

A nuestros docentes por impartirnos sus conocimientos durante esta maestría, sus experiencias de vida, reforzando nuestra formación profesional y personal.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	9
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1 Diseño de Investigación.....	25
3.2 Variables, Operacionalización.....	26
3.3 Población y muestra.....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5 Procedimientos.....	32
3.6 Método de Análisis de datos.....	32
3.7 Aspectos éticos.....	33
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	71
VII. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS.....	80

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la Variable Metodológica Satisfacción Laboral	26
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable Metodológica Desempeño Laboral	28
Tabla 3: Caracterización de la población	29
Tabla 4: Caracterización de la muestra	30
Tabla 5: Ficha técnica del instrumento de medición	31
Tabla 6: Niveles de Satisfacción Laboral	34
Tabla 7: Niveles de Desempeño Personal	35
Tabla 8: Pruebas de Shapiro-Wilk de la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral	36
Tabla 9: Tabla cruzada Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral	37
Tabla 10: Spearman Satisfacción Laboral y Desempeño Personal	38
Tabla 11: Tabla Cruzada Satisfacción Laboral y Habilidades Personales	39
Tabla 12: Spearman Satisfacción Laboral y Habilidades Personales	40
Tabla 13: Tabla Cruzada Satisfacción Laboral y Eficiencia Laboral	41
Tabla 14: Spearman Satisfacción Laboral y Eficiencia Laboral	42
Tabla 15: Tabla Cruzada Satisfacción Laboral y Responsabilidad Laboral	43
Tabla 16: Spearman Satisfacción Laboral y Responsabilidad Laboral	44
Tabla 17: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Condiciones Físicas y Materiales	45
Tabla 18 : Spearman Condiciones físicas y materiales y Desempeño Laboral	46
Tabla 19: Tabla cruzada Desempeño Laboral y/o Beneficios Laborales y/o Remuneraciones	47
Tabla 20: Spearman Beneficios Laborales y/o Remuneraciones y Desempeño Laboral	48
Tabla 21: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Políticas Administrativas	49
Tabla 22: Spearman Políticas Administrativas y Desempeño Laboral	50
Tabla 23: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Relaciones Sociales	51
Tabla 24: Spearman Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral	52
Tabla 25: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Desarrollo Personal	53
Tabla 26: Spearman Desarrollo Personal y Desempeño Laboral	54

Tabla 27: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Desempeño de Tareas	55
Tabla 28: Spearman Desempeño de tareas y Desempeño Laboral	56
Tabla 29: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Relación con la autoridad	57
Tabla 30: Spearman Relación con la autoridad y Desempeño Laboral	58

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diseño de la Investigación	25
Figura 2: Niveles de Satisfacción Laboral	35
Figura 3: Niveles de desempeño Personal.....	36
Figura 4: Diagrama de Dispersión.....	38

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia entre la Satisfacción con en el desempeño del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.

Con la finalidad de dar solución a la problemática existente se trabajó con una investigación de tipo descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental, de corte transversal. Se tuvo como población de estudio a todo el personal técnico de la empresa, los cual son un total de 48 personas contratadas. Para poder realizar el recojo de información se aplicaron encuestas empleando como instrumentos cuestionarios uno para la satisfacción laboral y otro para el desempeño laboral, los cuales se procesaron apoyados en la estadística mediante el software SPSS V25.

Los resultados obtenidos nos brindan un valor favorable de RHO Spearman $r=0.617$ y significancia bilateral = 0.01, siendo <0.05 , permiten concluir que existe influencia de la satisfacción laboral el desempeño del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, recalcando que la dimensión de Beneficios Laborales y/o Remuneraciones, es el único valor con una correlación baja y negativa -0.189, mientras que el resto de dimensiones de la satisfacción laboral tienen una correlación significativa con el desempeño laboral de la empresa.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, actitud, productividad

Abstract

The general objective of this research was to determine the influence of satisfaction on the performance of the personnel of the company Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.

In order to solve the existing problem, we worked with a descriptive correlational research, using a non-experimental, cross-sectional design. The study population was all the technical personnel of the company, which is a total of 48 people hired. In order to collect information, surveys were applied using questionnaires as instruments, one for job satisfaction and the other for job performance, which were processed with the support of statistics using SPSS V25 software.

The results obtained give us a favorable value of RHO Spearman $r=0.617$ and bilateral significance = 0.01, being <0.05 , allow us to conclude that there is an influence of job satisfaction on the performance of the personnel of Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, emphasizing that the dimension of Job Benefits and/or Remunerations, is the only value with a low and negative correlation -0.189, while the rest of the dimensions of job satisfaction have a significant correlation with the company's job performance.

Keywords: Job satisfaction, job performance, attitude, productivity

I. INTRODUCCIÓN

La eclosión de organizaciones y/o empresas se ha legado a lo tardío de toda la toda la historia, lo bueno de ello es que con el tiempo han ido transformándose y mejorando gracias a los nuevos cambios y especificaciones requeridas vistas desde el aspecto social, económico, cultural, político, entre otros. Durante el siglo XIX, la falta de interés por el ambiente laboral en el que se desempeñaba un trabajador seguía siendo muy notoria, como en el caso de la revolución industrial, donde se generó una mecanización a su producción y se establecieron con ello condiciones laborales que no eran óptimas para las personas, ya que las fábricas permanecían oscuras, poco ventiladas y ruidosas debido a las máquinas de vapor, se hacía evidente una falta de atención a sus trabajadores por parte de sus jefes

Transcurriendo el siglo XX se volvió prioridad brindar un buen trato al personal laboral y con ello originar en ellos motivación para lograr una mayor productividad en sus jornadas. (GIBSON, IVANCEVICH, DONNELLY, JR., & KONOPASKE, 2001). Es cierto decir que una persona que solicita trabajo a una empresa u organización no lo hace por placer sino por la necesidad de obtener recursos para solventar necesidades básicas y por ello merece respeto y buen trato al brindar sus servicios.

Como lo explica, (ALAS, 2007), toda organización debe identificarse, no solo como un agente por el cual un trabajador puede conseguir mediante su labor bienes y servicios necesarios para él. Realmente para muchas personas ven más su trabajo como un estilo de vida pues todo el tiempo que pasan en su trabajo genera influencia en su comportamiento.

En la actualidad, son muchas las empresas que estipulan en su visión llegar a ser muy competentes para con ello incrementar su productividad, resaltando que para lograr ello, la mayoría de las empresas enfatizan la atención en el bienestar de todos sus colaboradores, los cuales constituyen piezas indispensables en el logro de los objetivos empresariales, gracias al empuje y esfuerzo diario, brindan rentabilidad y valor a dichas compañías. Una forma de poder alcanzar este meta es pretender que todo el personal se siente cómodo y dichoso en su trabajo, aunque como lo resaltan (MOYNIHAN & PANDEY, 2007), es un largo proceso para poder lograrlo.

Hoy en día se vienen realizando constantes cambios en el ambiente laboral, especialmente porque ha incrementado la creación y uso de nuevas tecnologías para mejorar el desempeño en los trabajadores. Trabajar en un ambiente agradable le ofrece al personal motivación para ejecutar bien sus trabajos diariamente, pero ello también va a depender de que tan sociable sea la persona para ocupar dicho puesto laboral, no solo basta con ser una persona responsable sino también a convivir y ser un líder (“Gestión es hacer las cosas bien, liderazgo es hacer las cosas”).

Mientras tanto por su parte, (HANCER & GEORGE, 2003), (LAPIERRE & HACKETT, 2007), (MOYNIHAN & PANDEY, 2007), (WRIGHT & DAVIS, 2003), (MANSO, 2012), Concluyen que, en la psicología organizacional, el estado emocional ameno y placido que es producto de la vivencia misma que se da el ámbito laboral, se denomina “Satisfacción Laboral”

Es muy frecuente el no poder distinguir con claridad el concepto de motivación y satisfacción laboral, esto se debe a que ambas definiciones guardan relación entre sí. La complacencia dentro del marco laboral denota, elementalmente, una agrupación de posturas en su puesto de trabajo, describiéndola de esta manera como una disposición psicológica del empleado hacia su ocupación (el contexto definido por el empleado mismo) y esto conlleva un conjunto de actividades y sentimientos.

El poder alcanzar la satisfacción o en su defecto insatisfacción en el trabajo va a estar relacionado a varios factores como es el espacio físico donde se labora, el hecho de que exista respeto con todos y se genere un buen trato, el reconocimiento del logro o realización que le forja el trabajo, la facultad de poder poner en ejecución los saberes adquiridos y mediante esa práctica poder adquirir nuevos saberes por la experiencia y en consecuencia, estar preparados para poder asumir cualquier desafío en una nueva ocasión.

Es cierto que en una empresa son varios los elementos influyentes en la consecución del éxito organizacional, destacando el cómo se desarrolló por parte del personal y cómo reaccionan cada uno de sus empleados. A este punto lo definiremos como desempeño laboral el cual no es más que referirse a la calidad del trabajo que realiza un asalariado en una empresa. Este desempeño laboral

va a estar relacionado desde su preparación profesional como también sus habilidades interpersonales y en forma directa influye en el producto resultante de la empresa.

De acuerdo con, (Chiang & Ojeda, 2013), plantean de acuerdo a su estudio: “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de Ferias Libres”, la coexistencia de una correlación muy consistente entre satisfacción dentro de un puesto de trabajo y el rendimiento de los mismos, ambos concuerdan que un asalariado contento, es una persona con motivación para desempeñar mejor sus funciones. Se obtuvo tal conclusión debido a que cuando un asalariado cumple y ejecuta correctamente su trabajo, este adquiere una sensación intrínseca de satisfacción; no obstante, en cierto caso de una empresa brinde una bonificación a su desempeño, implicara a que la persona asalariada se le brinde un agradecimiento en público, mayor sueldo y con ello probabilidades para lograr obtener una promoción dentro de la empresa.

Desde otro punto de vista también tenemos el aporte de, (Abarca, 2017), en su estudio: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el Tumi,2016”, en donde señala que el desempeño del personal y el producto obtenido en función a un tiempo establecido , así como la motivación, cuanto mejor sea esta, los niveles de desempeño laboral serán mayores y con ello aumentara la productividad siendo más eficaz y rentable.

Tomando como referencia nuestro Perú, el cual es un país que la lucha cada día porque nos encontramos en fase de mejora y aumento económico adentro de los diferentes sectores existentes, como consecuencia del auge económico que se vive a nivel nacional por lo cual el Perú ha propuesto perspectivas positivas en función del capital humano y con ello crecimiento en las propuestas de trabajo. Según el INEI, al 30 de septiembre del 2020, en el nuestro país existen 2 millones 701 mil 66 empresas, destacando que por la situación actual que se vive respecto a la Pandemia de la Covid19, se constituyeron 78 mil 258 empresas y se dieron de baja 5 mil 835 empresas.

En el rubro de la construcción existen 83 mil 183 empresas (3.7%) es por esta situación crítica que también los requisitos para poder laboral en un

ambiente deben cumplir con ciertas medidas ya establecidas por el gobierno. Es por ello que actualmente las empresas que han estado reactivándose se encuentran en reestructuración refiriéndose a las áreas de trabajo, la participación del área de recurso humanos es imprescindible ya que es el sustento para el desarrollo y la satisfacción que los colaboradores desean obtener, convirtiéndose en la base para el aprovechamiento del máximo potencial de los asalariados, los cuales exigen un buen clima en el trabajo y en función de ello se obtendrá como producto aspiraciones positivas para el trabajador en puesto a desenvolverse.

Esta investigación plantea la problemática existente en una organización de la ciudad de Piura, en cuanto a la satisfacción del personal trabajando, ya que estos se encuentran trabajando en espacios reducidos, pues se trata de una empresa nueva que no tiene oficinas propias y se pretende comprobar si esta situación influye el desempeño laboral del grupo de trabajo.

En nuestra región Piura, especialmente en la zona de estudio la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, la cual es una empresa nueva en el mercado recién con 4 años en lo cual, como todo inicio con alzas y bajas, recién a mediados del año 2019 la situación mejoro un poco, con ello aumento el trabajo y por ende la contratación de personal, presente un gran déficit en cuanto a la construcción de espacios amplios para que todo el personal asalariado puede tener una mejor satisfacción laboral y con ello poder incrementar su desempeño laboral y de esta manera mejorar de manera eficaz la productividad de la empresa Catalina SAC.

Se escogió dicha empresa, puesto que es un ejemplo común de la mayoría de las organizaciones que están surgiendo de poco a poco, y de las cuales se espera con el tiempo podrán lograr un mayor posicionarse en el mercado laboral. La empresa Catalina SAC es una entidad orientada a los trabajos de construcción de viviendas unifamiliares, multifamiliares, además de proyectos de ingeniería en general, esta empresa inicio sus labores con tan solo 4 trabajadores los cuales apoyan en todas las áreas, básicamente no existía una organización institucional y bueno el capital no daba para la contratación de más personal. Con el tiempo los proyectos fueron incremento debido al buen trabajo ejecutado, con ello se tomó la decisión de la contratación de más personal, el

cual era necesario porque 4 no se abastecían, y ello en sus 4 años ha incrementado y ha generado la contratación de 14 asalariados en el área técnica (Trabajo de Oficina), 22 asalariados en Campo y 12 asalariados para el cargo de promotores. El espacio para laboral en oficina es un gran déficit de esta empresa, más aún hoy en día con la problemática existente de la Pandemia de la Covid19, el nivel de satisfacción varia puesto que a veces no se logra cumplir con las metas planteadas en el tiempo propuesto y también situaciones contrarias donde se obtienen resultados superiores a los planteados.

En síntesis, es de gran interés dicha investigación para poder brindar entendimiento y de la problemática existente, ya que se observa la presencia de falta de conocimiento referente a la sensación de satisfacción que el personal puede percibir en su trabajo y la influencia que genera en el ejecución de sus actividades, tomando como zona de estudio la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, y a la vez surge la necesidad de plantear la propuesta de la construcción de oficinas propias que brinden comodidad y confort a todo el personal asalariado contrato actualmente y al nuevo personal que pueda contratarse en un futuro.

En función de lo comentado anteriormente, se plasma la siguiente interrogante en función de la problemática existente: ¿Cuál es la influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal en la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021?

Ante todo, lo expuesto, el proyecto de investigación se justifica teóricamente, porque va permitir aportar información innovadora que asista a poder lograr un mayor entendimiento de la problemática existente del predominio de la satisfacción que obtiene un trabajador dentro su organización en el desempeño laboral de los mismos , para esta investigación será objeto de estudio la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, teniendo en gran consideración distintos agentes que permitirán entender que recomendaciones se pueden acotar para aplicar en un fututo. Y para ello se va a emplear la teoría y las definiciones de satisfacción en el trabajo y desempeño laboral, con el fin de establecer cuáles son las dimensiones que interviene en el desempeño de los asalariados.

Además se recalca que no ha existido hasta el día de hoy algún estudio de la problemática existente en dicha empresa, por ende, los resultados productos de la investigación serán de gran aporte para las solicitudes requeridas y ejecutadas en dicha empresa y este nuevo conocimiento adquirido puede ser empleado por los directivos de la empresa y con lo acotado pueden establecer medidas estratégicas que busquen más que todo fortalecer los vínculos laborales entre todo el personal asalariado de la empresa. Lo más resaltante de la investigación es que está orientado para toda aquella persona que ansía reorganizar, liderar y crear empresas u organizaciones.

Además, el proyecto de investigación presenta una justificación práctica, busca a través de los productos conseguidos, poder generar sugerencias y/o recomendaciones estratégicas que contribuyen a resolver el problema que se vive en esta empresa. Y mediante este estudio realizado brindar a la gerencia las especificaciones referentes a cuán importante es la satisfacción del personal en su área física de trabajo, planificando políticas para mejorar el nivel de satisfacción y medidas preventivas para con ello evitar que estas situaciones se vuelvan a repetir en más adelante.

Al poder resolver la problemática planteada, ello va a contribuir a beneficiar en primera instancia a los directivos de la organización ya que las metas planteadas de acuerdo a cronograma les permitirán afianzar su liderazgo en el rubro laboral sumando a ello la sostenibilidad, posicionamiento y por ende la competitividad. Y por la otra parte también obtendrán beneficio el personal asalariado porque se podrá mejorar la satisfacción laboral hasta niveles óptimos los cuales repercutirán en el desempeño del personal. Y, en resumidas cuentas, la presente investigación busca estudiar el vínculo de dos variables que permitirán entender las actitudes de los asalariados pertenecientes a la muestra que ha sido estudiada, y con ello la empresa pueda actuar ante la situación actual.

Por otro lado, esta investigación se justifica metodológicamente, porque como autor del presente proyecto se contó con instrumentos ya validados en estudios anteriores para poder recopilar la información necesario y con ello realizar la medición de la correlación de las variables del presente proyecto, para

poder encontrar la influencia entre la satisfacción dentro del trabajo y el desempeño del personal de la organización de estudio, en esta la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC. La investigación planteada establece la influencia de una variable sobre la otra, las cuales formar parte del estudio; y teniendo la problemática bien definida, poder plantear los objetivos, las hipótesis, las variables, el contexto requerido y el o los procesos estadísticos a emplear con la finalidad de poder adquirir las conclusiones que puedan responder a las hipótesis planteadas.

Por último, presenta una relevancia social porque mediante la aplicación de la investigación se está contribuyendo en el quehacer científico y con ello una acotación a mejorar el marco teórico de las variables objetos de investigación. Asimismo, pretende fomentar la relevancia que tiene para las empresas el preocuparse por la satisfacción que obtiene su personal y con ello conseguir un mejor desempeño en cada uno de ellos.

El objetivo general del presente proyecto de indagación: Determinar la influencia entre La Satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021., Igualmente, se plantearon los subsiguientes; OE1:

OE1: Determinar la influencia entre la satisfacción laboral y habilidades personales del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; OE2: Determinar la influencia entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; OE3: Determinar la influencia entre la satisfacción laboral y responsabilidad laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; OE4: Determinar la influencia entre condiciones físicas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; OE5: Determinar la influencia entre beneficios laborales y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; OE6: Determinar la influencia entre políticas administrativas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; OE7: Determinar la influencia entre relaciones interpersonales y desempeño laboral

del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; OE8: Determinar la influencia entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; OE9: Determinar la influencia entre desempeño de tareas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; OE10: Determinar la influencia entre relación con la autoridad y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

De todo ello se desprende la hipótesis general: Si, La satisfacción laboral influye en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Catalina SAC, Piura 2021 y esta es representativa. Asimismo, se han planteado hipótesis para especificar si la relación entre ambas variables influye de manera positiva o negativa; HE1: La satisfacción laboral está influyendo con las habilidades personales del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; HE2: La satisfacción laboral está influyendo con la eficiencia laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; HE3: La satisfacción laboral está influyendo con la responsabilidad laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; HE4: Las condiciones físicas está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; HE5: Los beneficios laborales está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; HE6: Las políticas administrativas está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; HE7: Las relaciones interpersonales está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; HE8: El desarrollo personal está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; HE9: El desempeño de tareas está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.; HE10: La relación con la autoridad está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del estudio se tomó como antecedentes dentro del informe a los estudios internacionales, (Apuy, 2008), con su investigación: “Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio – Noviembre, 2008”, expresa que la finalidad de su estudio fue establecer una correlación entre las dimensiones de motivación, infraestructura y el personal profesiones de enfermería del área de emergencias del Clínica San Rafael de Alajuela mientras el período de Junio – Noviembre 2008, y con los resultados logrados presentar sugerencias para acrecentar el atmósfera organizacional. El estudio implico a todo el personal de enfermería, para lo cual se adaptaron instrumentos, ejecutando un cuestionario al personal profesional y se complementó mediante una contemplación directa a los mismos, y con ello determinar el objetivo más general fue una encuesta cuantitativa, prospectiva, horizontal y descriptiva que se acercó al total de 50 empleados. Como desenlace, en lo relacionado a la correlación entre la edad y la satisfacción laboral de los asalariados de edad de 25 a 44 años, existe una asociación positiva con las variables motivacionales: carencia en el compromiso organizacional y de igual manera cuando se solicita que se preste atención de las ideas para acrecentar la mejora del servicio. Para el resto, los empleados tienen una combinación de actitudes, habilidades y conocimientos que les permita sentirse realizado y definido como profesión; en sus roles y responsabilidades, conocen su función; también se sienten decididos a mejorar su desempeño; y relacionado con la variable que involucra al personal laboral en la satisfacción de los mismos, el 64.4% expresa que la satisfacción alcanzada es derivada de los logros, aportaciones y crecimiento de los mismos, que denotan que van mejorando como profesionales y también combinación de diferentes elementos, espíritu, cooperación y aporte. personal.

Asimismo, (Chiang & Ojeda, 2013) presentó su estudio: “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de Ferias Libres”, en la cual plantea encontrar la coexistencia de una correlación muy consistente entre satisfacción dentro de un puesto de trabajo y el rendimiento de

los mismos. Para recolectar la data indispensable que dará respuesta a las hipótesis planteadas, se aplicó a 158 personas un instrumento tipo encuesta de 54 ítems. La estructura de este cuestionario está fragmentada en 3 apartados: en el apartado inicial, consiste en recopilar data general referente los encuestados; En la última sección se agrupa la información presupuestaria, con las ventas y los salarios como puntos de referencia para medir la productividad, y en la sección final se profundiza e investiga la satisfacción laboral. Con el cuestionario realizado sobre la muestra de investigación, los resultados obtenidos se pueden concluir que la satisfacción de las funciones desempeñadas diariamente, la satisfacción de la relación entre el empleado y el empleador, la motivación y la satisfacción de los valores definitorios. por trabajador, presenta la existencia de una correlación alta con la ejecución de funciones.

De igual manera, (Chiang & San Martín, 2015), en su estudio: “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”, estableció como propósito la medición del desempeño del personal y la influencia que esta genera en la satisfacción de los mismos. El estudio presenta una investigación de diseño transversal y tipo correlacional. La población objeto de estudio incluyó a 259 empleados de diferentes distritos de la Ciudad de Talcahuano, quienes utilizaron un cuestionario estilo Likert, estandarizado y validado por expertos como método de recolección de datos. La confiabilidad de los indicadores para determinar el nivel de la escala varía de buena a muy buena, con un tamaño alfa de Cronbach que varía de 0,7 a 0,9. De acuerdo a los valores obtenidos producto del análisis estadístico, el desempeño laboral se ha fragmentado en seis dimensiones, la muestra indica alto desempeño, por otro lado, relacionado con la satisfacción percibida en el trabajo se fragmentada en diez dimensiones, se identifica a los encuestados como su nivel de satisfacción laboral. En consecuencia, en este estudio afirma la existencia de una correlación estadísticamente significativa involucrado las variables del estudio.

Del mismo modo, (Sánchez, 2015), acota mediante su tesis: “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.” estableció como propósito

resolver si la satisfacción percibida en la empresa influye en el desempeño laboral de las personas del sector de producción de la entidad estudiada. Este proyecto plasma un estudio de tipo correlacional y explicativa de diseño no experimental. Para el desarrollo del proyecto se ha tomado como muestra a 46 asalariados, en lo referente al recojo de data, se aplicaron encuestas y entrevistas, la satisfacción laboral se midió con un instrumento creado por el autor el cual fue validado por expertos, el cual consta de 25 preguntas, divididos en 5 dimensiones a responder en un tiempo máximo de 35 minutos. Y para la medición del desempeño laboral el autor emplea como referencia un cuestionario creado por la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. adaptándola a su población a medir de lo cual se desprenden 11 ítems. De los resultados obtenidos se ha identificado que de la población encuestada el 76% se encuentra en un desempeño promedio, y un 24% desempeño superior, por lo que se concluye que las conductas que denotan los trabajadores de acuerdo a ni nivel de satisfacción influyen directamente en los procesos que desarrolla el personal laboral de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.

Del mismo modo, (Espaderos, 2016), mediante su indagación: "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía. Su proyecto está diseñado para ayudar a las empresas a preocuparse más por sus empleados y el objetivo general es determinar la existencia de una correlación entre la satisfacción adquirida en la entidad y el desempeño que estos denotan en el servicio de gestión financiera en la alcaldía de Santa Lucía. Para el recojo de información, la población estudiada estuvo conformada de 30 colaboradores del departamento de gestión financiera, de la alcaldía de Santa Lucía, en la cual se incluyó sujetos de 20 a 38 años, con un máximo de 5 años de experiencia, la herramienta que empleo el autor para la obtención de data referente al desempeño de los empleados, fue un cuestionario de 25 ítems que a responderse en 20 minutos. Y para la satisfacción de los empleados se utilizó el cuestionario creado por PASUSAL (2004, 2005), modelo que refleja un conjunto de 30 ítems que deben ser contestados por la tarde 25 minutos como máximo. En función de los valores obtenidos del proceso estadístico, se concluye que, los empleados mediante sus respuestas, expresan la inexistencia de una correlación

entre satisfacción percibida en el trabajo y el desempeño de los empleados, lo que aclara y resalta que el personal de la gerencia de finanzas de la alcaldía de Santa Lucía puede sentirse motivadas y cómodas independientemente de la Relación entre las variables mencionadas. Deduciendo que debido a que los asalariados cumplen con los requisitos del trabajo, denotando en gran escala su buena eficacia, eficiencia y productividad (Espaderos, 2016).

Por su parte, (Leon, 2015), en su tesis: “Como influye la satisfacción laboral en el desempeño de las actividades de las y los servidores del Ministerio del trabajo planta central de la ciudad de Quito en el semestre abril-septiembre”, Su objetivo es identificar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de actividades establecidas tanto para las y los funcionarios públicos. Este estudio es descriptivo y no experimental, su población analizada incluyó a 80 servidores públicos seleccionados aleatoriamente que fueron divididos en 36 hombres y 44 mujeres, con diferentes edades que van desde los 21 a los 60 años. Como herramienta de recojo de data se aplicó el cuestionario de la autora Sonia Palma, escala SL. En función del análisis estadístico de este estudio se detectó, que el nivel de satisfacción expresado como promedio el que puede cambiar a muy bueno por la evaluación del desempeño, concluyendo así que la satisfacción adquirida en su puesto de trabajo tiene una relación directa con la ejecución de las tareas designadas en los colaboradores del Ministerio de Trabajo.

También tenemos la investigación de, (Valencia, 2014), conocida como la: “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu-American”, esta investigación plantea como objetivo de estudio la realización de un diagnóstico de la satisfacción laboral en los laboratorios Ecu-American, para identificar el grado de influencia que se refleje en el desarrollo de las actividades del personal de las mismas organizaciones. Este estudio es descriptivo, cuantitativo y no experimental. En la obtención de data necesaria, se aplicaron encuestas a un total de 96 colaboradores de las oficinas centrales de la organización, este cuestionario se elaboró en base a la escala Likert y constaba de 41 ítems, esta escala tiene soluciones alternativas con valores que van de uno a cuatro. En la fase de desarrollo el autor se apoyó en la estadística y software Excel, esta interpretación se realizó en 9 dimensiones. A partir del procesamiento de los datos recolectados, se concluye

que los laboratorios de Ecu American exhiben cualidades diferentes a las propias, averiguando los factores de satisfacción que afectan el desempeño y las operaciones de la organización, esto corroborado por el método chi-cuadrado, en el cual se logró concluir que la satisfacción se correlaciona con el desarrollo de tareas de los colaboradores de los laboratorios Ecu American.

En cuanto a los antecedentes desarrollados en el Perú encontramos la investigación de, (Tuesta, 2018), con su estudio: “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de carreteras en el Perú, 2018”, donde plasmo como objetivo para responder al problema evidenciado en la zona de estudio, identificar si las actitudes que denota el personal en su trabajo influye en la ejecución de las tareas asignadas de los asalariados de las unidades de peaje de concesionaria de carreteras en el Perú. Este estudio pertenece a la correlación proposicional, descriptiva, no empírica. El autor en su estudio plasmo estudiar a toda su población, la cual incluye a todos los empleados de las unidades de cobro de peaje de una empresa de franquicia de autopistas, de los cuales la muestra son 26 supervisores y 56 cobradores de peaje. Como herramienta para recopilar datos sobre la satisfacción laboral, la autora Sonia Palma elaboró un cuestionario validado denominado escala de puntuación SLSPC, instrumento conformado por 36 ítems, para medir el desempeño laboral, se accedió a las evaluaciones que realiza la agencia. mensualmente para todos sus empleados. En la fase de desarrollo el autor se apoyó en la estadística y software SPSS 22, utilizando la correlación de Pearson. Identificando un grado de satisfacción en el trabajo (76%) y un grado de desempeño laboral (81%), logrando ejecutar una correlación significativa ($p=0.000$) y altamente correlacional (. 796). También se demostró como en los trabajos previos la evidencia de una correlación de la satisfacción laboral sobre el la ejecución de trabajos, resaltando que esta puede variar de acuerdo a que institución se le aplique.

Así mismo, (Lomas, 2017), comparte su investigación: “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, año 2017”, realizándola con la finalidad de detectar la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal de la Alcaldía Distrital

de Buenos Aires. En este estudio, el análisis de variables se realiza sin ninguna manipulación, es descriptivo y correlacional. Para modelar este estudio, el autor realizó un cálculo estadístico, obteniendo así una muestra de 70 personas. Como herramienta de recolección de datos, el autor crea sus propias herramientas que son validadas por expertos, para medir la satisfacción laboral usa un cuestionario con 18 ítems y para medir el rendimiento usa otra tabla con 22 entradas. Las estadísticas de referencia fueron apoyadas por el programa SPSS 22 utilizado en el procesamiento de la data, resultando en una correlación de Pearson $P = 0,99$, la cual aclara la evidencia de una correlación alta y positiva, concluyendo que cuando la relación aumenta en la misma dirección, ambas variables se ven afectadas. Para este estudio, el autor también encontró que su muestra mostró un bajo nivel de satisfacción, como lo evidencia la limitada tasa de productividad alcanzada en la organización.

De tal modo, (Soto, 2020), en su investigación: "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú", ejecutada con la finalidad de detectar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en diferentes proyectos de investigación del Perú de 2016 a 2019. Este estudio es descriptivo con un diseño documental y esto lo refuta mediante la empleabilidad de la matriz de fuentes de información para la obtención de información. Para la totalidad de este trabajo documental, se utilizaron 0 disertaciones registradas en Sunedu con desempeño laboral y satisfacción laboral como variables en 2016, 2017, 2018 y 2019. al procesar toda la información de 0 tesis, concluyó, en Perú, estas dos variables exhiben una correlación significativa, lo que alienta a diferentes agencias u organizaciones a considerar a los empleados para realizar el trabajo del que son responsables, estableciendo medidas que acrecienten el ambiente laboral y los factores que influyen en el entusiasmo de los empleados, de manera que se pueda incrementar su productividad.

Por su parte, (Huamani, 2019), en su investigación: "Satisfacción Laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa, 2019. Realizada con el fin de identificar si existe relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del INIA, Pucallpa. Este estudio fue un diseño de correlación descriptivo no empírico, para la población de estudio, el grupo de trabajadores del INIA de la sede de Pucallpa,

con un total de 89 empleados, en el desarrollo de la investigación el autor utilizó: Cuestionarios propios para cada variable que fue validada por expertos, en lo referente a la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario conformado de 31 preguntas divididas en 5 dimensiones y para realizar el trabajo, el cuestionario consta de 26 ítems. Las estadísticas de referencia fueron respaldadas por el software SPSS 22 utilizado para el análisis de datos. Gracias a estas técnicas se logró obtener un nivel de satisfacción laboral del 62,9% como bueno, describiendo la correlación existente con el desempeño, donde si la satisfacción laboral es baja, el evento Esto afectará la eficiencia laboral, ($r = 0,379^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$).

De la misma manera, (Argote, 2018), realizó la investigación: “Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cayma, del departamento de Arequipa.”, Nos dijo que en su trabajo se ha fijado un objetivo común para determinar la presencia de una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en la alcaldía de Cayma. Este estudio presenta un enfoque cuantitativo y descriptivo. Para el estudio se muestreó la fuerza laboral total de la ciudad de Cayma, 10 trabajadores divididos en 32 jefes y 108 subordinados. En el desarrollo de la investigación el autor utilizó encuestas validadas, para cuantificar la satisfacción laboral, se empleó el cuestionario de Sonia Palma y en lo referente del desempeño laboral, el autor creó su propia herramienta basada en la escala Likert. La información obtenida ha sido procesada por el programa SPSS 24, los valores resultantes, permiten evidenciar la existencia de una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño dentro del trabajo. Enfatizando que las dimensiones de la satisfacción laboral tales como: desarrollo personal, desempeño de tareas, relaciones sociales y relación con la autoridad implican que el desempeño laboral es mayor en el caso de estudio. Y con respecto al desempeño laboral y sus aspectos, la gerencia demuestra que casi siempre logra metas y demuestra ética en sus funciones.

Otros de los estudios fue el de, (Chaname, 2018), en su investigación: “Satisfacción y desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de la Perla en el Callao. El objetivo general de este estudio es identificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de

la dirección del desarrollo social de la Alcaldía de La Perla. Este trabajo presenta una metodología hipotética deductiva, que es una investigación no empírica y transversal. La muestra retenida como sujetos de investigación incluyó supervisores, 5 empleados y 131 técnicos, para un total de 136 personas. En el desarrollo del estudio la autora utiliza la escala SLSPC de la autora Sonia Palma, como herramienta para valorar la satisfacción laboral y poder cuantificar el nivel de efectividad en el trabajo. Para el trabajo, la autora utilizó Llanos En 2017 se elaboró el cuestionario L y Tapia, que incluye 128 artículos, divididos en 3 dimensiones. Para procesar esta información recopilada, se utilizaron estadísticas y el software SPSS. Del procesamiento de la información, el resultado es que la dirección de desarrollo social de la alcaldía del distrito de la Perla Callao distingue 81.62% del nivel de satisfacción con el trabajo regular, un grupo alcanzó el 8.62, registrando un buen nivel de satisfacción y otro subgrupo de 9.5% expresó poca satisfacción. En cuanto al desempeño laboral, el 7.06% tuvo un excelente desempeño laboral, el 33.09 fue un buen desempeño y el 19.85 fue un desempeño regular. De lo anterior se refuta la existencia de una correlación alta y positiva entre las variables, ya que el coeficiente de Pearson obtenido expresa que cuando la satisfacción laboral incrementa, de igual manera lo hará el desarrollo de las actividades.

Con todas estas investigaciones es posible confirmar la probable existencia de una correlación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño, mediante el cual se detectará si esta variable afecta o no a la otra entre los empleados de la empresa que participan en esta encuesta, así como a los patrones organizacionales. y las variables que formaron parte de los estudios mencionados, como los instrumentos utilizados, no mostraron amenaza al cambio en los resultados encontrados en la correlación. Por otro lado, este contexto será la base de este estudio y permitirá acrecentar la percepción de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño.

Para poder determinar la influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados de la entidad Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, es necesario conocer las siguientes definiciones, que se detallarán a continuación. Refiriéndose a la primera variable metodológica Satisfacción laboral, tenemos los siguientes:

Para, (Amorus, 2007), cataloga la satisfacción en el trabajo como la posición evidenciada en una persona en relación con su trabajo, el resto de la cantidad que un empleado recibe como recompensa y la cantidad que cree que debe alcanzarse. Expresó que el personal satisfecho produce más que los que quedan insatisfechos, idea sostenida por algunos directivos a lo largo de la historia. Es una creencia que desafía esta relación, que enfatiza que las organizaciones no solo deben estar interesadas en la producción y compra de materiales, sino que también deben buscar que su personal crezca con ellos. La satisfacción es un teleobjetivo innato de todas las organizaciones, debe entenderse que no solo se asocia negativamente con el ausentismo y la rotación, sino que también identifica tareas que estimulan y recompensan a los empleados de esa organización.

Según, (Newstrom, 2011), refiere a la satisfacción laboral como un cumulo de sentimientos positivos y negativos que sienten el personal durante el desarrollo de sus tareas. La satisfacción laboral se desarrolla por la percepción de cada asalariado, este placer aumenta y disminuye con motivos de mejora adquiridos, completándose su intensidad inicial a través de comportamientos adquiridos. En definitiva, la satisfacción laboral es un contexto globalizado en el que se hace referencia al comportamiento de los empleados en diferentes aspectos de su desempeño profesional.

Igualmente, (Robbins & Judge, 2013, pág. 74), la denominada satisfacción laboral la cataloga como una actitud positiva refiriéndose a su estadía en su lugar de trabajo, la cual se detecta mediante un análisis sobre las características propias. La persona que está muy satisfecha con su trabajo tiene un sentimiento positivo sobre el lugar donde trabaja, mientras que una persona que no está satisfecha tiene un sentimiento negativo que se refleja en su actitud.

Del mismo modo, (Flores J. , 2015) La satisfacción laboral se conoce como los sentimientos que una persona exhibe en el lugar de trabajo. Involucra varios factores como lo son: la remuneración, control, ambiente de trabajo, ascensos, becas, entre otros. La posición expresada en la organización se basa en los valores y creencias del propio colaborador en su lugar de trabajo.

Por su parte, (Chievanat, 2017), La satisfacción laboral se define como el comportamiento de un asalariado frente al desarrollo de sus funciones en una

organización. La satisfacción se logra como resultado del éxito obtenido en el proceso motivacional, su relación con la habitabilidad de una organización, los logros íntimos de los empleados, los resultados y las recompensas.

Según, (Huerta, 2018), la satisfacción laboral se define como el comportamiento de un empleado que es relevante para el propósito de la organización y puede medirse en términos de la capacidad y contribución de cada individuo a la empresa

Así mismo, (Amorós, 2018), precisa a la satisfacción laboral como la posición expresada en las personas a través de comportamientos observables hacia su tarea o su lugar de trabajo, por ende, cuando el personal está satisfecho, sus actitudes se expresan iguales. Reflejándose en su puesto laboral, mediante relaciones más fructíferas con sus colegas y sus jefes inmediatos, por consiguiente, la satisfacción es negativa o bajo, se pierde el compromiso del personal hacia la empresa.

Si bien la satisfacción laboral es una posición más que una conducta, este resultado es de gran interés para la gerencia porque les permite conocer el nivel de satisfacción de su personal, continuar y acrecentar el desarrollo de funciones, para proseguir con el logro de la visión empresarial, (CUNO, 2019).

Este proyecto de investigación contiene la conjetura de Satisfacción Laboral según la "Escala SLSPC" de Sonia Palma En la investigación realizada por, (Palma, 2004), que incluye el diseño y desarrollo de la Escala SLSPC, herramienta que es evaluada por seis expertos, expertos en el campo de especialización y puede presentar escalas de opinión. Este proceso implica comparar todos los ítems con la idea de evaluar cuán representativos son en relación al universo y el contexto en el que están inscritos. La pregunta que se hace para confirmar es: ¿Este artículo está a la altura de lo que se ofrece? De ahí la selección de 62 artículos divididos en 7 dimensiones. Luego de la validación, se continúa con la elaboración de la escala, tomando en cuenta solo 36 ítems, siendo el resto una escala aditiva, entre sus dimensiones tenemos;

Condiciones físicas y/o materiales: Compuesto por los elementos materiales o de infraestructura en el cual una persona desarrolla los trabajos diarios y promueve que se facilite la misma.

Beneficios Laborales y/o remunerativos: Nivel de agrado en lo referente al acicate económico usual o como una remuneración extra por las tareas ejecutadas.

Políticas Administrativas: Grado de resolución frente a las normas institucionales definidas a regular la correlación en el trabajo, la cual está directamente coligado con el colaborador.

Relaciones Interpersonales: El grado de satisfacción frente a la convivencia con los demás asalariados en la organización con quienes se comparte los trabajos diarios.

Desarrollo personal: Ocasión que tiene el colaborador de ejecutar trabajos significativos a su autorrealización.

Desempeño de Tareas: Estimación con la que se vincula el colaborador su ejecución de actividades diarias en la empresa donde trabaja.

Relación con la Autoridad: Estimación valorativa alcanzada por el colaborador mediante la convivencia con el supervisor correspondiente a ejecución de actividades diarias.

De manera similar, existe una teoría desarrollada de dos factores, (Herzberg, 2008), en la que las personas están influenciadas por dos factores: logro, reconocimiento de logro, etc. Y el segundo factor es la insatisfacción de los trabajadores de la salud ocupacional como la economía, las condiciones laborales, la seguridad, etc. Herzberg concluye que cuando los agentes de higiene son adecuados, la insatisfacción se reduce y que, si estos agentes son pobres, la insatisfacción aumenta.

De manera similar, existe la teoría de los eventos situacionales de satisfacción laboral, (Quarstein, Bruce, & Glassman, 1992), en la cual se establece que la satisfacción en el trabajo está precisada por particularidades situacionales, son los diversos factores que una persona evalúa antes de aceptar una propuesta laboral, por ejemplo, el salario, oportunidades de ascenso, políticas organizacionales, infraestructura y liderazgo. Por otro lado, también surgen factores cuando una persona ya está trabajando, estos eventos pueden

ser tan positivos como la tolerancia en el horario o negativos como la falta de recursos y herramientas para realizar la tarea.

Por otro lado, detectar el nivel de satisfacción en el trabajo ayuda a establecer e implementar medidas correctivas para limitar o eliminar la insatisfacción laboral que a la larga puede generar problemas, problemas de comportamiento de los empleados, así como absentismo. Los gerentes de las organizaciones deben tener una visión objetiva para incrementar la satisfacción laboral de su equipo técnico, porque la tendencia actual ya no es el cliente primero, sino que en toda organización los colaboradores deben ser los primeros.

La insatisfacción laboral se puede definir como el grado de insatisfacción que se refleja en los empleados como resultado de su trabajo. En general, ciertos factores en la organización del trabajo como el salario, la mala relación, la presión del tiempo, la inestabilidad laboral son factores que contribuyen a la insatisfacción, por otro lado, las características personales son muy influyentes porque cada persona tiene una respuesta diferente a la misma situación, (Granda, 2006).

A continuación, para la definición conceptualmente el Desempeño Laboral, tenemos los siguientes autores; (Chiavenato, 2011), define el desempeño laboral, como una característica situacional, que varía de un empleado a otro y dependerá de varios condicionantes para influir en él. El valor de la remuneración y su percepción dependerá de la voluntad de cada empleado, determinando cuánto esfuerzo cada persona está dispuesta a poner para lograr la perfecta relación costo-beneficio, concluyendo que la valoración del desempeño es una apreciación sistemática del desenvolvimiento de un asalariado en su organización y la productividad que este pueda generar.

Asimismo, (Palmar & Valero, 2014), que describe el desempeño laboral como el desarrollo de cada colaborador en el desempeño de sus funciones durante su jornada laboral, debe adecuarse a sus necesidades y requerimientos de la organización, para que esta sea efectiva, eficiente y productiva. para el trabajo asignado y así lograr los objetivos marcados, acordes con el éxito de la organización.

Según, (Granda, 2006), define que el desempeño en el trabajo debe entenderse desde tres puntos de vista: la eficiencia, entendida como una correlación entre los valores obtenidos en un período de tiempo y la energía gastada. Por su parte, la productividad está vinculada entre sí como desempeño cualitativo y cuantitativo debido al trabajo de un empleado durante un período de tiempo. Y finalmente, la efectividad organizacional se enumera como progreso, medido en el contexto de la velocidad, el costo y la simplicidad de lograr con éxito las metas institucionales.

De igual manera, se encuentra el aporte de, (Jalagat, 2017), que afirma que el desempeño laboral del empleado se evalúa a un nivel mixto con las funciones que debe desempeñar un empleado en la jornada laboral para desarrollarlas con éxito, destaca una acusación que un empleado ha hecho a la organización sobre su conducta mientras participaba y, por lo tanto, la organización puede admitirlo con éxito o con disgusto.

Continuando se tiene interpretación referente al desempeño laboral por, (Hussain & Mohtar, 2017), ambos autores expresan que el desempeño laboral se contrasta en las responsabilidades asignadas y ejecutadas por el colaborador en su centro de trabajo, por lo tanto, esta productividad de un trabajo puede disminuir por las diversas fases del trabajo y por la dificultad del mismo, concluyendo que pueden existir diversas representaciones del desempeño en el trabajo como una construcción y esta depende de la etapa y la dificultad del mismo.

Asimismo, (Reyes, Huilcapi, Montiel, Mora, & Naranjo, 2018), concuerdan en que para obtener un buen desempeño laboral es imprescindible que los colaboradores entiendan cuales con es la forma ideal de ejecutar los trabajos o tareas designadas, así como los lineamientos que debe tener que tomar en cuenta para alcanzar el éxito. También concluyen como una forma idónea de optimizar el desempeño en el trabajo es impulsándolos de manera constante, para lo cual se pueden innovar técnicas de desarrollo como otorgar desafíos, mayores compromisos, premiar los logros y brindar un óptimo clima laboral.

Por otro lado, (Boada, 2019), considera el desempeño como el grado en que la gerencia de una organización alcanza el cumplimiento de sus objetivos,

teniendo como referencia los requerimientos del puesto de trabajo, sustentado en los resultados alcanzados en un tiempo determinado. Por lo citado el desempeño en el trabajo está conformado por tareas reales, observables y mensurables, y también existen algunas deducibles.

Según, (Flores, 2020), expone al desempeño laboral como las conductas o expresiones que denota el colaborador al momento de ejecutar sus funciones y responsabilidades que necesitan de su participación para obtener el éxito en el alcance de la visión empresarial, pudiendo ser medidas o catalogadas por el desenvolvimiento de cada colaborador en un tiempo determinado, destacando que se lo que debe obtener el calidad y eficacia en las diversas actividades encomendadas.

De igual manera, se tiene la Teoría de la equidad de Stacy Adams: (Silva, 2002), expresa que esta teoría se enfoca en el valor que la persona le da al resultado obtenido en la ejecución de sus funciones, en relación con los resultados obtenidos por parte de sus demás compañeros de trabajo, creándose un estado de motivación para él y el resto de sus compañeros, esta sensación se genera cuando una persona piensa que las distinciones que le son consignadas por el desarrollando de sus tareas durante su jornada laboral son menores a las distinciones o recompensas que se le hayan otorgado a otra persona. Por ello esta teoría recalca que cuando se evidencia esa falta de igualdad, la persona se muestra motivado con el fin de no denotar disconformidad y mantener en armonía sus funciones, por todo ello las personas otorgan interés a los resultados y que estos puedan ser alcanzados, de tal modo que, en ocurrencia de estas situaciones, la persona está preparada para reintegrar el sentido de equidad. Esta teoría propone las siguientes dimensiones: insumos del trabajo, resultados, distorsión de los recursos y resultados, la situación, actuar sobre otros y objeto de comparación.

Así mismo se tiene la conjetura de las Expectativas acotada por Víctor Vroom que sostiene que el comportamiento que denotan los colaboradores en la toma de sus decisiones lo hacen en función de lo que esperan obtener como recompensa por dicho esfuerzo, como un incremento salarial o un ascenso y que estas gratificaciones contribuyan a cumplir las metas personales del colaborador. Esta teoría dirige su atención en tres relaciones: Relación esfuerzo-desempeño,

es la perspectiva que tiene una persona del esfuerzo que debe hacer para concretar con éxito sus funciones; Relación recompensa-desempeño, es la ideología que se plantea una persona sobre su rendimiento de un nivel particular ayudara a la obtención de los resultados deseados; Relación recompensas-metas personales, es la retribución que realiza una organización para reconocer el desempeño de una persona y se le recompensa, lo atractivo de este reconocimiento es que potencia e incrementa la satisfacción de la persona.

Evaluar el desempeño del personal que tiene una organización es necesaria e importante para poder recopilar información real de las situaciones que se están viviendo dentro de la organización y con ello la alta gerencia lo analice y pueda tomar decisiones adecuadas, que generen limitar las malas acciones e incremente el desarrollo de la visión que tiene propuesta la empresa, y para ello también ese necesario que se le haga seguimiento a las nuevas medidas establecidas y corroborar si cumplen lo requerido o necesitan fortalecerse un poco más, (Amorós, 2018).

Desde la creación de una compañía y esta puede posicionarse como una empresa competitiva en el mercado laboral, es imprescindible tener a disposición recurso humano que sea comprometido en otorgar a la compañía todos sus saberes y talentos. Para ello es muy importante que la empresa comparta a sus colaboradores; sus objetivos y misión empresarial, y todos los colaboradores tengan claro lo planteado por la organización, solo de esta manera se puede realizar una evaluación de desempeño, el cual consiste en una retroalimentación y búsqueda continua entre la gerencia y el trabajador, caracterizado por ser dinámico y participativo, donde se impulsa el mutuo aprendizaje para mejorar sus habilidades en el desarrollo de sus funciones y el logro organizacional. Es por ello que se destaca la importancia que los gerentes, coordinadores y supervisores comprendan lo imprescindible que es evaluar el desempeño de sus colaboradores; unos y otros requieren que se les realice una retroalimentación sobre sus logros. En conclusión, el éxito o fallo de la evaluación del desempeño realizado a una empresa está ligado a la temática empleada para establecerla, la conducta del personal a nivel gerencial, de coordinación y supervisión enfocado hacia el éxito del logro empresarial. (Alveiro, 2009).

Por tanto, de las teorías y conceptos descritos anteriormente se ha determinado emplear en esta investigación para la evaluación del desempeño laboral las siguientes dimensiones; Habilidades personales, Eficiencia Laboral y Responsabilidad Laboral.

Habilidades personales, (Alles, 2017), establece que para definir a una persona como capaz de ejecutar un trabajo, este debe ser una persona retroactiva aprendiendo cada día de sus labores y con ello analizar qué puntos puede mejorar para incrementar su desarrollo, esa cualidad es necesaria e imprescindible que exista dentro del contexto de todo ser humano que tiene la visión de progresar en su vida profesional.

Eficiencia Laboral, (Bisetti, 2015), referido a los recursos que se le han otorgado y el trabajador a utilizado para alcanzar el objetivo planteado. En síntesis, esta competencia es muy buscada y apreciada por los gerentes de las empresas debido a en aplicación durante las funciones, buscan obtener metas y resultados. Las Metas Y resultados vienen a ser el éxito que deseo alcanzar una organización, las metas incitan a los colaboradores a esforzarse más, enfocar su atención, desarrollar estrategias y no rendirse en situaciones de hundimiento. La meta ayuda a elegir comportamientos en los colaboradores que los van a ayudar a centrar su atención y evitar distracciones, (Molina, 2000).

Responsabilidad laboral, (Pasquel & Urdanigue, 2015), expresa que este ligado al comportamiento disciplinario que tiene cada colaborador en función del respeto y ejecución de la normativa empresarial, generando que un colaborador sea apreciado por la empresa, debido a que este denota estar alineado con la visión y logro organizacional. Desde otro punto de vista, (Cubas & Rojo, 2017), lo define como cualidades que denota un grupo de colaboradores o de uno solo respecto a las políticas que tiene establecida una empresa, el respeto es un valor resaltante que debe imperar en toda organización, con la finalidad de poner en práctica sus demás lo establecido en las normas de la institución para contribuir a incrementar el desempeño y tener una mejora continua.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Este estudio no es experimental ya que no manipulará variables, sino que solo las medirá. Desde otro punto de vista, este estudio es transversal, ya que analiza los datos recopilados durante un período de tiempo relacionado con la muestra de la población en estudio. Es aplicable porque resuelve un problema del mundo real, utilizando el conocimiento existente.

La investigación adopta un enfoque cuantitativo porque emplea el recojo y evaluación de data con el fin de brindar una respuesta a las interrogantes del estudio y determinar si existe relaciones entre las variables, ya que se basa en la medición por conteo y la empleabilidad de datos estadísticos.

Diseño de Investigación

Este proyecto de estudio presenta la estructura de un diseño descriptivo correlativo, pues a través de la fase de análisis se describirán y evaluarán las variables (satisfacción laboral y desempeño laboral), apoyado en la estadística para identificar si existe o no correlación de una variable con otra.

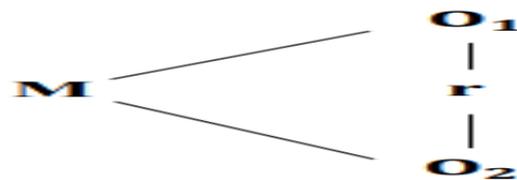


Figura 1: Diseño de la Investigación

Fuente: Elaboración Propia

Dónde:

M: La muestra del estudio, en el cual se va a tomar en cuenta todo el personal administrativo.

O1: Variable Satisfacción Laboral .

r: Relación o influencia de una variable con respecto de la otra.

O2: Variable Desempeño del Personal.

3.2 Variables, Operacionalización

Variable 1: Satisfacción Laboral

Definición Conceptual

Es la actitud del asalariado respecto a su labor en la organización. Esto se logra a través del éxito obtenido en la motivación, su relación con la calidad de vida en la organización, el desarrollo personal de los empleados, logros y recompensas, (Chievanat, 2017).

Definición Operacional

La satisfacción laboral es considerada un conglomerado de actitudes positivas de un asalariado con respecto a sus funciones en la organización frente a los factores presentes en su vida profesional.

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la Variable Metodológica Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física	1	Ordinal 1. Totalmente satisfecho 2. Satisfecho 3. Neutral 4. Insatisfecho 5. Totalmente insatisfecho
	Confortabilidad	13	
	Comodidad del ambiente	21	
	Comodidad para el desempeño	28 32	
Beneficios laborales y/o remunerativos	Satisfacción sueldo trabajo	2	
	Sentimiento por el trabajo	7	
	Aceptabilidad del sueldo	14	
Políticas Administrativas	Cobertura del sueldo	22	
	Mal trato en la empresa	8	
	Percepción del trabajo	15	
	Satisfacción por el horario	17	
	Incomodidad por horario	23	
	Reconocimiento	33	

	Ambiente Laboral	3	
Relaciones Interpersonales	Agrado por trabajar con mis compañeros	9	
	Distancia con compañeros y solidaridad	16	
		24	
			Ordinal
			1. Totalmente satisfecho
Desarrollo personal	Punto de vista del trabajo	4	
	Desarrollo personal	10	2. Satisfecho
	Satisfacción por el trabajo	18	3. Neutral
	Logro	25	4. Insatisfecho
	Autorrealización	29	5. Totalmente insatisfecho
	Autoestima	34	
Desempeño de tareas	Valoración del trabajo	5	
	Autovaloración	19	
	Agrado por el trabajo	11	
		26	
		35	
		30	
Relación con la autoridad	Disposición del jefe y la calidad de trabajo del personal	6	
	Relación con superiores	12	
	Valoración del líder por el esfuerzo en el trabajo.	20	
		27	
		31	
		36	

Fuente: Escala LS-SPC Sonia Palma

Variable 2: Desempeño laboral.

Definición Conceptual

Así mismo, (Hussain & Mohtar, 2017), expresaron que el desempeño laboral contrasta con la responsabilidad asignada y desempeñada por el empleado en su lugar de trabajo para lograr las metas marcadas, esta productividad puede verse reducida debido a las distintas etapas del trabajo y debido a su dificultad.

Definición Operacional

El desempeño laboral se entiende como el nivel de producción que un asalariado genera dentro de su empresa en determinados periodos de tiempo y esto repercute en el alcance del éxito empresarial.

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable Metodológica Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Habilidades personales	Capacidades adecuadas	1	Ordinal 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Comunicativo	2	
	Creativo	3	
	Sociable	4	
Eficiencia laboral	Calidad de trabajo	5	
	Profesionalismo	6	
	Cumplimiento de tiempo laboral	7	
	Asertividad en el trabajo	8	
Responsabilidad Laboral	Puntualidad	9	
	Cumplimiento del plan de trabajo	10	
	Cumplimiento de objetivos	11	
	Respeto a norma de seguridad	12	

Fuente: Escala DL Zoila Huaroc, 2020

3.3 Población y muestra

Población

La población analizada en el presente estudio, está conformado por el equipo técnico de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, el cual está conformado por 48 personas contratadas.

Tabla 3: Caracterización de la población

Caracterización de la población	Sede	Cantidad
Gerente	Piura	1
Administrador	Piura	1
Contador	Piura	1
Ingenieros	Piura	5
Arquitectos	Piura	4
Jefe de almacén	Piura	2
Apoyos	Piura	6
Personal de campo	Piura	16
Promotores	Piura	12
TOTAL		48

Fuente: Elaboración propia, 2021

Muestra

Todo el personal administrativo de Multiservicios e Inversiones Catalina SAC será muestreado para el estudio ya que todos han mostrado su aceptación y voluntad de participar en el estudio ya que esto no representa mayor inversión en tiempo y dinero. La muestra será de 48 empleados.

Tabla 4: Caracterización de la muestra

Caracterización de la población	Sede	Cantidad
Gerente	Piura	1
Administrador	Piura	1
Contador	Piura	1
Ingenieros	Piura	5
Arquitectos	Piura	4
Jefe de almacén	Piura	2
Apoyos	Piura	6
Personal de campo	Piura	16
Promotores	Piura	12
TOTAL		48

Fuente: Elaboración propia, 2021

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Con la finalidad de identificar la influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, y así poder desarrollar investigaciones y recolectar datos, se utilizó la escala SL para medir la satisfacción en el trabajo, cuestionario de la autora Sonia Palma, compuesto por 36 preguntas, distribuida según las dimensiones de cada variable a estudiar. En lo referente a medir el desempeño laboral se recurrió a utilizar como herramienta, el cuestionario del autor Huaroc Zoila, dividido en 3 dimensiones con un total de 12 pregunta

Valides: Ambos cuestionarios ya han sido validados por expertos y empleados en otras investigaciones por lo cual van a permitir obtener resultados correctos y seguros para responder a las hipótesis planteadas en la investigación, a si mismo para su aplicación ha sido revisado por un profesional quien ha otorgado mediante su juicio una validación de contenido que nos brinda una mayor seguridad de emplear estos instrumentos.

Confiabilidad: Se ha obtenido a través del procesamiento de alfa de Cronbach, mediante la empleabilidad del software SPSS V25.

Tabla 5: Ficha técnica del instrumento de medición

Ficha técnica del instrumento	
Nombre del instrumento:	Cuestionario LS-SPC
Autor:	Sonia Palma Carrillo
Año:	2005
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Determinar el nivel de la satisfacción laboral
Población:	Personal de Multiservicios e Inversiones Catalina SAC
Numero de Ítems:	36
Aplicación:	Directa
Tiempo de administración:	10 minutos
Escala:	Ordinal (Likert):

Fuente: Sonia Palma 2005

Ficha técnica del instrumento	
Nombre del instrumento:	Cuestionario del Desempeño Laboral
Autor:	Zoila Eleira Huaroc Zevallos
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Determinar el nivel de desempeño laboral
Población:	Personal de Multiservicios e Inversiones Catalina SAC
Numero de Ítems:	12
Aplicación:	Directa
Tiempo de administración:	10 minutos
Escala:	Ordinal (Likert):

Fuente: Zoila Eleira Huaroc Zevallos 2020

3.5 Procedimientos

En este proyecto de investigación, el estudio abarcará diferentes procedimientos de recolección de datos, como paso previo a la aplicación de instrumentos para el recojo de data, se solicitó autorización a la gerencia para evitar cualquier inconveniente con la misma, los pasos tomados para dar respuesta a los problemas de este estudio son:

- a) Para mayor confiabilidad se utilizó herramientas validadas de recolección de datos de expertos, en los resultados, para este estudio habrá un cuestionario para cada variable.
- b) Se aplico dos cuestionarios a una muestra piloto, incluyendo “36” preguntas relacionadas con la satisfacción laboral, en lo referente con el desempeño laboral un cuestionario de “12 preguntas”, el tiempo estimado para aplicar cada medida. el tiempo máximo será de 10 minutos, a partir de los cuales se recogerán los datos necesarios para la encuesta y estos datos deberán registrarse en un archivo Excel.
- c) La data se procesó empleando el software SPSS V25. Finalmente, se recogió las tablas de contingencia y pruebas de inferencia para que se puedan redactar conclusiones y hacer algunas sugerencias.

3.6 Método de Análisis de datos

Se utilizará técnica de evaluación estadística para identificar la influencia entre la satisfacción de los empleados y el desempeño de los mismos en la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, en la cual se utilizará la aplicación de un cuestionario, de 36 interrogantes referentes a la satisfacción laboral y otro de 12 ítems para el desempeño laboral, basados en Likert. preguntas, trabajando con una muestra de 8 personas para la encuesta antes mencionada. Luego de eso la encuesta se realizará por 5 días, las personas son seleccionadas al azar, antes de comenzar se les informará del estudio de campo a realizar y se les indicará que será una La encuesta es anónima y deben ser completamente sinceros. en sus respuestas, luego se procederá a transferir la información a la base de data al software SPSS y con los resultados logrados realizar las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

Todos los trabajadores fueron informados sobre el procedimiento de evaluación como parte de los criterios éticos establecidos por parte de la empresa, por ende, se aplicará un formato de autorización para realizar el estudio de evaluación para la elaboración de la presente tesis.

Esta autorización será aceptada de manera voluntaria y consciente por parte del evaluado. Siendo el presente documento corroborado con su identificación pertinente

IV. RESULTADOS

Este estudio se aplica para poder verificar nuestra hipótesis general, si se evidencia un efecto entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC. Para determinar la satisfacción laboral se analizó cada dimensión de la herramienta aplicada y para el desempeño laboral se aplicó la misma temática para corroborar si se evidencia correlación entre las variables.

4.1. Resultados de las Variables Satisfacción Laboral y desempeño Laboral

Tabla 6: Niveles de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta Insatisfacción	13	27,08	27,1	27,1
Parcial Insatisfacción	14	29,17	29,2	56,3
Regular Parcial Satisfacción	21	43,75	43,75	100,0
Alta Satisfacción	0	0,0	0,0	
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

La evidencia de los valores muestra que la satisfacción dentro del trabajo suele dominar con la tasa de 3,75%, seguida de 29,17%, insatisfacción parcial y finalmente 27,08% Grado de insatisfacción alta satisfacción entre los empleados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

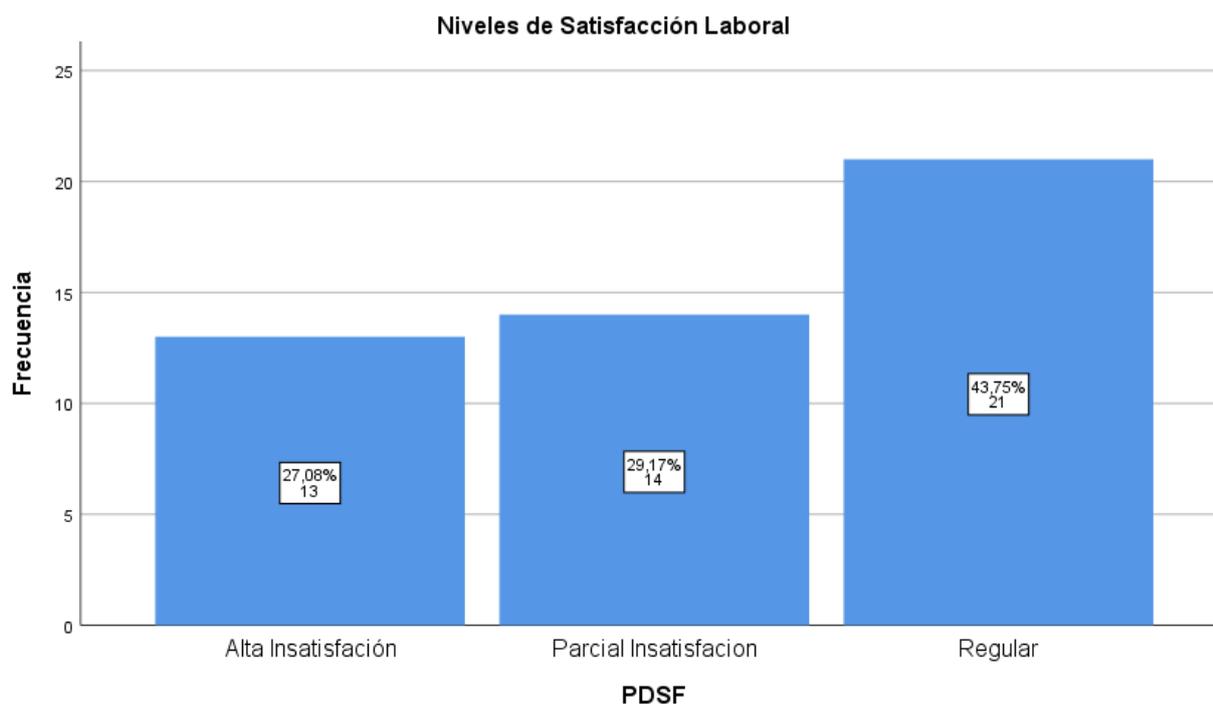


Figura 2: Niveles de Satisfacción Laboral

Fuente: propia

Tabla 7: Niveles de Desempeño Personal

Desempeño Laboral				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	21	43,75	43,8	43,8
MEDIO	18	37,5	37,5	81,3
ALTO	9	18,75	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Los resultados encontrados muestran niveles bajos de eficiencia en el trabajo primero de 43,75%, seguido de una tasa de 37,5% de desempeño promedio y terminando con 18,75% de alto desempeño en empleados. Asociación de Catalina SAC, Piura 2021.

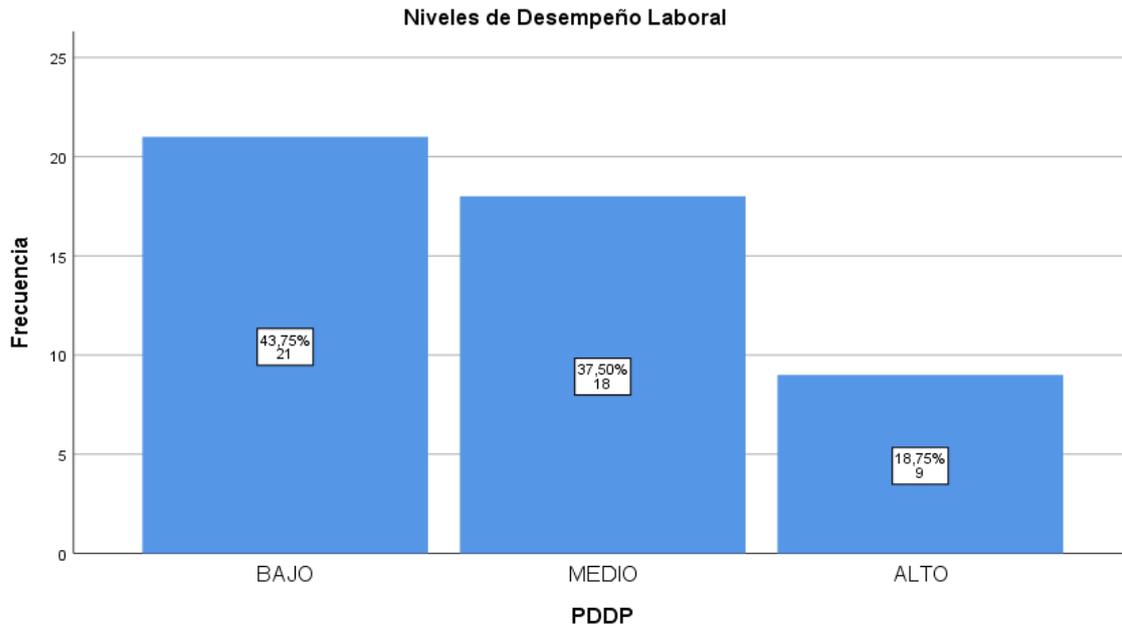


Figura 3: Niveles de desempeño Personal

Fuente: propia

4.2. Resultado relacionado a la prueba de normalidad

Tabla 8: Pruebas de Shapiro-Wilk de la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones Físicas y Laborales	,928	48	,006
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	,915	48	,002
Políticas Administrativas	,908	48	,001
Relaciones Sociales	,858	48	,000
Desarrollo Personal	,873	48	,000
Desempeño de tareas	,818	48	,000
Relación con la autoridad	,937	48	,012
Habilidades Personales	,870	48	,000
Eficiencia Laboral	,906	48	,001
Responsabilidad Laboral	,920	48	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Los resultados obtenidos luego de realizar los procedimientos estadísticos apropiados, en este caso la prueba normativa, indican que los valores son, en su mayor parte, a significancia menor al 5% ($\text{sig} < 0.05$), es obtuvo que los valores tienen una distribución anormal. En función de ello, se decidió realizar la prueba no paramétrica para analizar entre las variables y sus factores, en este caso la prueba de Spearman Rho para poder contrastar la hipótesis general de investigación, así como la hipótesis específica. Posible y así lograr el objetivo planteado

4.3 Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis General con correlación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

Tabla 9: Tabla cruzada Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

		Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral				
		Desempeño Laboral			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Satisfacción Laboral	Regular	Recuento	4	13	4	21
		% del total	8,3%	27,1%	8,3%	43,8%
	Parcial	Recuento	4	5	5	14
		% del total	8,3%	10,4%	10,4%	29,2%
	Alta	Recuento	13	0	0	13
		% del total	27,1%	0,0%	0,0%	27,1%
Total		Recuento	21	18	9	48
		% del total	43,8%	37,5%	18,8%	100,0%

Fuente: Propia, aplicado a los trabajadores de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Los resultados alcanzados en la tabla 9 (Tabla cruzada) indican que un 27,1% muestra satisfacción con el trabajo regular y el desempeño personal, sin embargo, el 27,1% también presenta un alto grado de insatisfacción laboral y bajo desempeño laboral.

Correlación entre Satisfacción Laboral y desempeño laboral

Tabla 10: Spearman Satisfacción Laboral y Desempeño Personal

			Satisfacción Laboral	Desempeño Personal
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño Personal	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

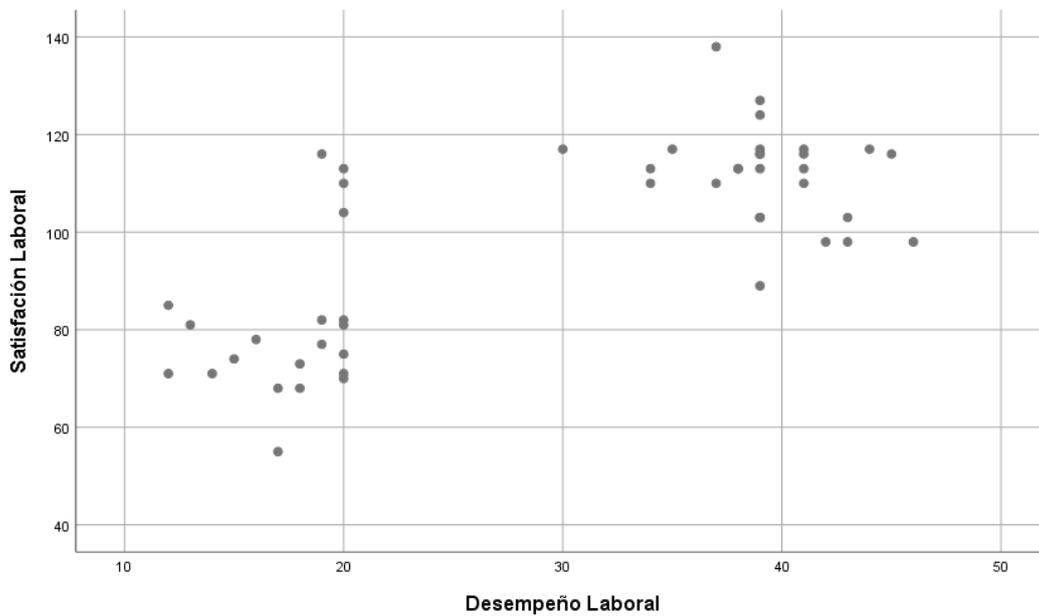


Figura 4: Diagrama de Dispersión

Fuente: propia

En la tabla 10, observamos por coeficiente RHO Spearman obtuvo un valor favorable de 0.617, significancia bilateral = 0.01, donde $<0,05$. Cuyo valor genera que se suprima la hipótesis nula (H_0) y por consiguiente aceptar la hipótesis alternativa (H_a), indicando que se evidencia una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021. El coeficiente de correlación positivo es alto, con un nivel de significancia del 99%.

Prueba de Hipótesis

HO1: La satisfacción laboral no está influyendo con las habilidades personales del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE1: La satisfacción laboral está influyendo con las habilidades personales del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 11: Tabla Cruzada Satisfacción Laboral y Habilidades Personales

Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral			Habilidades Personales	Total
			BAJO	
Satisfacción Laboral	Regular	Recuento	21,0	21,0
		% del total	43,8%	43,8%
	Parcial Insatisfacción	Recuento	14,0	14,0
		% del total	29,2%	29,2%
	Alta Insatisfacción	Recuento	13,0	13,0
		% del total	27,1%	27,1%
	Total	Recuento	48,0	48,0
		% del total	100,0%	100,0%

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Las cifras resultantes en la tabla 11 (Cross-Table) indican que, en lo referente satisfacción laboral en el aspecto de Habilidades Personales en el desempeño laboral, obtenemos que el 100% está en la categoría baja, pero con 43,8 % Satisfacción en el trabajo regular.

Tabla 12: Spearman Satisfacción Laboral y Habilidades Personales

		Satisfacción Laboral	Habilidades Personales
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,681**
		N	48
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000
	Habilidades Personales	N	48
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,681**
		N	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

En la tabla 12, se logró un valor favorable es 0.681, significancia bilateral = 0.01, donde $<0,05$. utilizando el coeficiente RHO de Spearman. Cuyo valor genera que se suprime la hipótesis nula (H_0) y por consiguiente aceptar la hipótesis alternativa (H_a), expresando que se evidencia una correlación significativa entre la satisfacción laboral y las habilidades personales de los empleados de la empresa Catalina SAC. El coeficiente de correlación es altamente positivo, con un nivel de significación de 99%. En conclusión, se evidencia una correlación entre la satisfacción laboral y habilidades personales.

HO2: La satisfacción laboral no está influyendo con la eficiencia laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE2: La satisfacción laboral está influyendo con la eficiencia laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 13: *Tabla Cruzada Satisfacción Laboral y Eficiencia Laboral*

Satisfacción Laboral y Eficiencia Laboral				
			<u>Eficiencia Laboral</u>	
			BAJO	Total
Satisfacción Laboral	Regular	Recuento	21,0	21,0
		% del total	43,8%	43,8%
	Parcial Insatisfacción	Recuento	14,0	14,0
		% del total	29,2%	29,2%
	Alta Insatisfacción	Recuento	13,0	13,0
		% del total	27,1%	27,1%
	Total	Recuento	48,0	48,0
		% del total	100,0%	100,0%

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Las cifras alcanzadas en la tabla 13 (Tabla Cruzada) refutan que la Satisfacción Laboral en el aspecto de Habilidades Personales de desempeño laboral, se obtiene que un 100 % se encuentra en la categoría bajo, siendo solo un 43,8% el que mantiene una Satisfacción Laboral Regular, pero con un Desempeño Bajo.

Tabla 14: Spearman Satisfacción Laboral y Eficiencia Laboral

			Satisfacción Laboral	Eficiencia Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Eficiencia Laboral	Coefficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

En la Tabla 14, observamos un valor favorable de 0.623, significancia bilateral = 0.01, donde $< 0,05$. todos obtenidos con el coeficiente RHO de Spearman. Este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a), expresando que se evidencia una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los asalariados de la empresa Catalina SAC. El coeficiente de correlación tiene un valor positivo alto, con un nivel de significancia de 99%. En conclusión, si existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

HO3: La satisfacción laboral no está influyendo con la responsabilidad laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE3: La satisfacción laboral está influyendo con la responsabilidad laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 15: *Tabla Cruzada Satisfacción Laboral y Responsabilidad Laboral*

Satisfacción Laboral y Responsabilidad Laboral			Responsabilidad Laboral		
			BAJO	Total	
Satisfacción Laboral	Regular	Recuento	21,0	21,0	
		% del total	43,8%	43,8%	
	Parcial Insatisfacción	Recuento	14,0	14,0	
		% del total	29,2%	29,2%	
	Alta Insatisfacción	Recuento	13,0	13,0	
		% del total	27,1%	27,1%	
	Total		Recuento	48,0	48,0
			% del total	100,0%	100,0%

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Los siguientes resultados obtenidos en la Tabla 15 (Tabla Cruzada) indican que, en cuanto a la satisfacción laboral, al correlacionarla con el desempeño laboral, especialmente con el aspecto de responsabilidad laboral, se observa que el 100% pertenece a la categoría baja. Sin embargo, hay 43,8% 100% manteniendo constante la satisfacción laboral, pero con bajo rendimiento.

Tabla 16: Spearman Satisfacción Laboral y Responsabilidad Laboral

		Satisfacción Laboral	Responsabilidad Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,559**
		N	48
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000
	Responsabilidad Laboral	N	48
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,559**
		N	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

De acuerdo con la tabla16, observamos un valor de significancia de 0.559, significancia bilateral = 0.01, donde $< 0,05$. Por tanto, descartamos la hipótesis nula (H_0) y se toma como correcta la hipótesis alternativa (H_a), en la que se evidencia una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la responsabilidad laboral de los empleados de la empresa Catalina SAC. El coeficiente de correlación tiene un muy valor positivo alto, con un nivel de significancia de 99 °. Esto quiere decir que se evidencia una correlación entre la satisfacción laboral y la responsabilidad laboral de los empleados de la empresa Catalina SAC.

HO4: Las condiciones físicas y/o materiales no está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE4: Las condiciones físicas y/o materiales está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 17: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Condiciones Físicas y Materiales

			Condiciones Físicas			Total
			Alta Insatisfacción	Parcial Insatisfacción	Regular	
Desempeño Laboral	ALTO	Recuento	0	9	0	9
		% del total	0%	18,8%	0%	18,8%
	MEDIO	Recuento	0	16	2	18
		% del total	0,0%	33,3%	4,2%	37,5%
	BAJO	Recuento	16	5	0	21
		% del total	33,3%	10,4%	0,0%	43,8%
Total	Recuento	16	16	16	16	
	% del total	33,3%	62,5%	4,2%	100,0%	

Fuente: Propia, aplicado a los trabajadores de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

De acuerdo con la Tabla 17 (Tabla Cruzada), se obtuvieron los siguientes resultados referentes a condiciones físicas y materiales con la eficiencia del trabajo, distinguiendo un 33,3% de insatisfacción por parte del trabajo y un nivel medio de desempeño laboral, seguido de un 33,3% con baja satisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

Tabla 18 : Spearman Condiciones físicas y materiales y Desempeño Laboral

		Condiciones físicas y materiales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Condiciones físicas y materiales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,561**
		N	48
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,561**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

De acuerdo con la Tabla 18, podemos observar, el valor significativo es 0.561, con significancia bilateral = 0.01, con $< 0,05$. Por lo cual se ignora la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a) queda definida como la correcta, en la cual muestra que se evidencia una correlación significativa entre las condiciones físicas y materiales y el desempeño en el trabajo. El coeficiente de correlación es positivo y alto, con un nivel de significancia de 99 %. Esto implica la existencia de una correlación entre condición física, material y desempeño en el trabajo.

HO5: Los beneficios laborales y/o remuneraciones no está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE5: Los beneficios laborales y/o remuneraciones está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 19: Tabla cruzada Desempeño Laboral y/o Beneficios Laborales y/o Remuneraciones

				Desempeño Laboral y Beneficios Laborales y/o Remuneraciones			Total
				Alta Insatisfacción	Parcial Insatisfacción	Beneficios Laborales Regular	
Desempeño Laboral	ALTO	Recuento	0	5	4	9	
		% del total	0,0%	10,4%	8,3%	18,8%	
	MEDIO	Recuento	0	7	11	18	
		% del total	0,0%	14,6%	22,9%	37,5%	
	BAJO	Recuento	5	1	15	21	
		% del total	10,4%	2,1%	31,3%	43,8%	
Total	Recuento	5	13	30	48		
	% del total	10,4%	27,1%	62,5%	100,0%		

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021

Continuando con la tabla 19 (tabla cruzada), se puede observar que el 22,9% tiene un desempeño laboral promedio y está satisfecho con el trabajo regular, en comparación con el 10,4 % con un desempeño pobre y baja satisfacción, seguido de un nivel de satisfacción alto de 31,3 %pero con un bajo nivel de actuación.

Tabla 20: Spearman Beneficios Laborales y/o Remuneraciones y Desempeño Laboral

			Beneficios Laborales y/o Remuneraciones	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Beneficios Laborales y/o Remuneraciones	Coefficiente de correlación	1,000	-,189
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,189	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	48	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021

Así mismo la tabla 20, podemos observar un valor de significancia de 0.189, con significancia bilateral = 0.199, que es > 0.05. que según el coeficiente RHO de Spearman se toma como correcta la hipótesis nula (H0), expresando que no se evidencia una correlación significativa entre beneficios y / o compensación y desempeño laboral.

HO6: Las políticas administrativas no está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE6: Las políticas administrativas está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 21:Tabla cruzada Desempeño Laboral y Políticas Administrativas

			Políticas Administrativas				Total
			Alta Insatisfacción	Parcial Insatisfacción	Regular	Parcial Satisfacción	
Desempeño Laboral	ALTO	Recuento	0	6	3	0	9
		% del total	0,0%	12,5%	6,3%	0,0%	18,8%
	MEDIO	Recuento	0	13	4	1	18
		% del total	0,0%	27,1%	8,3%	2,1%	37,5%
	BAJO	Recuento	2	16	3	0	21
		% del total	4,2%	33,3%	6,3%	0,0%	43,8%
	Total	Recuento	2	35	10	1	48
		% del total	4,2%	72,9%	20,8%	2,1%	100,0%

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

En función de la tabla 21 (Tabla cruzada), se ha obtenido valores en cuanto al desempeño laboral y su relación con aspectos de política administrativa, se evidencia un 33,3% de los trabajadores en el nivel bajo de desempeño y insatisfacción laboral baja y parcial, y solo 8,3% presenta un margen de satisfacción laboral regular y medio de desempeño laboral en la empresa Catalina SAC.

Tabla 22: Spearman Políticas Administrativas y Desempeño Laboral

			Políticas Administrativas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,369**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	48	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

De acuerdo con la Tabla 22, podemos observar, un valor significativo de 0.369, con significancia bilateral = 0.01, con $< 0,05$. Este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a), expresando que se evidencia una correlación moderada entre política administrativa y desempeño laboral.

HO7: Las relaciones interpersonales no está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE7: Las relaciones interpersonales está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 23: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Relaciones Sociales

		Desempeño Laboral y Relaciones Sociales				Total
		Relaciones Sociales			Total	
		Alta Insatisfacción	Parcial Insatisfacción	Regular		
Desempeño Laboral	ALTO	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	18,8%	18,8%
	MEDIO	Recuento	0	0	18	18
		% del total	0,0%	0,0%	37,5%	37,5%
	BAJO	Recuento	12	1	8	21
		% del total	25,0%	2,1%	16,7%	43,8%
Total	Recuento	12	1	35	48	
	% del total	25,0%	2,1%	72,9%	100,0%	

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Según la Tabla 23 (Tabla Cruzada), se obtienen los siguientes resultados sobre el desempeño laboral y su correlación con las relaciones sociales, alcanzando el nivel medio y regular, en contraste alcanzando el nivel bajo en términos de eficiencia laboral: trabajar y ponerse alto. insatisfecho, con un total de 25.0% empleados de Catalina SAC.

Tabla 24: Spearman Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral

			Relaciones Sociales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

De acuerdo con la tabla 24, observamos un valor de significancia de 0.610, significancia bilateral = 0.01, donde $< 0,05$. Este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a), mostrando que se evidencia una correlación significativa entre las relaciones sociales y los resultados laborales. El coeficiente de correlación es positivo y alto, con una significancia del 99%. En síntesis, se evidencia una correlación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral.

HO8: El desarrollo personal no está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE8: El desarrollo personal está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 25: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Desarrollo Personal

		Desempeño Laboral y Desarrollo Personal				
		Desarrollo Personal			Total	
Desempeño Laboral			Alta Insatisfacción	Parcial Insatisfacción		Regular
			Desempeño Laboral	ALTO	Recuento	0
% del total	0,0%	6,3%			12,5%	18,8%
MEDIO	Recuento	0		1	17	18
	% del total	0,0%		2,1%	35,4%	37,5%
BAJO	Recuento	15		2	4	21
	% del total	31,3%		4,2%	8,3%	43,8%
Total	Recuento	15	6	27	48	
	% del total	31,3%	12,5%	56,3%	100,0%	

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

De acuerdo con la tabla 25 (Tabla Cruzada) se obtienen los siguientes resultados sobre desempeño laboral y su correlación con el desarrollo personal, baja y alta insatisfacción laboral, con el 33.3% de los empleados de Catalina SAC, por el contrario, lograron una media de 35.4% en términos de desempeño laboral y satisfacción laboral regular.

Tabla 26: Spearman Desarrollo Personal y Desempeño Laboral

		Desarrollo Personal	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Desarrollo Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Continuando con la tabla 26, muestra que el valor significativo es 0.583, el nivel de significancia bilateral = 0.01, donde $< 0,05$. Según RHO Spearman, con este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a), resaltando que se evidencia una correlación significativa entre el desarrollo personal y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación es alto y positivo, con una significancia de 99%. Refutando que se evidencia una correlación entre el crecimiento personal y el desempeño laboral.

HO9: El desempeño de tareas no está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE9: El desempeño de tareas está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 27: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Desempeño de Tareas

		Desempeño Laboral y Desempeño de Tareas					
					Desempeño de Tareas		Total
				Alta Insatisfacción	Parcial Insatisfacción	Regular	
Desempeño Laboral	ALTO	Recuento	2,3	,9	5,8	9,0	
		% del total	0,0%	0,0%	18,8%	18,8%	
	MEDIO	Recuento	4,5	1,9	11,6	18,0	
		% del total	0,0%	0,0%	37,5%	37,5%	
	BAJO	Recuento	5,3	2,2	13,6	21,0	
		% del total	25,0%	10,4%	8,3%	43,8%	
Total	Recuento	12,0	5,0	31,0	48,0		
	% del total	25,0%	10,4%	64,6%	100,0 %		

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Según la tabla 27 (Tabla Cruzada) observan los siguientes resultados en cuanto al desempeño laboral y su relación con el desempeño de la tarea, obtenido una insatisfacción de 25.0% que se contrasta con desempeño bajo y alto, a diferencia de 37.5% del personal de Catalina SAC quienes presentan un desempeño promedio de 35.4% y satisfacción laboral habitual.

Tabla 28: Spearman Desempeño de tareas y Desempeño Laboral

			Desempeño de tareas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Desempeño de tareas	Coefficiente de	1,000	,572**
		correlación Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coefficiente de	,572**	1,000
		correlación Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Continuando con la Tabla 28 muestra un valor significativo de 0.572, además de su nivel de significancia bilateral = 0.01, donde $< 0,05$. Como afirma RHO Spearman, con este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a), expresando que se evidencia una correlación significativa entre el desempeño en la tarea y el desempeño en el trabajo. Esta correlación es alta y positiva. Recalcando la evidencia de una correlación entre crecimiento personal y desempeño laboral, la cual es alta y significativa.

HO10: La relación con la autoridad no está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

HE10: La relación con la autoridad está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.

Tabla 29: Tabla cruzada Desempeño Laboral y Relación con la autoridad

		Desempeño Laboral y Relación con la autoridad				
			Relación con la autoridad		Total	
Desempeño Laboral			Alta Insatisfacción	Parcial Insatisfacción	Regular	
		ALTO	Recuento	2,4	2,8	3,8
% del total	0,0%		8,3%	10,4%	18,8%	
MEDIO	Recuento		4,9	5,6	7,5	18,0
	% del total		0,0%	12,5%	25,0%	37,5%
BAJO	Recuento		5,7	6,6	8,8	21,0
	% del total		27,1%	10,4%	6,3%	43,8%
Total	Recuento	13,0	15,0	20,0	48,0	
	% del total	27,1%	31,3%	41,7%	100,0%	

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Así mismo la tabla 29 (Tabla Cruzada) brinda como consecuencia de la estadística valores respecto a Desempeño Laboral y su relación con la Dimensión Relación con la autoridad, obteniendo un 27,1% de desempeño Bajo y Alto de Insatisfacción Laboral, en contraste del 25,5% del personal de la empresa Catalina SAC quienes pertenecen a la categoría Medio en desempeño Laboral y Regular de Relación con la autoridad.

Tabla 30: Spearman Relación con la autoridad y Desempeño Laboral

			Relación con la autoridad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Relación con la autoridad	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Propia, aplicado a los asalariados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021.

Por consiguiente, en la tabla 30. Se muestra el valor significativo 0,634, significación bilateral = 0,01, donde $< 0,05$. Gracias a RHO con este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a), refutando la evidencia de una correlación significativa entre Relación con la autoridad y Desempeño en el trabajo, la cual es positiva y alta.

V. DISCUSIÓN

Para la elaboración de este estudio científico se realizó las diversas operaciones estadísticas necesarias, se empleó dos escalas previamente indicadas, se tuvo una muestra de 48 personas, que son quienes constituyen el personal de la empresa Catalina SAC de género masculino, los cuales presentan edades entre los 20 y 50 años, provenientes de la ciudad de Piura. Previamente antes de iniciar con el objetivo general y específico, se procedió a medir los niveles Satisfacción Laboral y los niveles de Desempeño Personal obteniéndose como resultados a nivel general, predomina un nivel Regular de satisfacción en el trabajo con un porcentaje de 43,75%, seguido de un porcentaje de 29,17%, de parcial insatisfacción laboral, finalmente hay un 27,08% de Alta Insatisfacción en los trabajadores de la empresa Catalina SAC, Piura 2021. Respecto a los niveles de desempeño laboral, la categoría baja la conforman un 43,75%, seguido de un porcentaje de 37,5% ubicado en la categoría medio desempeño y finalizando con un 18,75% Alto desempeño del personal de la empresa Catalina SAC, Piura 2021. Estas ponderaciones muestran los niveles de descontento y malestar por un importante sector del personal de dicha empresa, niveles que se vinculan en menor o mayor medida con los encontrados por otros autores como, (Sánchez, 2015), quien buscaba determinar mediante su estudio: “la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.”, obteniendo como resultados una valor de 76% el cual expresa un desempeño promedio, el 24% un desempeño superior, respecto a su correlación con la satisfacción en el trabajo. Por consiguiente, el aporte de, (Chaname, 2018), en su investigación relacionaba la Satisfacción y desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Alcaldía Distrital la Perla. Distinguiendo puntuaciones de un 81,62% en la categoría regular satisfacción laboral, un 8.62% denotó una buena satisfacción y otro grupo inferior un 9.5% expresan una deficiente satisfacción. Con respecto al desempeño laboral se obtuve que un 47.06% tienen un excelente desempeño laboral, un 33.09 un desempeño bueno, y un 19.85 denotan un desempeño regular niveles que serían indicadores de la relación entre estas dos variables.

Para poder analizar los data recopilada se empleó la prueba de Shapiro Wilk con la finalidad de determinar si la distribución es normal o anormal, por lo que se prosiguió a utilizar el coeficiente RHO de Spearman, es importante recalcar que de acuerdo con, (Arcones & Wang, 2006), la prueba en si puede ser muy eficiente de manera general en muestras inferiores a 50 sujetos, se rechaza la hipótesis nula de normalidad siempre que el valor estadístico sea inferior que el valor crítico brindado para la muestra y el nivel de significación dado, (Pedrasa, Juarros-Basterretxea, Robles-Fernandez, Basterio, & Garcia-Cueto, 2014).

Con el objetivo común de determinar el nivel de influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de Catalina SAC, se observa un valor de 0.617, con significancia bilateral de 0.01, similar. Como se observa en la tabla cruzada 9, el 27.1% de los trabajadores se grupo de satisfacción laboral regular y desempeño personal promedio, sin embargo, 27.1% se encuentran en el grupo alto 'insatisfecho' Satisfacción laboral y desempeño laboral pobre, según RHO Spearman, valor favorable de 0.617, expresa que se evidencia una alta correlación positiva, mayor a 0.05, por lo tanto, luego de comparar estos resultados, este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis del investigador, por ende prevalece una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño corporativo de Catalina SAC, Piura 2021. Este estudio coincide con el realizado por, (Soto, 2020), denominado: "La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú", realizado con el propósito de detectar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en estudios peruanos de 2016 a 2019, encuentra una correlación directa y positiva entre estas dos variables cuyo valor para, 0.524 , es un resultado significativo y alto de la misma manera que el resultado obtenido en este estudio, de la misma manera, (Huamani, 2019), en su estudio: buscó identificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del INIA, Pucallpa, de la cual detecto una correlación moderadamente positiva mediante Rho de Spearman, 0.379, aunque en la presente encuesta se obtuvo un valor alto favorable de 0.617 obtenidas, ninguna de las encuestas anteriores fue rechazada por tener peculiaridades, como muestras, instrumentos, etc.

Lo sustancial consiste en que ante una satisfacción elevada en el personal de la empresa Catalina SAC se incrementará el desempeño Laboral, esto coincide con lo propuesto por (Quarstein, Bruce, & Glassman, 1992), expresan que la satisfacción laboral están estrechamente ligadas por las variaciones del contexto y los agentes laborales pero que existe una relación, en muchos casos relevante, como en las investigaciones citadas que condicionan el rendimiento de los trabajadores. En esa misma investigación, (Huamani, 2019), muestra niveles de satisfacción laboral pertenecientes a una categoría buena de un 62.9%, otro autor con niveles de desempeño y satisfacción significativos es Tuesta 2018, con resultados de un nivel de satisfacción en el trabajo (76%) y un nivel de desempeño laboral (81%), de manera similar con el 27,1 % de nivel regular y medio en satisfacción y desempeño de la presente investigación. A partir de este punto, se presentan de manera específica la relación de los distintos agentes laborales y condiciones del entorno en las que se puede operativizar estas dos variables (sueldos, ocasión de promoción, políticas de la empresa, infraestructura y liderazgo. Horarios, falta de recursos, instrumentos para ejercer las tareas) lo sustancial es entender su estrecha relación y lo necesaria que es una investigación más minuciosa.

Para OE1: Para detectar el grado de influencia entre la satisfacción laboral y las habilidades personales del personal de la firma de inversión y de inversión multiservicio Catalina SAC, el valor es 0.681, nivel de significancia bilateral. = 0.01, donde $< 0,05$. Mediante la empleabilidad de RHO Spearman. Además, en la Tabla 17 (Tabla cruzada), se obtuvieron los siguientes resultados en términos de condiciones físicas, material y eficiencia del trabajo, con un 33.3% insatisfecho con parte del trabajo y completando el trabajo en un nivel bajo. en un 33,3% con bajo desempeño laboral y alta insatisfacción laboral. Este resultado indica la existencia o influencia de la variable Satisfacción en el trabajo sobre las competencias personales de los empleados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021. Alto coeficiente de correlación positiva, significa 99%, ese es el resultado Los resultados son significativos para este estudio científico. investigación, mostrando una relación directa entre dos variables, implicando que las dos variables aumentan en dirección positiva, indicando que la relación, la hipótesis propuesta por el investigador o la hipótesis alternativa (Ha) ha sido

aceptada, por consiguiente se suprime la hipótesis nula (H_0), estos resultados están vinculados a lo mencionado, (Martines, Tuya, Martines, Perez, & Casanovas, 2009), es un indicador positivo para el estudio, pues según estos autores, en función de RHO Spearman, la cifra es cercana a la unidad, indicando una correlación positiva y fuerte, en este caso el valor obtenido es 0.681. Por otro lado, a nivel teórico, (Granda, 2006), se menciona que existen varios factores que contribuyen a la existencia de satisfacción o insatisfacción, en el entorno laboral e incluso características personales. Individuos, recursos o habilidades individuales puede tener un gran impacto y variar de persona a persona. Como podemos ver en este primer objetivo, se ha contrastado la hipótesis del investigador, aclarando que se evidencia una correlación importante entre la Satisfacción Laboral y las habilidades personales, que es el motivo de reflexión que diríamos que si hay un alto nivel de satisfacción hay un mejor desarrollo de habilidades personales o de recursos humanos y viceversa, cuando los empleados se sienten satisfechos, pueden sentirse avergonzados o avergonzados. Afectados por la insatisfacción en su entorno laboral, impidiendo que demuestren sus habilidades personales, hecho que se puede resaltar en el porcentaje de insatisfacción y rendimiento en el trabajo (33, 3%).

Según el objetivo específico número 2: Determinar el nivel de influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Multiservicios e inversiones Catalina SAC. Luego de realizar los procedimientos estadísticos, el valor favorable es 0.623, con significancia bilateral = 0.01, donde $< 0,05$ (es decir, 99%). aplicando el coeficiente RHO de Spearman. Por tanto, se define la existencia de una correlación directa y muy positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Por tanto, este valor brinda la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis planteada por el investigador, aclarando la evidencia de una correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados de la empresa Catalina SAC, Piura 2021. Los valores describen una correlación positiva y significativa para la tesis, que está vinculado a la investigación realizada por, (Chiang & San Martin, 2015), entre productividad y satisfacción. en el trabajo, los valores de la investigación refutan una correlación positiva y estadísticamente significativa, tanto para mujeres como para hombres, donde las variables "actividad e

innovación "están correlacionados. El acuerdo es estadísticamente significativo. Para el género masculino, dando valores de 0,796 y 0,501, respectivamente, los valores corroboran una correlación positiva y estadísticamente significativa, es decir, cuando los funcionarios públicos aumentan la productividad o la eficiencia laboral, el nivel de satisfacción laboral aumentará. Lo mismo ocurre con la investigación realizada por, (Lomas, 2017), que vinculó la producción de los asalariados del Distrito de la Ciudad de Buenos Aires con la satisfacción laboral que se logró identificar en el año 2017, mediante la investigación de pudo identificar un valor de 0.994, lo que muestra que los empleados con alta satisfacción laboral aumentarán su productividad en sus tareas, así como su innovación. Se puede concluir que la hipótesis de investigación es aceptada, pero también es necesario enunciar la consecución de la satisfacción laboral en la productividad o desempeño de los empleados de distintas empresas, si esta aumenta, entonces la otra aumenta y viceversa. Hecho estimado por, (CUNO, 2019), que tiene importantes implicaciones, ya que ayudará a gerentes y jefes a poder señalar sus recursos para mejorar la eficiencia de los trabajadores.

Continuando con OE3: Detectar la influencia entre la satisfacción laboral y la responsabilidad laboral de los empleados de Multiservicios e Inversiones Catalina SAC; se obtiene como resultado un valor significativo de 0,559, con una significación bilateral de 0,01, donde $< 0,05$. utilizando RHO Spearman. Explicando los resultados, se visualiza una correlación directa con un valor positivo alto que evidencia una correlación entre la satisfacción laboral y la responsabilidad laboral de los empleados de la empresa Catalina SAC. Este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis planteada, que se vincula con lo planteado por, (Herzberg, 2008), con la conjetura de los dos factores. En este caso la satisfacción es entendida por ambos factores, al autorrealizarse, uno de los dos factores está más relacionado con la responsabilidad profesional, como lo señalan, (Pasquel & Urdanigue, 2015), así como, (Cubas & Rojo, 2017), demuestran que el concepto, es asociados a aspectos sociales o con la imagen profesional como el respeto, la disciplina, las normas o reglas a las que se adhiere el trabajador o un trabajador, en este caso existe una relación significativa en la que el trabajador está satisfecho con el valor social que resulta del desempeño efectivo de su trabajo.,

presentando una imagen contrastada en línea con las expectativas organizacionales. El comportamiento disciplinario sobre la responsabilidad laboral, como factor de desempeño está relacionado con la visión de la empresa y el desempeño organizacional, coincida o no con la visión del empleado, en este estudio están significativamente vinculados, suponemos, a una mayor satisfacción y con ella, a la mejora continua en rendimiento.

En lo referente al OE4: Determinar la influencia entre condiciones físicas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, el valor arrojado resulta ser de 0,561, siendo significativo siendo con una significancia bilateral = 0.01, con un 99% de significatividad, esto quiere decir que existe una correlación que es positiva y directa, Lo que implica que se evidencia una correlación entre las Condiciones Físicas y Materiales y el Desempeño Laboral. A mejores condiciones físicas y materiales, tendremos un mejor desempeño laboral, en consecuencia, con este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis planteada por el investigador. Estos resultados coinciden con la investigación, (Chiang & Ojeda, 2013), donde se buscaba identificar la correlación entre desempeño y satisfacción laboral, investigación de la cual se corroboró la evidencia de una relación altamente significativa entre satisfacción laboral con el ambiente de trabajo cuyo resultado alcanzó un valor de 0.825 siendo una cifra altamente significativa que se relaciona con este trabajo de investigación, ya que, se alcanzó una correlación similar de 0,561 que es alta y significativa para este estudio, además estos mismos autores señalan que esto se debe cuando se mejoran las condiciones físicas, los trabajadores tienden a permanecer más tiempo en la empresa, ello significaría que estarían más dispuestos a realizar mejor su trabajo con mucho mayor tiempo y dedicación, hecho que se relaciona con lo expuesto por, (Chiavenato, 2011), quien señala que el desempeño en el trabajo, es algo situacional y varía o está en función de diversos factores condicionantes, sin duda el entorno físico o las condiciones ambientales tomarían ese rol, por supuesto, variando de manera individual en cada colaborador. Estos resultados reflejan la importancia de las condiciones ambientales en la percepción y posteriormente en su rendimiento de los trabajadores de la empresa Catalina SAC, por ende, al mejorar estos factores,

los trabajadores tienen mejores condiciones para realizar sus labores, permaneciendo en sus puestos de trabajo durante mayor cantidad de horas lo que se traduce en un mejor desempeño laboral, lo cual se vincula a otras investigaciones ya citadas.

Así mismo tenemos el OE5: Determinar la influencia entre beneficios laborales y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC. Mediante RHO Spearman, se obtuvo un valor significativo de -0,189, siendo el nivel de significancia bilateral = 0.199, siendo > 0.05 . Por lo cual se aclara la inexistencia de una correlación directa alta positiva entre los beneficios laborales y el desempeño laboral del personal de la empresa Catalina SAC, por el contrario, el valor arrojado - 0, 189, indica una relación muy baja negativa indirecta, lo que implicaría que el desempeño de los trabajadores, al menos no está en función directamente de los beneficios laborales, por tanto se toma como correcta la hipótesis nula (H_0), que expresa la inexistencia de una correlación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remuneraciones con el Desempeño Laboral, esto guarda similitud con el estudio de, (Argote, 2018), que tenía por objetivo determinar la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía distrital de Cayma, 2017, entre sus resultados al relacionar el desempeño laboral de los trabajadores, específicamente el factor eficiencia con la dimensión beneficios laborales, se obtuvo un valor negativo indirecto de - 0,197, un valor semejante al alcanzado en esta investigación (-0, 189), refutando que sea descartada la hipótesis de investigación y sea tomada como correcta la hipótesis nula, al ser una correlación negativa, muy baja indirecta, como lo señalan, (Martines, Tuya, Martines, Perez, & Casanovas, 2009), aquellos valores que se encuentren más cerca de la unidad al utilizar el coeficiente Rho de Spearman, indican una relación directa, alta y significativa, en ambos casos, es lo opuesto, no se encuentran ni cerca de la unidad, ni como valor negativo, sino cerca del 0 por lo tanto es una correlación, muy baja y negativa, a propósito de ello, mencionaba, (Reyes, Huilcapi, Montiel, Mora, & Naranjo, 2018), refieren que un óptimo desempeño laboral dependen de distintos factores, son las especificaciones de sus labores y funciones, desafíos, oportunidades de crecer o de desarrollo profesional, evaluaciones, prestaciones económicas o salarios, clima laboral, etc. No obstante, en el presente caso, puede ser que el desarrollo de las actividades de los asalariados de la empresa

Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, no esté en función de los sueldos, por considerarlos bajos, impropios para las tareas que realizan o que otros factores sean mucho más sustanciales para aumentar su desempeño como el desarrollo profesional o las relaciones sociales, etc.

Según al OE6: Determinar el nivel de influencia entre las políticas de gobernanza y el desempeño de los empleados en Catalina SAC Empresa multiservicios e inversiones, dando el valor 0.369, el nivel de significancia bilateral = 0.01, siendo $< 0,05$. Valor obtenido mediante la aplicación de RHO Spearman. Este resultado muestra una correlación moderada de variables en las que se resalta la existencia o influencia de la variable política administrativa en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021. Mostrada como verdadera, luego del procesamiento estadístico, la hipótesis propuesta por el investigador y descartando así la hipótesis nula (H_0) de este estudio, estos resultados se refutan con la teoría, (Newstrom, 2011), de que la satisfacción laboral es una actitud identificada en cada empleado cuando ejecuta sus funciones o sus deberes en el lugar de trabajo, lo cual está asociado a la resolución de estándares. Los estándares institucionales orientados a establecer una buena convivencia en el lugar de trabajo permiten a los compañeros de trabajo o exhiben comportamientos positivos con otros compañeros de trabajo como se puede observar en este sexto objetivo específico, la hipótesis ha quedado contrastada, dando lugar a mencionar la importante relación entre Políticas administrativas y desempeño laboral, si uno mejora la otra por consiguiente lo hará, por ello las empresas deben prevenir cualquier causal que genere revuelo en el respeto por las normas establecidas en la institución, el respeto y compromiso debe imperar en toda organización, si esta se ve atacada debe atenderse urgentemente para no limitar la producción que se ha alcanzado y que toda empresa tiene como visión que siga ascendiendo.

De acuerdo al OE7: Para lograr identificar el grado de influencia entre las relaciones interpersonales y el desarrollo laboral de los empleados de Multiservicios e inversiones Catalina SAC, se obtiene un valor de 0.610 del trabajo de oficina, el nivel de significancia bilateral = 0.01, donde $< 0,05$. para lo cual se utilizó RHO Spearman. El valor obtenido define una correlación positiva

muy fuerte, lo que significa que el resultado es significativo para este estudio científico, representando una relación directa entre dos variables. Por lo tanto, dada la información obtenida de los resultados, brinda seguridad para suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis propuesta por el investigador, estos resultados se contrastan con el estudio de, (Amorós, 2018), el cual lo ejecuta con el propósito de detectar la influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados de una concesionaria de autopista en el Perú, encontró que las relaciones interpersonales muestran una relación moderada con un valor de 0.12, una correlación similar a la obtenida en presentó el trabajo de investigación como 0.610, un número alto que nos acota la evidencia de una correlación significativa, positiva y alta entre el desempeño laboral y el aspecto relacional de la satisfacción laboral, de la misma manera, (Flores J. , 2015), nos comenta que para que pueda darse una buena satisfacción laboral es imprescindible que los colaboradores la entiendan como un conjunto de sentimientos que cada persona denota en la ejecución de su trabajo, como es el compañerismo y el apoyo que puedan brindarse, por ende si el colaborador no comprende esta perspectiva y se limita a estar en su zona de confort su desempeño también se verá limitado, Como se puede observar en este séptimo objetivo específico, la hipótesis ha quedado contrastada, dando lugar a mencionar la importante relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral, recalcando que si se desarrollan buenas relaciones interpersonales en la organización habrá un incremento en el de desarrollo de las actividades y viceversa, por ende los asalariados satisfechos pueden sentirse afectados, alcanzando un nivel de insatisfacción si los mismos no logran poder tener buenas relaciones interpersonales dentro de la organización, en consecución se desempeñó también se verá limitado en la ejecución de sus funciones.

Continuando con el OE8: Para determinar el nivel de influencia entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los empleados de Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, se determina el valor 0.559 a partir de cálculos estadísticos, nivel de significancia = 0.01, siendo $< 0,05$. Mediante la empleabilidad de RHO Spearman. Con este valor obtenido, podemos ver que existe una correlación positiva, donde se determina la existencia o influencia de la variable de desarrollo personal en el desempeño laboral de los empleados de

la empresa Multiservicios e. Inversiones Catalina SAC, Piura 2021. Este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis planteada por el investigador. De acuerdo, (Huamani, 2019), quien realizó su investigación con el propósito de identificar la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el INIA de Pucallpa, logrando como resultado que en lo referente al desarrollo personal, un valor de Spearman de 0.229^{**} , de lo cual se acota la presencia de una correlación positiva y moderada, en comparación a la cifra de Spearman obtenido en esta investigación el cual fue de 0.559 , se trata de una correlación positiva y alto, no obstante en ambas se concluye la existencia de una correlación entre el desempeño laboral y la dimensión de desarrollo personal de la satisfacción laboral. Por consiguiente, (Robbins & Judge, 2013), señalan que la satisfacción en el trabajo está relacionado con la sensación de autorrealización, sentimientos positivos que logra durante su jornada laboral y por ello es importante que se impulse el desarrollo personal para que así el trabajador esté satisfecho y con ello pueda incrementar su producción y lograr el éxito empresarial. Con lo mencionado antes se observa que en este octavo objetivo específico, se reconoce la hipótesis propuesta por el investigador, resaltando la importante correlación entre el desarrollo personal y desempeño laboral, en función de ello se reitera que si se impulsa el autorrealización del personal de cada área de la empresa habrá un incremento en el nivel de desempeño laboral y viceversa, no obstante si a los trabajadores satisfechos se les comienzan a poder trabas o limitantes en su desarrollo personal, se originará un sentimiento de descontento con lo cual pueden entorpecer o minimizar su desarrollo dentro de la organización.

Así mismo tenemos el OE9: Para detectar el grado de influencia entre el desempeño de las tareas y el desempeño laboral de los empleados de la empresa de inversión y servicios integrales Catalina SAC, luego de procesar la información, se obtiene un valor de 0.572 , nivel de significancia de dos lados = 0.01 , donde $< 0,05$. De manera similar, cuando se utiliza el coeficiente RHO de Spearman, se obtendrán niveles bajos y altos de insatisfacción laboral, sin embargo, el desempeño laboral y la satisfacción laboral suelen ser del $37,5\%$. Gracias al valor del resultado, este nos dice que existe una correlación y es positivo y alto, es decir, existe un efecto de la variable desempeño de la tarea

sobre el desempeño de los asalariados de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021, implica que ambos aumentan en sentido positivo, representando una relación, reflejando una marcada influencia en porcentajes como 37.5%, los cuales son un indicador positivo para este trabajo científico, por lo que con la información obtenida de los resultados, con este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis planteada por el investigador. Estos valores se contrastan con el hecho de que hubo una correlación positiva y alta en este estudio, con respecto a la contribución de, (Boada, 2019), quien realizó su estudio para determinar si existía una correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de una PYME en el Perú, obteniendo un valor de Spearman es 0.700, en resumen, dos encuestas indican que existe una fuerte correlación positiva entre desempeño laboral y la dimensión de desarrollo satisfacción personal en el trabajo. Por su parte, (Amorus, 2007), nos define la satisfacción laboral como la postura que presente un asalariado en función de su puesto laboral, en la cual identifica que un trabajador que se le otorga los recursos necesarios y se le da las pautas correspondientes estará más satisfecho para desarrollar sus funciones y con ello incrementar su productividad que permitirá sumar a la producción total y con ello estar cada vez más cerca del logro institucional. En síntesis, se ha identifica que la hipótesis propuesta por el investigador es la correcta, de la cual se reitera la importante relación que existe cuando un trabajador alcanza la satisfacción desempeñando sus tareas sobre el desempeño laboral, es decir si una dimensión asciende la otra también lo hará, y así como puede ascender también puede pasar lo contrario por ello se debe prestar atención y apoyo en el desarrollo de tareas de cada colaborador dentro de la organización para evitar decrecimiento en al productividad de los trabajos.

Por último, tenemos el OE10: Determinar la influencia entre la relación con la autoridad y el desempeño laboral de los empleados de la empresa multidisciplinaria de inversiones y servicios Catalina SAC, donde, luego de aplicar la metodología correspondiente, el valor es 0.634, significancia bilateral = 0.01, donde $<0,05$. Mediante la empleabilidad de RHO de Spearman. Definiendo que en función de los valores obtenidos, se evidencia una correlación positiva y alta, es decir, resultados son significativos para este estudio científico,

ya que demuestran la presencia de influencia de la dimensión relación con la autoridad en el desempeño de los asalariados de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021. Este valor nos da la seguridad de suprimir la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis planteada por el investigador. Los resultados obtenidos de las estadísticas indican que existe una correlación alta y positiva, información importante para este estudio, que contrasta con los investigadores, (Chiang & Ojeda, 2013), quienes realizaron su estudio para identificar la existencia o no de una relación entre satisfacción laboral y desempeño de ferias gratuitas en el Perú, por lo tanto, para la relación subordinado-superior, el valor de Spearman es 0.82, lo que demuestra que en ambas encuestas están notablemente altamente correlacionadas, casualmente si se tiene relación con la gerencia o alguna otra autoridad, ayuda a lograr su satisfacción y por lo tanto, conducirá a un aumento en el desempeño de cada colaborador. Así mismo, (Chievanat, 2017), nos comenta que la satisfacción en el trabajo se logra cuando existe buenas relaciones de comunicación entre los compañeros, con la gerencia cuando les presta atención y los toma en cuenta, gracias a ello se logra trabajar en equipo y se suprimen la tendencia de trabajo en grupo, teniendo como consecuencia que todos los subordinados contribuyan a mejorar la producción de la empresa. Gracias a la contrastación de la hipótesis propuesta por el investigador para esta investigación, se refuta cuán importante es que todos los gerentes de las diversas instituciones tengan en cuenta que tener o prestar una buena comunicación con los subordinados, incrementa el grado de confianza, seguridad y satisfacción entre ambas partes y como consecuencia tendríamos más motivación en la ejecución de los trabajos en las organizaciones, con ello la gerencia estaría cada vez más cerca de lograr el éxito institucional.

VI. CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación y con la data obtenida de la empleabilidad de los instrumentos a los asalariados de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, se concluye lo siguiente:

1. Existe influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, esto se refuta porque se ha obtenido un valor favorable de $r=0.617$ y nivel de significancia bilateral $=0.01$, siendo <0.05 , con cual se reafirma el nivel de correlación alta y positiva, por ende con la información obtenida de los resultados, se desmiente hipótesis nula (H_0), por consiguiente se reconoce como correcta la hipótesis propuesta por el Investigador o hipótesis alternativa (H_a), obtenido el éxito planteado para el objetivo general de la investigación.
2. Las correlaciones con valores más significativos fueron $r=0.681^*$, $r=0.623^{**}$, $r=0.559^{**}$, (entre satisfacción laboral y las dimensiones de Desempeño Laboral: Habilidades Personales, Eficiencia Laboral Responsabilidad Laboral) respectivamente, también las correlaciones de las dimensiones de satisfacción laboral $r=0.561^{**}$, $r=0.610^{**}$, $r=0.559^{**}$, $r=0.572^{**}$, $r=0.634^{**}$, (Condiciones Físicas y Materiales, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la autoridad) todas presenta significancia bilateral $=0.01$, siendo <0.05 . Mediante este resultado se comprueba la existencia de una correlación positiva y alta.
3. Beneficios Laborales y/o Remuneraciones, es el único valor con una correlación baja y negativa -0.189 siendo el nivel de significancia bilateral $=0.199$, siendo > 0.005 , cuyo resultado nos expresa que no existe una correlación, este valor nos da la seguridad de reconocer la hipótesis nula (H_0) y suprimir la hipótesis planteada por el investigador, ello se relaciona a los niveles de 22,9% que indican un Desempeño Laboral Medio y una Satisfacción Laboral Regular, en comparación del 10,4% que tiene un Desempeño Bajo y un nivel de Alto de Insatisfacción, seguido de un 31,3% de nivel satisfacción alto pero con un nivel bajo de desempeño. Posiblemente se deba a que su desempeño no está en función de la

remuneración, por no considerarla significativa o porque no existan considerables beneficios laborales.

4. Políticas Administrativas es el único factor correlacionado con desempeño laboral que obtiene una correlación moderada $r=0.369^{**}$, con dicho resultado se corrobora la presencia de una correlación positiva y moderada entre las políticas administrativas con el desempeño laboral de los asalariados de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC. Aunque no sea alta, continúa siendo un factor relevante en el la consecución de actividades de la empresa.
5. Los porcentajes descartados relacionados con la satisfacción laboral muestran la prevalencia de Satisfacción Laboral Regular con una tasa de 43,75%, seguida de una tasa de 29,17%, insatisfacción parcial, finalmente 27,08 "Insatisfacción alta, de igual manera, alto desempeño laboral pobre con una tasa de 43,75% , seguida de una tasa de desempeño promedio de 37.5% y terminó con un 18.75% alto desempeño en los asalariados de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021. Estos resultados muestran cómo ciertas áreas de la empresa, casi la mitad no muestran el nivel de desempeño de ventaja o satisfacción laboral, por lo cual es importante que la organización tenga esto en cuenta.

VII. RECOMENDACIONES

Al concluir la presente investigación y con el fin de continuar acrecentando el nivel de la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC el autor se permite recomendar:

Realizar mediciones anuales de satisfacción laboral en todo el personal laboral de la empresa, para poder detectar algún aspecto o agente que este generando resultados negativos, después de detectarlos, intervenir inmediatamente con una participación de todo el personal, para después sensibilizarlos sobre cuán importante es su labora y el aporte que este genera en su puesta y la institución, la conciliación debe darse para poder continuar mejorando constantemente y no desviar la meta de obtener el éxito.

Mantener la relación de integración, identificación y comunicación entre jefes y trabajadores para lograr un mayor equilibrio en el desempeño laboral del equipo, obteniendo con ello que los trabajadores tengan iniciativa y participación dentro de la empresa, lo que con lleva al incremento de la productividad y contribuye al fortalecimiento de aquellas dimensiones que presentan deficiencias para el cumplimiento de las metas.

Continuar con las capacitaciones constantes al personal de la empresa fomentando con ello el interés en cada asalariado de seguir adquiriendo nuevos conocimientos referentes a las áreas en las que se desempeñan en Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, esto les permitirá desarrollar sus capacidades y habilidades para realizar eficientemente las tareas que se les asignen, por ende, crecer tanto profesionalmente como personalmente.

Mejorar las condiciones de infraestructura en Multiservicios e inversiones Catalina SAC para incrementar el desempeño en los trabajadores, es decir que los colaboradores deben contar con un espacio propio que les pueda transmitir estabilidad y satisfacción para desarrollar sus labores, así como también generar políticas que garanticen el bienestar de los empleados como lo es el reconocimiento por su desempeño y el pago de las horas extras, ya que de ese modo se mantienen a los empleados motivados y se les incentiva a que sean más productivos.

REFERENCIAS

- Abarca, J. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el Tumi, Lima-2016 [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio Institucional. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3058/1/2017_Abarca-Pacheco.pdf
- ALAS, R. (2007). *The Impact of Employee Participation on Job Satisfaction During Change* (Vol. 5). Problems and Perspectives in Management.
- Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias* (Vol. EDICION ESPECIAL). Ediciones Granica S.A.
- Alveiro, C. (2009). Evaluacion del desempeño como herramienta para el analisis del capital Humano. *Revista Científica "Vision de Futuro"*, 11(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Amorós, E. (2018). *Influencia de la satisfaccion Laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de carreteras en el Perú, 2018. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31755/tuest_a_cn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amorus, E. (2007). *Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. USAT-EscueladeEconomía. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Apuy, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el servicio de Emergencias del Hospital San rafael de Alajuela, Junio-Noviembre 2008. [Tesis de Maestria, Universidad Estatal a Distancia]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/1126/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf?sequence=1>
- Arcones, M., & Wang, Y. (2006). Some new tests for normality based on U-processes. *Statistics & Probability Letters*, 76(1), 69-82. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.spl.2005.07.003>.
- Argote, C. (2018). *Relacion entre satisfaccion y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cayma, 2017. [Tesis de maestria, Universidad Nacional de San Agustín]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6681/ADMarmecv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bisetti, J. (2015). *Motivacion y desempeño laboral en el personal subalterno de una institucion armada del Perú, 2015. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110>
- Boada, N. (2019). Satisfaccion laboral y su relacion con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business.*
- Burt, C. (21 de Enero de 2015). *Job Satisfaction.* Recuperado el 2021, de Wiley Encycopedia of Management: <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom110060>
- Chaname, D. (2018). *Satisfaccion y desempeño Laboral en la gerencia de Desarrollo social de la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao 2018. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24126>
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administracion, 58(2)*, 39-60. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-estudio-relacion-entre-satisfaccion-laboral-S0186104213712099>
- Chiang, M., & San Martin, N. (2015). Analisis de la satisfaccion y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo, 17(54)*, 159-165. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.* Mc Graw Hill.
- Chievanat. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinamica del exito en las organizaciones (3ra. Edicion)* (Vol. 3). McGraw-Hill .
- Cubas, J., & Rojo, L. (2017). *Modelo teorico de seguridad basado en el comportamiento, en la formacion de ingenieros. [Tesis de Maestria, Universidad Catolica de Trujillo Benedicto XVI.* Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/325>
- CUNO, E. (2019). *El desempeño Laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Pedro, Canchis - Cusco. [Tesis de maestria, Universidad Nacional de Educacion].* Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3230>
- Espaderos, A. (2016). *Relacion entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el departamento de direccion financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landivar].* Repositorio Institucional. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

- Espejo, M. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/120>
- Flores. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y Educacion-Revista Científica*, 1(4), 15-26.
- Flores, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia peruana, periodo 2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3810>
- Flores, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y Educacion-Revista Científica*, 1(4), 15-26.
- GIBSON, J., IVANCEVICH, J., DONNELLY, JR., J., & KONOPASKE, R. (2001). *Organizaciones Comportamiento, estructura y procesos*. Mexico: Marcela Rocha Martinez.
- Granda, S. (2006). La insatisfaccion laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *QUIPUKAMAYOC*, 13(26), 118. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
- Granda, S. (2006). La insatisfacion laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *QUIPUKAMAYOC*, 119.
- HANCER , M., & GEORGE, T. (2003). *Job Satisfaction of Restaurant Employees: An Empirical Investigation Using the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. *ournal of Hospitality & Tourism Research*.
- Hernandes, R., & Marchant, V. (2015). *Implementacion de gestion del desempeño por competencias en la direccion de Aeropuertos del ministerio de Obras Publicas*. [Tesis de licenciatura, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/3288>
- Herzberg, F. (2008). *Motivation at Work. United Estates: 2nd Edition*. (C. Pinder, Ed.) Psychology Prsa.
- Huamani, L. (2019). *Satisfaccion Laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovacion Agraaria, Pucallpa, 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44525>
- Huerta, R. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral según los docentes de la Facultad de Tecnología Médica - Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Norbert Wiener del distrito de Miraflores, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3200>

- Hussain, H., & Mohtar, S. (2017). Person Job-Fit and Job Performance among NonGovernmental Organization Workers: A Conceptual Framework. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 5(2), 108-122.
- Jalagat, R. (2017). Determinants of Job Stress and Its Relationship on Employee Job Performance. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1-10.
- LAPIERRE, L. M., & HACKETT, R. (2007). *Trait conscientiousness, leader-member exchange, job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A test of an integrative model* (Vol. 3). *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. doi:10.1348/096317906X154892
- Leon, M. (2015). *Como influye la satisfaccion laboraal en el desempeño de las actividades de las y los servidores del Ministerio de trabajo planta central de la ciudad de Quito en el semestre abril-septiembre, 2014. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7503>
- Lomas, R. (2017). *Satisfaccion laboral y su relacion con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, año 2017. [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12891>
- MANSO PINTO, J. F. (7 de Junio de 2012). *El legado de Frederick Irving Herzberg* (Vol. 38). Concepción: Revistas Academicas Universidad EAFIT.
- MANSO, J. F. (7 de Junio de 2012). *El legado de Frederick Irving Herzberg* (Vol. 38). Concepción: Revistas Academicas Universidad EAFIT.
- Martines, R., Tuya, L., Martines, M., Perez, A., & Casanovas, A. (2009). El coeficiente de correlacion de los rangos de spearman caraterizacion. *Rev. Haban Cienci Méd La Habana*, VIII(2). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. [Tesis de Licenciatura, Universidad Santo TORibio de Mogrovejo]*. Repositorio Institucional . Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/108>
- Mohamad, S. (2019). Workplace Gender Discrimination and Job Performance in Egypt: The Moderating Role of Equity Sensitivity. *Science and Education*, 7(1).
- Molina, H. (2000). ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO. *Scientific Electronic Library Online*, 16(75).
- MOYNIHAN, D., & PANDEY, S. (1 de Setiembre de 2007). *Finding Workable Levers Over Work Motivation: Comparing Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment*. Recuperado el Lunes de

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Vol. 13). Mc Graw-Hill.
- Palma, S. (2004). Elaboracion y Validacion de una escala de Satisfaccion laboral SL-SPS para trabajadores de lima metropolitana. *Teoria e investigacion en psicologia Universidad Ricardo Palma*, 9(1), 27-34.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldia del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Publicos*, 17(39), 166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pasquel, F., & Urdanigue, R. (2015). *Gestion del talento humano, clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de sistemas del ministerio public sede lima. [Tesis de maestria, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]*. Repositorio Institucional.
- Pedrasa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernandez, A., Basterio, J., & Garcia-Cueto, E. (2014). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 245-254. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-1.pbad>
- Pinto, L. (2015). *Propuesta estrategica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivacion del recurso humano en la compañía costarricense del Cafe SA [Tesis de Maestria, Universidad de Costa Rica]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10669/27895>
- Proaño, X. (2014). *Incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de las servidoras publicas del Jardin de Infantes Dr. Jose Ricardo Chiriboga Villagomez. [Tesis de maestria, Universidad Tecnologica Equinoccial]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/12783>
- Quarstein, V., Bruce, R., & Glassman. (1992). La teoría de los sucesos situacionales de la satisfacción laboral. *Human Relations*, 45(8), 859-873.
- Reyes, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 2(7), 15-22.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Corportamiento Organizacional* (Vol. 15). PEARSON Educación.
- Rodrigues, J. (2009). *Diagnostico del clima organizaional en una empresa de telecomunicaciones de el Salvador. [Tesis de Maestria, Universidad Dr. Jose Matias Delgado]*. Repositorio Institucional. Obtenido de

<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/MPO/ADVD0001155.pdf>

- Sánchez. (2015). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. 2015. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador].* Repositorio Institucional. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7300>
- Sánchez, L. (2015). *El Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Constructora COAM Contratistas S.A.C. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].* Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2106>
- Silva, R. (2002). *Teorías de la motivación.* Cengage Learning.
- Soto, A. (2020). *Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú. [Tesis de Licenciatura, Universidad Científica del Sur].* Repositorio Institucional . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12805/1388>
- Tuesta, N. (2018). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de carreteras en el Perú, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio Institucional.
- Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecua - American, 2014. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simon Bolivar, sede Ecuador].* Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Vargas, M., & Delgado, L. (2015). *El comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].* Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19917>
- Vásquez, J. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los Trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Ciudad Etem, 2016. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca].*
- WRIGHT, B. E., & DAVIS, B. S. (1 de Marzo de 2003). *Job Satisfaction In The Public Sector: The Role of the Work Environment.* Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de SAGE journals: <https://doi.org/10.1177/0275074002250254>

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOL.	VARIABLES/ DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA
Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.	PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021?	HIPÓTESIS GENERAL: Si, La satisfacción laboral influye en el desempeño personal del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021 y esta es representativa.	OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia entre La Satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.	DISEÑO: Descriptivo - Correlacional	INDEPENDIENTE: Satisfacción laboral <u>Dimensiones:</u> Condiciones físicas Beneficios laborales Políticas administrativas Relaciones interpersonales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad	POBLACIÓN: Personal asalariado de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC

TÍTULO	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA	VARIABLES/ DIMENSIONES	MUESTRA
Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.	PE1: ¿Cuál es la influencia entre la satisfacción laboral y habilidades personales del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	HE1: La satisfacción laboral está influyendo con las habilidades personales del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	OE1: Determinar la influencia entre la satisfacción laboral y habilidades personales del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa	DEPENDIENTE: Desempeño Personal Dimensiones: Habilidades personales Eficiencia Laboral Responsabilidad Laboral	MUESTRA: Personal asalariado de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC
	PE2: ¿Cuál es la influencia entre la satisfacción laboral y eficiencia laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	HE2: La satisfacción laboral está influyendo con la eficiencia laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	OE2: Determinar la influencia entre la satisfacción laboral y la eficiencia laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada Cuantitativa Correlacional Trasversal Prospectivo		

TÍTULO	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA	VARIABLES/ DIMENSIONES	MUESTRA
Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.	PE3: ¿Cuál es la influencia entre la satisfacción laboral y responsabilidad laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	OE3: Determinar la influencia entre la satisfacción laboral y responsabilidad laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	HE3: La satisfacción laboral está influyendo con la responsabilidad laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa		
	PE4: ¿Cuál es la influencia entre condiciones físicas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	OE4: Determinar la influencia entre condiciones físicas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	HE4: Las condiciones físicas está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada Cuantitativa Correlacional Trasversal Prospectivo		

TÍTULO	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA	VARIABLES/ DIMENSIONES	MUESTRA
Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.	PE5: ¿Cuál es la influencia entre beneficios laborales y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	OE5: Determinar la influencia entre beneficios laborales y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	HE5: Los beneficios laborales está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa		
	PE6: ¿Cuál es la influencia entre políticas administrativas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	OE6: Determinar la influencia entre políticas administrativas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	HE6: Las políticas administrativas está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada Cuantitativa Correlacional Trasversal Prospectivo		

TÍTULO	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA	VARIABLES/ DIMENSIONES	MUESTRA
Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.	PE7: ¿Cuál es la influencia entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	OE7: Determinar la influencia entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC	HE7: Las relaciones interpersonales está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa		
	PE8: ¿Cuál es la influencia entre desarrollo personal y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	OE8: Determinar la influencia entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC	HE8: El desarrollo personal está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada Cuantitativa Correlacional Trasversal Prospectivo		

TÍTULO	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA	VARIABLES/ DIMENSIONES	MUESTRA
Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.	PE9: ¿Cuál es la influencia entre desempeño de tareas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	OE9: Determinar la influencia entre desempeño de tareas y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC	HE9: El desempeño de tareas está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa		
	PE10: ¿Cuál es la influencia entre relación con la autoridad y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC?	OE10: Determinar la influencia entre relación con la autoridad y desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC	HE10: La relación con la autoridad está influyendo con el desempeño laboral del personal de la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada Cuantitativa Correlacional Trasversal Prospectivo		

ANEXO 02: Matriz de operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.I. Satisfacción laboral	Es la actitud del asalariado respecto a su labor en la organización. Esto se logra a través del éxito obtenido en la motivación, su relación con la calidad de vida en la organización, el desarrollo personal de los empleados, logros y recompensas, (Chievanat, 2017)	La satisfacción laboral es considerada un conglomerado de actitudes positivas de un asalariado con respecto a sus funciones en la organización frente a los factores presentes en su vida profesional.	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física Confortabilidad y Comodidad del ambiente Comodidad para el desempeño	Ordinal: 1. Total, en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Total, de acuerdo
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Satisfacción sueldo trabajo Sentimiento por el trabajo Aceptabilidad del sueldo Cobertura del sueldo	
			Políticas administrativas	Mal trato en la empresa Percepción del trabajo Satisfacción por el horario Incomodidad por horario Reconocimiento	
			Relaciones Interpersonales	Ambiente laboral Agrado por trabajar Distancia con compañeros Solidaridad	

			Desarrollo personal	Punto de vista del trabajo Desarrollo personal Satisfacción por el trabajo Logro Autorrealización Autoestima	Ordinal: 1. Total, en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Total, de acuerdo
		Desempeño de tareas	Valoración del trabajo Autovaloración Agrado por el trabajo		
		Relación con la autoridad	Disposición del jefe y la calidad de trabajo del personal Relación con superiores Valoración del líder por el esfuerzo en el trabajo.		

V.D. Desempeño personal	Así mismo, (Hussain & Mohtar, 2017), expresaron que el desempeño laboral contrasta con la responsabilidad asignada y desempeñada por el empleado en su lugar de trabajo para lograr las metas marcadas, esta productividad puede verse reducida debido a las distintas etapas del trabajo y debido a su dificultad.	El desempeño laboral se entiende como el nivel de producción que un asalariado genera dentro de su empresa en periodos de tiempo determinados y esto repercute en el alcance del éxito empresarial.	Habilidades Personales	Capacidades adecuadas Comunicativo Creativo Sociable	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Eficiencia Laboral	Calidad de Trabajo Profesionalismo Cumplimiento de tiempo laboral Asertividad en el trabajo	
			Responsabilidad Laboral	Puntualidad Cumplimiento del plan de trabajo Cumplimiento de Objetivos Respeto a normas de seguridad	

Fuente: (VI) Basado de la escala SL-SPC Sonia Palma, (VD) Escala DL – Zoila Huaroc

ANEXO 03: Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Autor: Sonia Palma Carrillo

Estimado encuestado.

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo del presente proyecto de investigación, por ello solicitamos su cordial colaboración: marque con un aspa "X" la respuesta que según su punto de vista es la indicada, según las siguientes alternativas:

Total, de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total, desacuerdo
5	4	3	2	1

		Respuestas				
		TA	DA	I	ED	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis líderes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi(s) líder(es) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					

17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el líder beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro equipo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis líderes es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s) líder(es).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mis líderes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

DIMENSIONES TRABAJADAS

N°	Dimensión	Ítems
I	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32.
II	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22.
III	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
IV	Relaciones interpersonales	3, 9, 16, 24.
V	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
VI	Desempeño de tareas	5, 19, 11, 26, 35, 30.
VII	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.

ANEXO 04: Cuestionario del Desempeño Laboral

Autor: Huaroc Zeballos, Zoila Eleira

Estimado encuestado.

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo del presente proyecto de investigación, por ello solicitamos su cordial colaboración: marque con un aspa "X" la respuesta que según su punto de vista es la indicada, según las siguientes alternativas:

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

N°	Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que los colaboradores presentan capacidades adecuadas para desempeñar las funciones establecidas?					
2	¿Considera usted que la comunicación entre los colaboradores es óptima?					
3	¿Cree usted que la gestión del talento humano, fomenta trabajadores creativos?					
4	¿Considera usted que los colaboradores presentan un comportamiento sociable en la realización de trabajos en equipo?					
5	¿Cree usted que el desempeño de los colaboradores, se hace con calidad en el desarrollo de sus funciones?					
6	¿Considera usted que el desempeño laboral de los colaboradores se realiza con profesionalismo?					
7	¿Cree usted que la gestión del talento humano asegura el cumplimiento de las funciones en el tiempo laboral establecido?					
8	¿Considera que las funciones realizadas por los colaboradores son desempeñadas con asertividad?					
9	¿Considera usted que el comportamiento de los colaboradores se realiza con puntualidad en el desempeño laboral?					
10	¿Cree usted que la gestión del talento humano, evalúa el cumplimiento del plan de trabajo?					
11	¿Los objetivos propuestos establecidos por cada área se cumplen en su totalidad?					
12	¿Considera que los colaboradores cumplen y respetan las normas de seguridad establecidas por la empresa?					

ANEXO 05: Constancia de ejecución de estudio



MULTISERVICIOS E INVERSIONES
CATALINA SAC

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE ESTUDIO

En el que suscribe la Empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, con RUC 20601063779, representado por la gerente general Seminario Catalina Garabito con DNI N°45880798.

Certifica:

Que, el Ing. Rondoy Rimaycuna, Wilson Jean Marco, alumno de la maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de empresas de la construcción de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Trujillo, ha realizado en la empresa la aplicación de instrumentos de la investigación titulada: Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, Piura 2021.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que crea conveniente.

Atentamente

Piura, 22 de noviembre de 2021

Multiservicios e Inversiones Catalina SAC.



Catalina Seminario Garabito
GERENTE GENERAL

SEMINARIO GARABITO CATALINA

Gerente General



DIRECCION: URBANIZACION SANTA MARGARITA MZ HD LOTE 4 - VEINTISEIS DE OCTUBRE -PIURA
TELEFONO: 932748183 / 073- 625402
EMAIL: gerencia@catalinasac.com

ANEXO 06:



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide exposición a Satisfacción Laboral

N.º	Indicadores	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Distribución física	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
13	Confortabilidad	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
21	Comodidad y del ambiente	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	X		X		X		
28	Comodidad para el desempeño	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	X		X		X		
32	Comodidad para el desempeño	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		

Dimensión 2: Beneficios Laborales y/o remuneraciones			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	Satisfacción sueldo trabajo	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X		X		X		
7	Sentimiento por el trabajo	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
14	Aceptabilidad del sueldo	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
22	Cobertura del sueldo	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		

Dimensión 3: Políticas Administrativas			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	Mal trato en la empresa	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	X		X		X		
15	Percepción del trabajo	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		
17	Satisfacción por el horario	Me disgusta mi horario	X		X		X		
23	Incomodidad por horario	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
33	Reconocimiento	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X		X		X		

Dimensión 4: Relaciones Interpersonales			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Ambiente Laboral	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
9	Agrado por trabajar con mis compañeros	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
16	Distancia con compañeros	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
24	Distancia con compañeros y solidaridad	La solidaridad es una virtud característica en nuestro equipo de trabajo.	X		X		X		

Dimensión 5: Desarrollo Personal			Sí	No	Sí	No	Sí	No
4	Punto de vista del trabajo personal Desarrollo personal Satisfacción por el trabajo Logro Autorrealización Autoestima	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X	
10		Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	X		X		X	
18		Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	X		X		X	
25		Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X	
29		Mi trabajo me hace sentir realizado.	X		X		X	
34		Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X	

Dimensión 6: Desempeño de tareas			Sí	No	Sí	No	Sí	No
5	Valoración del trabajo Autovaloración Agrado por el trabajo	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X	
11		Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X	
19		Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X	
26		Mi trabajo me aburre.	X		X		X	
30		Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X	
35		Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X	

Dimensión 7: Relación la Autoridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Disposición del	Mis líderes son comprensivos.	X		X		X		
12	jefe y la calidad de trabajo del personal	Es grata la disposición de mi(s) líder(es) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		
20	Relación con superiores	Llevarse bien con el líder beneficia la calidad del trabajo	X		X		X		
27	Valoración del líder por el	La relación que tengo con mis líderes es cordial.	X		X		X		
31	esfuerzo en el trabajo.	No me siento a gusto con mi(s) líder(es).	X		X		X		
36		Mis líderes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-36 ITEMS)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Javier Arturo Olaechea Tamayo

DNI: 71087044

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Psicólogo	2008 - 2013
02	Universidad San Pedro	Magister	2016 - 2019

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Unidad de Protección Especial de Piura – MIMP	Psicólogo	Piura	2018 – Actualidad	Evaluación
02	Universidad César Vallejo	Docente	Piura	2014 – Actualidad	Docencia
03					

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

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

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

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

23 de diciembre del 2021



J. Arturo Olaechea Tamayo
 LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
 C.P.P. 22691

DATOS JUEZ
C.Ps.P. N°22691

ANEXO 07:



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño Laboral

Nº	Indicadores	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Habilidades personales									
1	Capacidades adecuadas	¿Considera que los colaboradores presentan capacidades adecuadas para desempeñar las funciones establecidas?	X		X		X		
2	Comunicativo	¿Considera usted que la comunicación entre los colaboradores es óptima?	X		X		X		
3	Creativo	¿Cree usted que la gestión del talento humano, fomenta trabajadores creativos?	X		X		X		
4	Sociable	¿Considera usted que los colaboradores presentan un comportamiento sociable en la realización de trabajos en equipo?	X		X		X		

Dimensión 2: Eficiencia Laboral			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Calidad de trabajo	¿Cree usted que el desempeño de los colaboradores, se hace con calidad en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		

6	Profesionalismo	¿Considera usted que el desempeño laboral de los colaboradores se realiza con profesionalismo?	X		X		X		
7	Cumplimiento de tiempo laboral	¿Cree usted que la gestión del talento humano asegura el cumplimiento de las funciones en el tiempo laboral establecido?	X		X		X		
8	Asertividad en el trabajo	¿Considera que las funciones realizadas por los colaboradores son desempeñadas con asertividad?	X		X		X		

Dimensión 3: Responsabilidad Laboral			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Puntualidad	¿Considera usted que el comportamiento de los colaboradores se realiza con puntualidad en el desempeño laboral?	X		X		X		
10	Cumplimiento del plan de trabajo	¿Cree usted que la gestión del talento humano, evalúa el cumplimiento del plan de trabajo?	X		X		X		
11	Cumplimiento de objetivos	¿Los objetivos propuestos establecidos por cada área se cumplen en su totalidad?	X		X		X		
12	Respeto a norma de seguridad	¿Considera que los colaboradores cumplen y respetan las normas de seguridad establecidas por la empresa?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (DL-12 ITEMS)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Javier Arturo Olaechea Tamayo

DNI: 71087044

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Psicólogo	2008 - 2013
02	Universidad San Pedro	Magister	2016 - 2019

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables	Psicólogo	Piura	2018 – Actualidad	Evaluación
02	Universidad César Vallejo	Docente	Piura	2014 – Actualidad	Docencia
03					

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

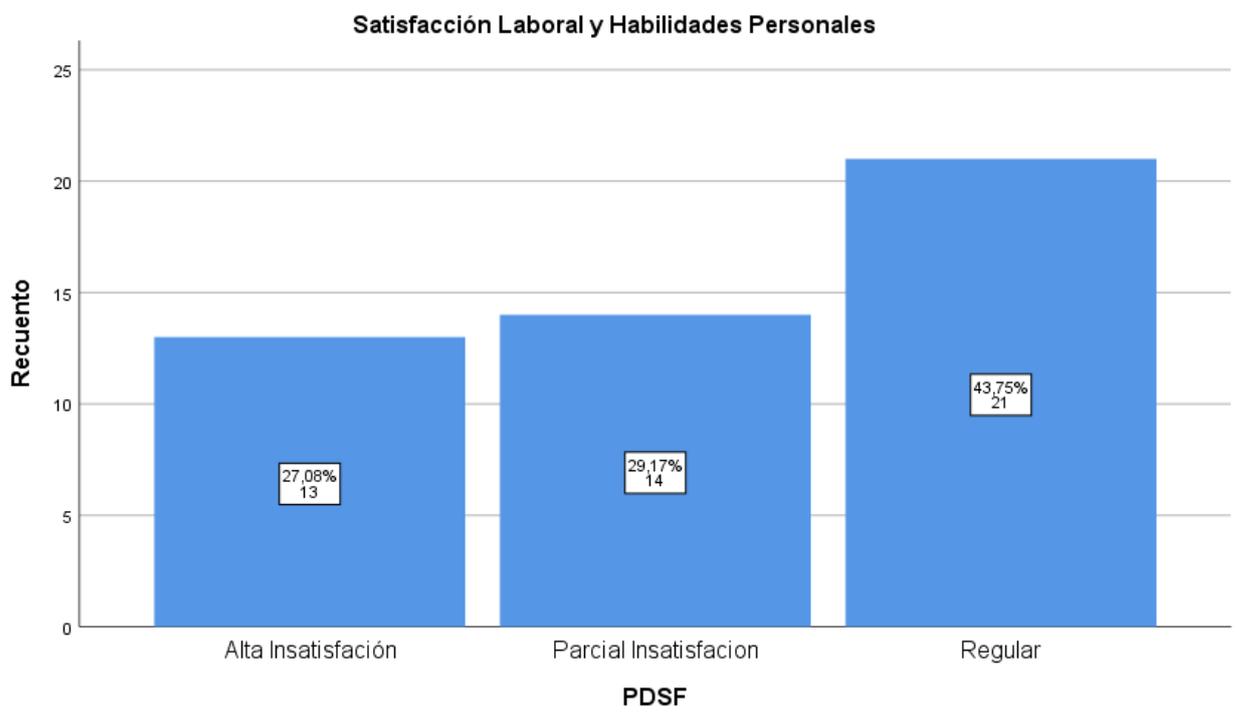
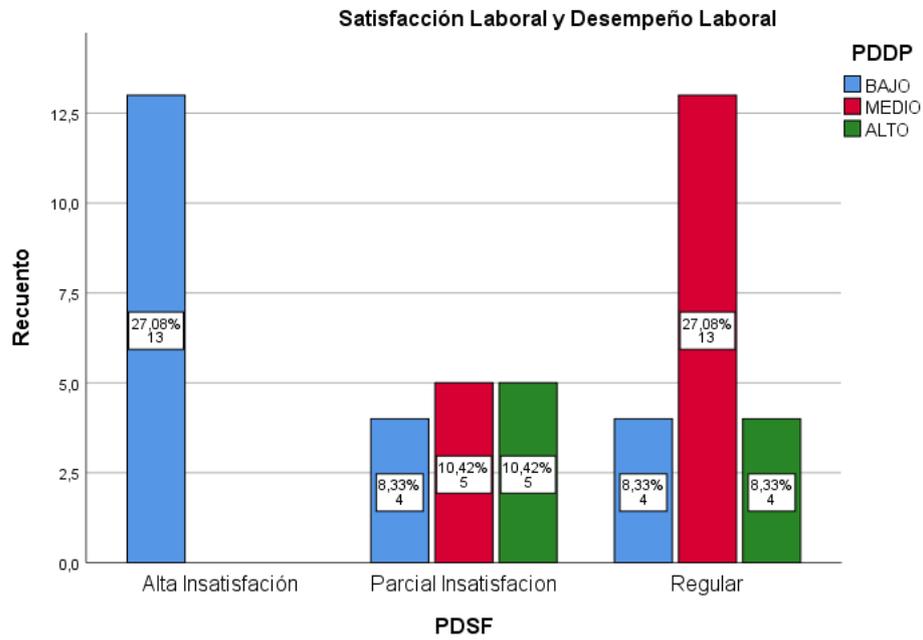
²**relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

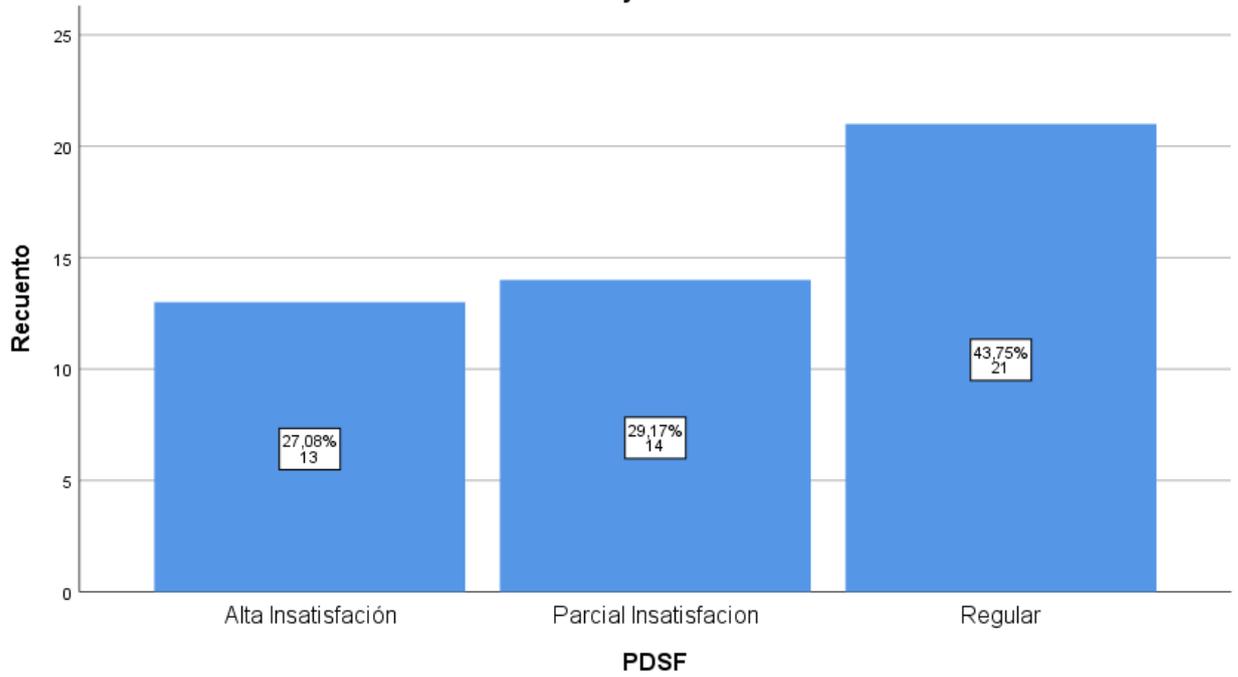
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de Diciembre del 2021

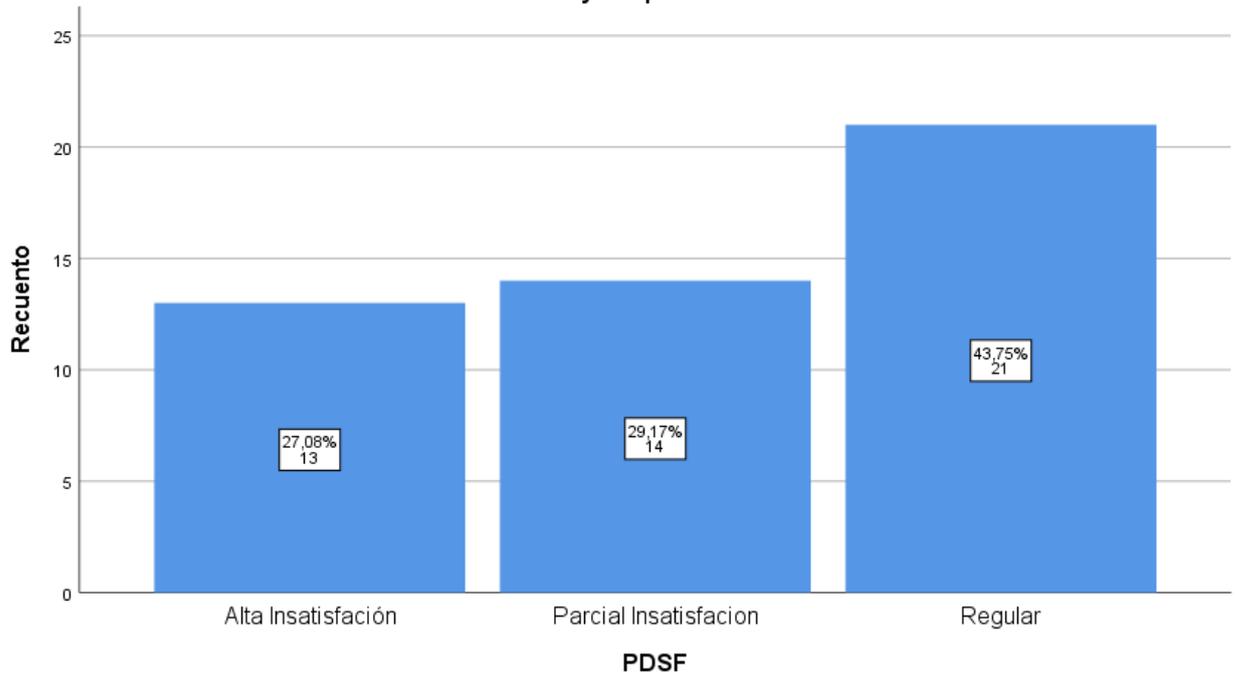

 J. Arturo Olaechea Tamayo
 LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
 C.P.P. 22691
DATOS JUEZ
C.P.S.P. N°22691

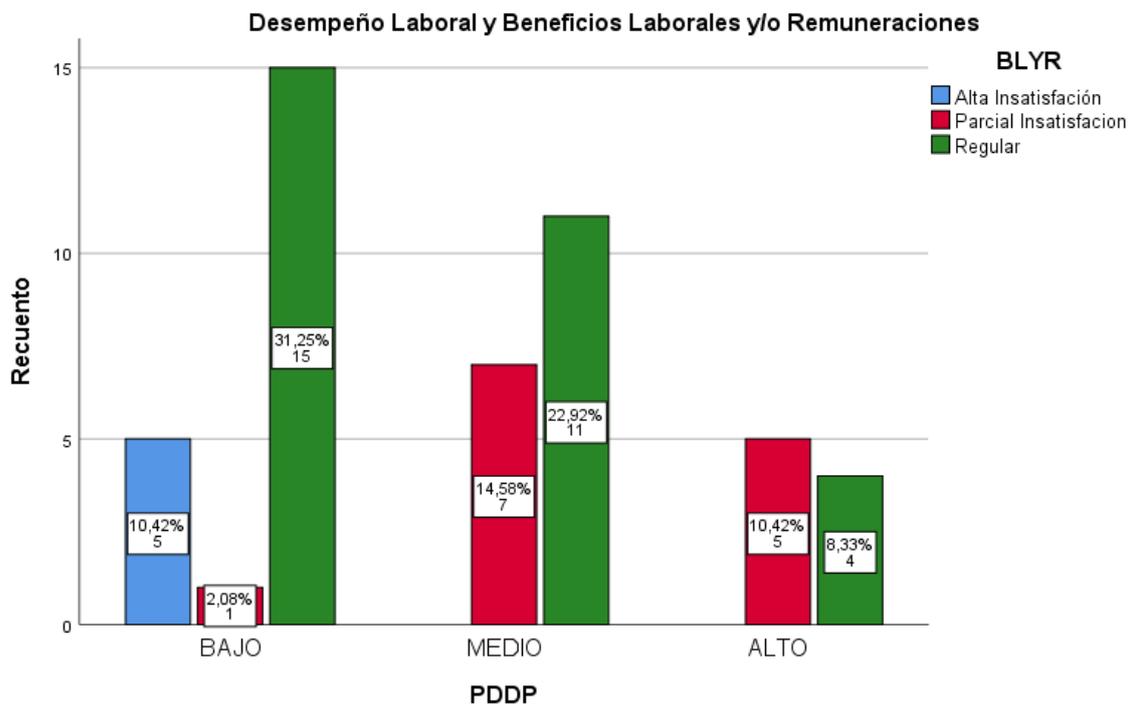
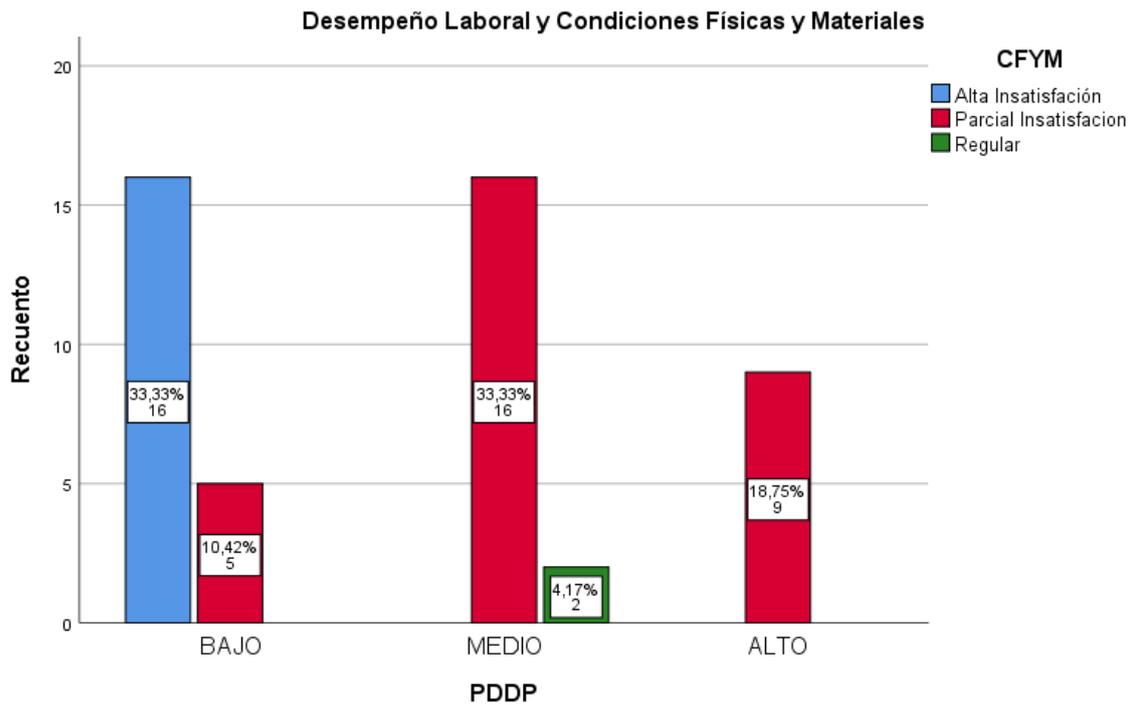


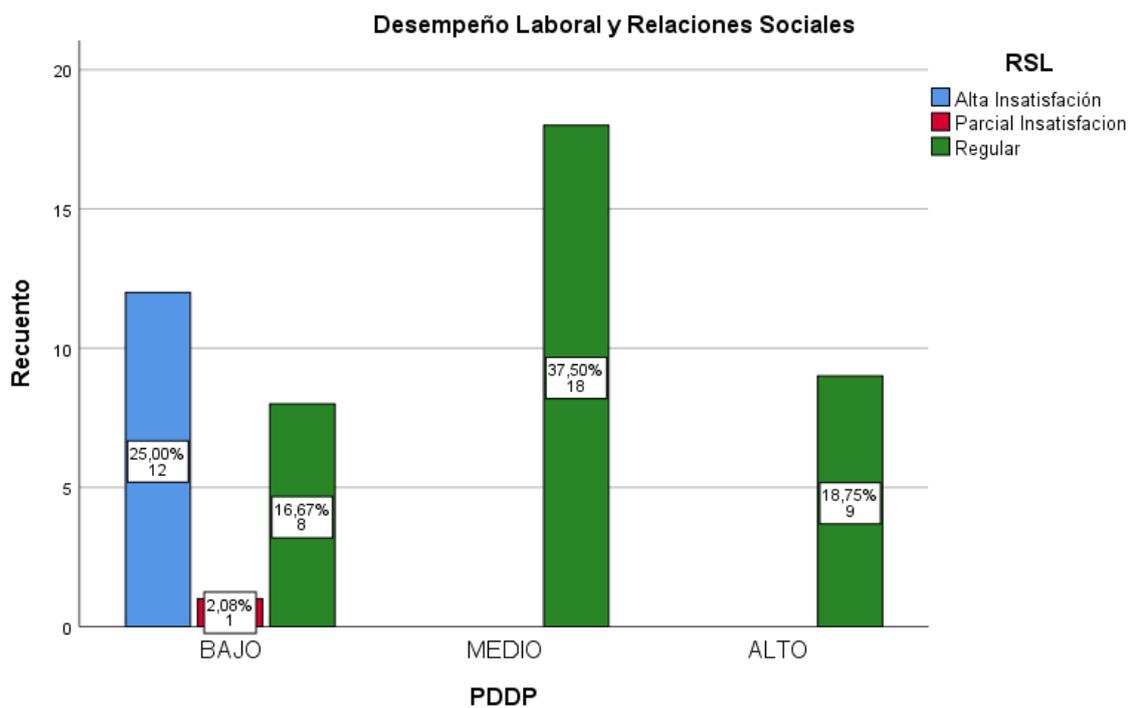
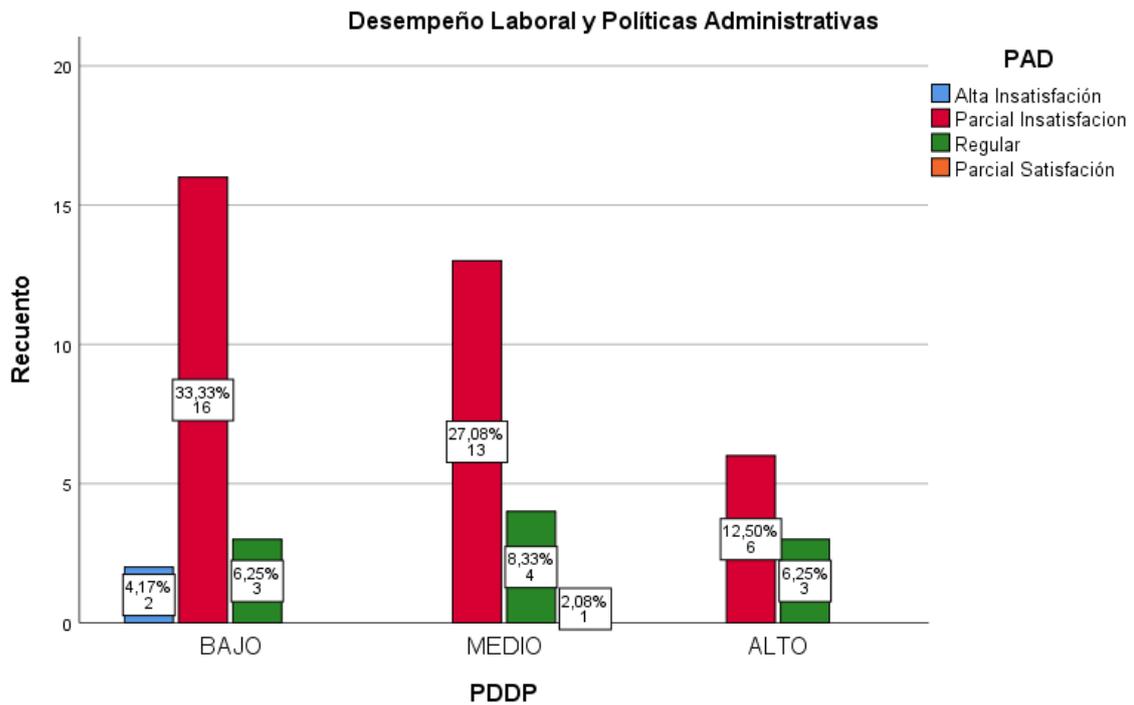
Satisfacción Laboral y Eficiencia Laboral

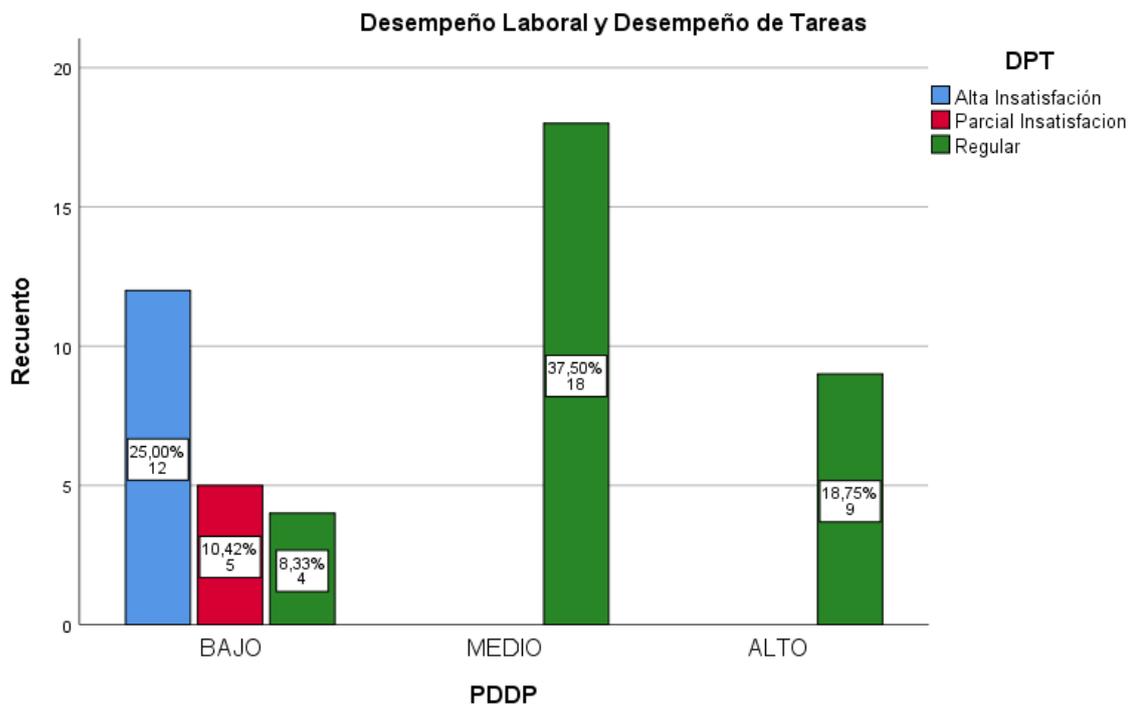
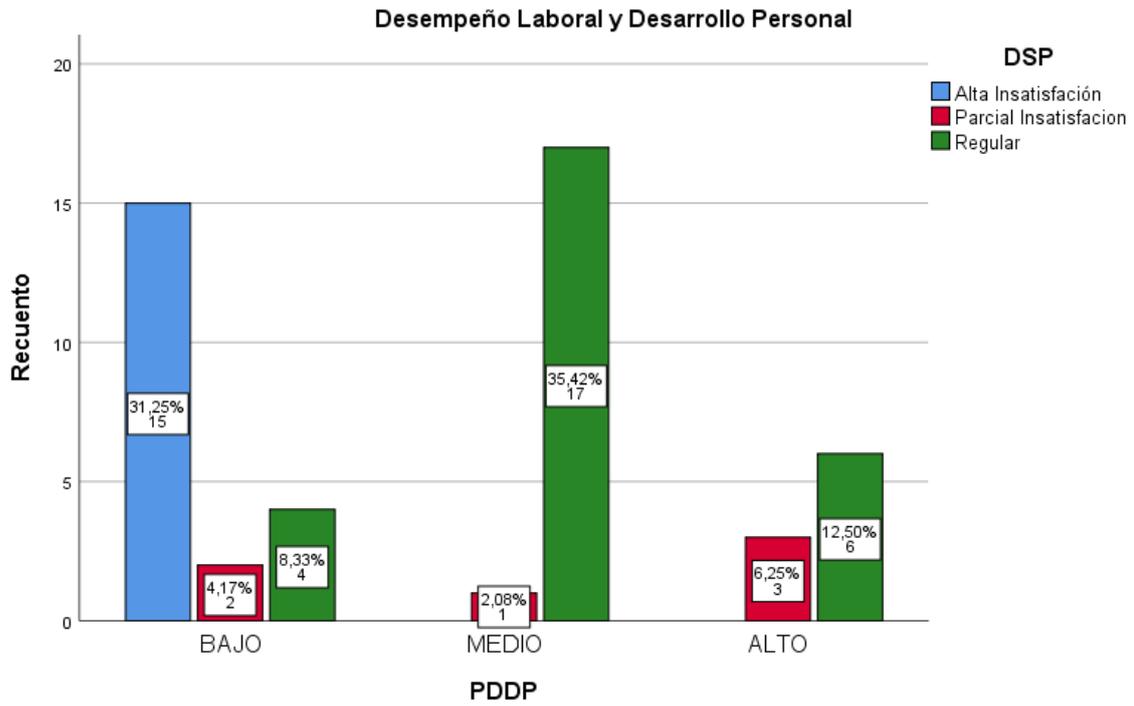


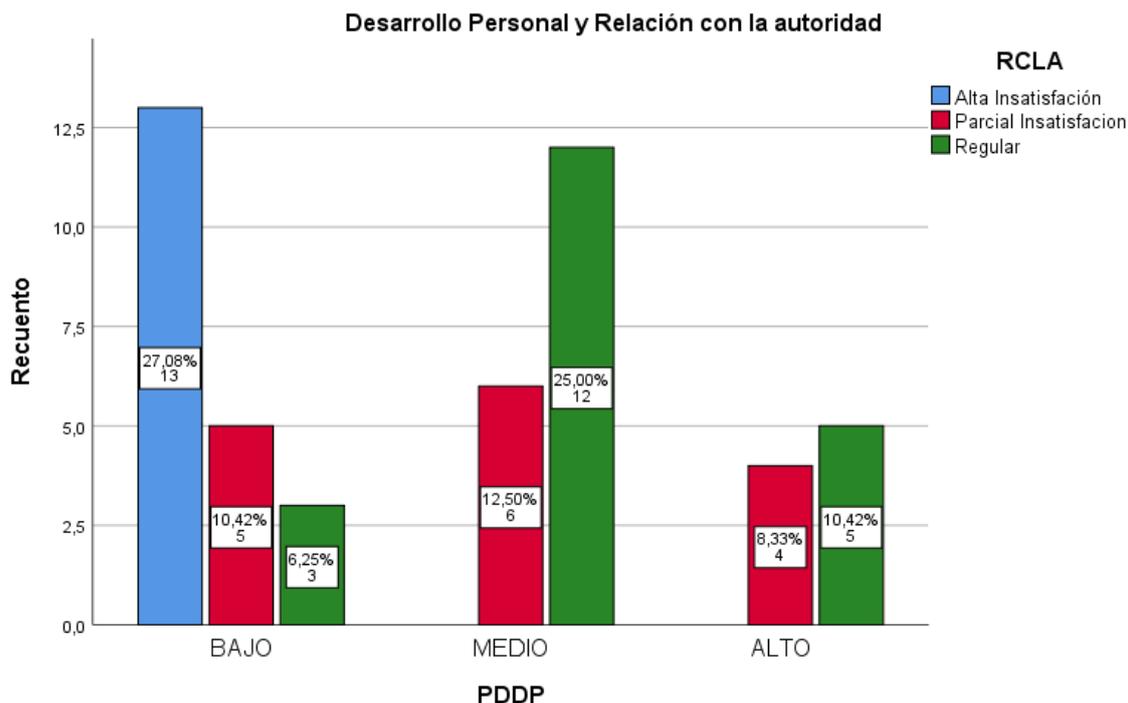
Satisfacción Laboral y Responsabilidad Laboral











Correlaciones

			F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	PD TOTAL
Rho de Spearman	F1	Coefficiente de correlación	1,000	,121	,450**	,722**	,789**	,889**	,836**	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,414	,001	,000	,000	,000	,000	,000
		N	48	48	48	48	48	48	48	48
	F2	Coefficiente de correlación	,121	1,000	,282	-,183	-,197	,215	,070	-,189
		Sig. (bilateral)	,414	.	,053	,212	,181	,143	,638	,199
		N	48	48	48	48	48	48	48	48
	F3	Coefficiente de correlación	,450**	,282	1,000	,328*	,391**	,545**	,495**	,369**
		Sig. (bilateral)	,001	,053	.	,023	,006	,000	,000	,010
		N	48	48	48	48	48	48	48	48
F4	Coefficiente de correlación	,722**	-,183	,328*	1,000	,764**	,760**	,851**	,610**	
	Sig. (bilateral)	,000	,212	,023	.	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	
F5	Coefficiente de correlación	,789**	-,197	,391**	,764**	1,000	,787**	,820**	,583**	
	Sig. (bilateral)	,000	,181	,006	,000	.	,000	,000	,000	

	N	48	48	48	48	48	48	48	48
F6	Coeficiente de correlación	,889**	,215	,545**	,760**	,787**	1,000	,864**	,572**
	Sig. (bilateral)	,000	,143	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
F7	Coeficiente de correlación	,836**	,070	,495**	,851**	,820**	,864**	1,000	,634**
	Sig. (bilateral)	,000	,638	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
PD	Coeficiente de correlación	,561**	-,189	,369**	,610**	,583**	,572**	,634**	1,000
TOTAL	Sig. (bilateral)	,000	,199	,010	,000	,000	,000	,000	.
	N	48	48	48	48	48	48	48	48

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones

		PD -TOTAL	D1	D2	D3	
Rho de Spearman	PD -TOTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,681**	,623**	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	48	48	48	48
	D1	Coeficiente de correlación	,681**	1,000	,783**	,831**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	48	48	48	48
	D2	Coeficiente de correlación	,623**	,783**	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	48	48	48	48
D3	Coeficiente de correlación	,559**	,831**	,713**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	
	N	48	48	48	48	

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