



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal
obrero de Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Espinoza Capillo, Yasmin Hilda (ORCID: 0000-0002-5164-8806)

Morales Cordova, Scarly Cassandra (ORCID: 0000-0003-0227-1093)

ASESOR:

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por brindarnos salud y fortaleza para culminar satisfactoriamente este proyecto y a nuestros padres por el apoyo incondicional a pesar de las dificultades que se presentaron durante este tiempo.

Agradecimiento

Agradecemos a la Universidad Privada Cesar Vallejo por permitirnos culminar nuestra carrera profesional brindándonos las facilidades académicas y económicas.

A nuestro asesor de tesis el Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, por su destacable labor como docente durante todo el periodo de la elaboración del proyecto de investigación.

A la empresa Edificaciones L&L SAC por permitirnos realizar este proyecto de investigación en sus instalaciones.

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.....	6
III. METODOLOGÍA.....	36
3.1 Tipo y diseño de investigación	36
3.2 Variables y operacionalización	37
3.3 Población, muestra y muestreo	37
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	39
3.5 Procedimientos.....	41
3.6 Método de análisis de datos	41
3.7 Aspectos éticos	42
IV. RESULTADOS.....	44
V. DISCUSIÓN.....	63
VI. CONCLUSIONES	72
VII. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS	76
ANEXOS.....	87

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla comparativa de antecedentes internacionales identificados I	10
Tabla 2	Tabla comparativa de antecedentes internacionales identificados II	11
Tabla 3	Tabla comparativa de antecedentes nacionales identificados I.....	12
Tabla 4	Tabla comparativa de antecedentes nacionales identificados II.....	13
Tabla 5	Codificación de alternativas de respuesta.....	40
Tabla 6	Valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach y Dos mitades de Guttman	40
Tabla 7	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	44
Tabla 8	Estadísticos descriptivos generales.....	45
Tabla 9	Estadísticos descriptivos ítem por ítem	48
Tabla 10	Tabla cruzada de hipótesis general	54
Tabla 11	Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis general	54
Tabla 12	Tabla de regresión lineal en la hipótesis general	55
Tabla 13	Tabla cruzada de la hipótesis específica 1	55
Tabla 14	Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis específica 1	56
Tabla 15	Tabla de regresión lineal en la hipótesis específica 1	56
Tabla 16	Tabla cruzada de la hipótesis específica 2	57
Tabla 17	Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis específica 2	57
Tabla 18	Tabla de regresión lineal en la hipótesis específica 2	58
Tabla 19	Tabla cruzada de la hipótesis específica 3	58
Tabla 20	Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis específica 3	59
Tabla 21	Tabla de regresión lineal en la hipótesis específica 3	59
Tabla 22	Tabla cruzada de la hipótesis específica 4	60
Tabla 23	Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis específica 4	60
Tabla 24	Tabla de regresión lineal en la hipótesis específica 4	61
Tabla 25	Resultado de medición de nivel de las variables y dimensiones	62
Tabla 26	Operacionalización de las variables	87
Tabla 27	Matriz de consistencia.....	90
Tabla 28	Validación de juicio de expertos.....	107

Tabla 29 Resultados descriptivos del ítem 1	116
Tabla 30 Resultados descriptivos del ítem 2	116
Tabla 31 Resultados descriptivos del ítem 3	117
Tabla 32 Resultados descriptivos del ítem 4	117
Tabla 33 Resultados descriptivos del ítem 5	118
Tabla 34 Resultados descriptivos del ítem 6	118
Tabla 35 Resultados descriptivos del ítem 7	119
Tabla 36 Resultados descriptivos del ítem 8	119
Tabla 37 Resultados descriptivos del ítem 9	120
Tabla 38 Resultados descriptivos del ítem 10	120
Tabla 39 Resultados descriptivos del ítem 11	121
Tabla 40 Resultados descriptivos del ítem 12	121
Tabla 41 Resultados descriptivos del ítem 13	122
Tabla 42 Resultados descriptivos del ítem 14	122
Tabla 43 Resultados descriptivos del ítem 15	123
Tabla 44 Resultados descriptivos del ítem 16	123
Tabla 45 Resultados descriptivos del ítem 17	124
Tabla 46 Resultados descriptivos del ítem 18	124
Tabla 47 Resultados descriptivos del ítem 19	125
Tabla 48 Resultados descriptivos del ítem 20	125
Tabla 49 Resultados descriptivos del ítem 21	126
Tabla 50 Resultados descriptivos del ítem 22	126
Tabla 51 Resultados descriptivos del ítem 23	127
Tabla 52 Resultados descriptivos del ítem 24	127
Tabla 53 Resultados descriptivos del ítem 25	128

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Detalle gráfico de hipótesis formuladas	5
Figura 2	Consecuencias de la satisfacción laboral según Newstrom (2011).....	15
Figura 3	Proceso de la satisfacción laboral según Abrajan, Contreras y Montoya (2009).	15
Figura 4	The theoretical model según Lawler y Porter (1997).....	16
Figura 5	Factores que influyen en la satisfacción laboral según Palma (1999). ..	19
Figura 6	Enfoques para medir la satisfacción laboral según Pujol-Cols y Dabos (2018).	20
Figura 7	Variables que afectan el desempeño laboral según Villalobos y Fernández (2019).	23
Figura 8	Variables que afectan el desempeño del cargo según Chiavenato (2000).	24
Figura 9	Factores que determinan el desempeño laboral según Arias y Heredia (2006).	25
Figura 10	Elementos claves en los sistemas de evaluación del desempeño según Werther y Davis (2008).....	26
Figura 11	Factores que determinan un desempeño efectivo según Martínez y Martínez (2009).	28
Figura 12	Evaluación de desempeño y resiliencia según Asch (2015).	29
Figura 13	Detalle gráfico de la distribución de Ítems	39
Figura 14	Media por variable y dimensión.....	47
Figura 15	Detalle grafico de las conclusiones.....	73

Resumen

Investigación que planteó como objetivo determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño (y de sus dimensiones motivación laboral, resultados del trabajo, comportamiento organizacional y competencia laboral) del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Investigación con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con nivel explicativo y descriptivo, de diseño no experimental y con corte transversal. La población estuvo conformada por 70 trabajadores de la empresa estudiada. Su muestra fue de 59 trabajadores. La técnica que se aplicó fue la encuesta de modalidad presencial. El instrumento constó de 25 ítems, el cual fue validado cualitativamente y cuantitativamente, avalado por 4 jueces expertos con el coeficiente de V. Aiken de 1,00; los resultados de confiabilidad dieron valores de 0,931 alfa de Cronbach general y 0,888 de dos mitades de Guttman. Se obtuvieron resultados de pruebas de normalidad, estadísticos descriptivos generales y por ítems, además de inferenciales. Se concluyó que la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020 (Sig.= 0.000; $r^2= 0.403$), así como las dimensiones motivación laboral, resultados en el trabajo, competencia laboral (Sig.= 0.000; $r^2= 0.413, 0.267, 0.321$ respectivamente) y comportamiento organizacional (Sig.= 0.008; $r^2= 0.123$).

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño, gestión de organizaciones.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of job satisfaction on the performance (and its dimensions: work motivation, work results, organizational behavior and work competence) of the workers of Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Research with quantitative approach, applied type, with explanatory and descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. The population consisted of 70 workers of the company studied. The sample consisted of 59 workers. The technique applied was the face-to-face survey. The instrument consisted of 25 items, which was validated qualitatively and quantitatively, endorsed by 4 expert judges with the V. Aiken coefficient of 1.00; the reliability results gave values of 0.931 general Cronbach's alpha and 0.888 of two halves of Guttman. Results were obtained for normality tests, general descriptive statistics and by items, as well as inferential statistics. It was concluded that job satisfaction influences the performance of the labor personnel of Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020 (Sig.= 0.000; $r^2= 0.403$), as well as the dimensions work motivation, work results, work competence (Sig.= 0.000; $r^2= 0.413, 0.267, 0.321$ respectively) and organizational behavior (Sig.= 0.008; $r^2= 0.123$).

Keywords: Job satisfaction, performance, organizational management.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral hace referencia al grado emocional que tiene un trabajador de acuerdo a las funciones que ejecuta y los beneficios obtenidos al realizarlas eficientemente. Si los colaboradores se sienten a gusto con las funciones que ejercen pueden llegar a tener un desempeño favorable para la organización (Linares, Maldonado y Gutiérrez, 2018), pero uno insatisfecho genera actitudes negativas que impiden el buen desarrollo de sus funciones (Ramos, Coral, Villota, Cabrera, Herrera y Rivera, 2020). En el rubro de la construcción, existen factores como lo son la seguridad en el trabajo, entregas de equipo de protección personal, etc. que permiten a los trabajadores cumplir activamente sus funciones (Novoa, Barrera y Rojas, 2019).

En México, un estudio publicado por Dinero en Imagen (2019) da a conocer que en ese país el sector con trabajadores más satisfechos es el de construcción e inmobiliaria ya que para estas empresas el desempeño de los trabajadores depende exclusivamente de que tan bien se sientan en sus centros de labor. Por otro lado, en Estados Unidos la empresa ManpowerGroup efectuó una encuesta a sus trabajadores, la cual señaló que el 81% se siente satisfecho en su trabajo, pero para lograr ello, la experiencia laboral debe ser agradable ya que de ese modo se garantiza resultados positivos en el desarrollo de las funciones de los colaboradores (Fernández, 20 de enero del 2020). En España, según el diario Canarias en Red (18 de agosto del 2020) la satisfacción laboral viene a ser uno de los aspectos más resaltantes que tienen en cuenta las organizaciones debido a que este va de la mano con el desempeño y las utilidades. Por último, TalentStreet (15 de abril del 2020) resaltó que las empresas deben considerar que hay personas con habilidades para influir en otras y que estas pueden intervenir mucho en las acciones de los demás colaboradores logrando que ellos se sientan identificados con la empresa y por ende aumentar su desempeño.

Edificaciones L&L S.A.C pertenece al rubro de la construcción, fue creada en el año 2010, y a lo largo de estos años ha venido realizando exitosamente diversos proyectos de obra y trabajando con empresas reconocidas del sector con el objetivo

de llegar a ser una de las empresas más reconocidas en su rubro. Pero teniendo en cuenta el trabajo arduo que realiza el personal obrero existen diversos factores como la jornada laboral, seguridad e higiene, sueldos, etc. que influyen en el nivel de satisfacción que estos podrían tener y que se refleje en su desempeño ya que posteriormente se verán los resultados tanto para la empresa como para sus clientes.

Ante lo expuesto, las autoras formularon los siguientes **problemas de investigación**:

El **problema general** fue: ¿la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?, de igual manera, los **problemas específicos** fueron: ¿la satisfacción laboral influye en la motivación del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?, ¿la satisfacción laboral influye en los resultados del trabajo del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?, ¿la satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?, ¿la satisfacción laboral influye en las competencias del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?

La investigación se justifica **teóricamente**. De acuerdo con Carrillo (2016), este tipo de justificación se suscita cuando los argumentos encontrados en la literatura permiten incrementar el conocimiento sobre el tema de investigación; asimismo, para Rojas (2016), analizar diversas teorías conllevan a obtener un mayor análisis sobre la realidad permitiendo desarrollar eficientemente situaciones que se puedan presentar teniendo como respaldo opiniones dadas por expertos. Por consiguiente, mediante esta investigación se podrá conocer que tanto influye la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores, específicamente en empresas dedicadas al rubro de la construcción ya que son muy pocos los estudios que se llevan a cabo sobre estos temas en relación a este tipo de empresas.

La investigación se justifica **prácticamente**. De acuerdo con Fernández Bedoya (2020), este tipo de justificación plantea dar solución a un problema de investigación

formulado a partir de la realidad problemática; del mismo modo, Medina (2019), mencionó que su uso puede lograr que el investigador halle diversos medios de solución ante situaciones existentes de acuerdo al tema de estudio. Por lo cual, mediante los resultados que se obtendrán en esta investigación se podrá tener una mayor comprensión sobre el problema, en cuanto a satisfacción y desempeño laboral, encontrado en la empresa Edificaciones L&L S.A.C.

La investigación se justifica **metodológicamente**. Santa Cruz (2015) mencionó que este tipo de justificación se pone en práctica cuando se van a utilizar instrumentos de evaluación que permitan recolectar información para generar mayor conocimiento de las variables estudiadas y que además servirán para futuras investigaciones. Asimismo, Palpa (2019) indicó que estos instrumentos tienen que tener un nivel adecuado de confianza para poder medir las variables ya que esto va a permitir obtener resultados reales para el buen desarrollo del proyecto. En la investigación se utilizó técnicas, métodos y cuestionarios que han sido validados para garantizar el nivel de calidad de la información recopilada en la empresa, los cuales podrán ser utilizados en otras investigaciones.

Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018), los **objetivos de investigación** permiten conocer claramente la relación de las variables que están siendo objeto de estudio de la investigación teniendo en cuenta la realidad problemática; y para Borja (2016), llegar a cumplirlos es el propósito principal al iniciar un trabajo de investigación ya que son ellos los que demuestran que tan viable es el proyecto; de tal manera, a continuación, se detallan los objetivos de investigación de este estudio:

El **objetivo general** fue: determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020; de igual manera, los **objetivos específicos** fueron: determinar que la satisfacción laboral influye en la motivación del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020; determinar que la satisfacción laboral influye en los resultados del trabajo del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020; determinar que la satisfacción laboral influye en el

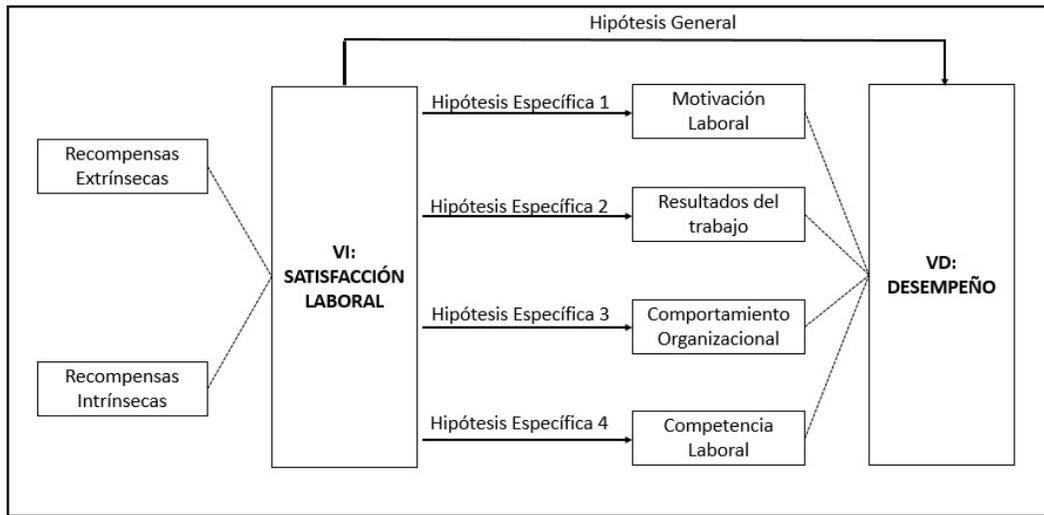
comportamiento organizacional del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020; determinar que la satisfacción laboral influye en las competencias del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.

Para Ramos (2019), una hipótesis es una aseveración acerca de las variables de estudio; es decir, cuando se investiga un tema el autor realiza predicciones sobre este y sobre la población que está siendo objeto de estudio afirmando ideas para luego contrarrestarlas con los resultados que se obtengan al aplicar técnicas de recolección de datos. Del mismo modo, Cacciamani (2017) señaló que proponer una hipótesis implica ser apto para poder mantener una postura sólida ante diversas posiciones con relación a la realidad o mejor dicho de distintas opiniones, en ese sentido, a continuación, se detallan las hipótesis de este estudio:

La hipótesis general fue: La satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020; de igual manera, las hipótesis específicas fueron: la satisfacción laboral influye en la motivación del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020; la satisfacción laboral influye en los resultados de trabajo del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020; la satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020; la satisfacción laboral influye en las competencias del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Se ha realizado una tabla que resume las hipótesis tanto general como específicas planteadas en la investigación, la cual se detalla en la Figura 1.

Figura 1
Detalle gráfico de hipótesis formuladas



Nota: Elaborado por las autoras

II. MARCO TEÓRICO

En los **trabajos anteriores** para el desenvolvimiento de esta investigación se eligieron estudios que utilizaron las mismas (o similares, en su defecto) variables trabajadas en este estudio, con la finalidad de poder analizar los diferentes enfoques que se les dan a estas variables y así poder comparar los resultados.

En el **ámbito internacional** se identificaron las investigaciones de Chafla (2020), Argüelles, Quijano, Medina y Cruz (2019), Sánchez (2015), Bothma (2015) y De la Cruz (2019).

En **Ecuador**, Chafla (2020) realizó una investigación para determinar la incidencia de factores internos y externos que intervienen en la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la feria Asociación Integral de Desarrollo Lacta Pura; en cuanto a la metodología, utilizó un enfoque cuantitativo y nivel explicativo; asimismo, la recopilación de datos fue a una muestra de 134 trabajadores. Las pruebas estadísticas utilizadas fueron la de Fisher-Snedecor, la cual dio como un resultado de significación asintótica bilateral de 0.000 y la prueba de regresión lineal que arrojó un valor de $r^2=0.773$; de esta manera, se aceptó la hipótesis planteada por la investigadora.

En **México**; Argüelles, Quijano, Medina y Cruz (2019) llevaron a cabo una investigación en la que se tuvo como objetivo el determinar la influencia del desempeño laboral y la satisfacción del personal directivo de las MYPIMES turísticas, la metodología que se presentó fue de enfoque cuantitativo y nivel explicativo, en la cual se encuestó a 84 trabajadores obteniéndose resultados positivos, mediante la aplicación de las pruebas de Correlación de Pearson ($\text{sig.}=0.000$) y la de regresión lineal quien muestra un valor del $r^2=0.790$, concluyéndose que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas.

En **Ecuador**, Sánchez (2015) mediante el desarrollo de su investigación se propuso diagnosticar la influencia de los niveles de satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del departamento de producción de la empresa

Plywood Ecuatoriana; la metodología fue de enfoque cuantitativo y nivel explicativo aplicándose un cuestionario a una muestra de 46 colaboradores. La comprobación de su hipótesis se realizó mediante el uso de la prueba estadística T de Student la cual mostró un valor de 3.62 logrando llegar, de esta manera, a su objetivo planteado.

En **Ecuador**, De la Cruz (2019) presentó una investigación en la que se planteó como objetivo analizar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de las pymes textiles. Las características metodológicas estuvieron determinadas por un enfoque cuantitativo y nivel correlacional encuestándose a un total de 366 trabajadores. Se hizo uso de la estadística para validar la hipótesis empleándose la prueba de Correlación de Spearman, la cual dio como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.283; de tal manera se pudo aceptar la hipótesis planteada en la investigación.

En **Sudáfrica**, Bothma (2015) llevó a cabo un estudio con el objetivo de identificar si existía relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en una empresa manufacturera. El método usado para la investigación constó de dos etapas, la primera fue una revisión bibliográfica; y la segunda, un estudio empírico de enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Aplicaron dos cuestionarios a un total de 46 trabajadores, y para el análisis de los resultados se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, dando como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y una relación positiva de 0,786 entre las variables permitiéndole al investigador cumplir con su objetivo general.

A **nivel nacional** se vio pertinente citar a Giles y Quiroz (2018), Merino (2019), Julca (2016), Chelton y Balladares (2020) y Tuesta (2018).

En **Piura**, Merino (2019) llevó a cabo un proyecto de investigación que tuvo como finalidad establecer la influencia del grado de satisfacción en el desempeño de los docentes de una institución educativa particular de Guayaquil, este estudio fue de carácter cuantitativo y nivel explicativo recogiéndose información de 42 docentes. Los resultados de la prueba estadística de correlación de Pearson indicaron que se obtuvo una significación asintótica bilateral de 0.000; y, la prueba de regresión lineal,

un $r^2 = 0.354$ aceptándose la hipótesis planteada por el investigador y concluyéndose que existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal docente del centro educativo “Sofos” de Guayaquil.

En **Chimbote**, Giles y Quiroz (2018) presentaron una investigación que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los profesores del centro educativo Zarumilla de Tumbes. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y nivel explicativo, mientras que la muestra abarcó a 50 docentes. Los resultados estadísticos obtenidos de la prueba Correlación de Pearson permitieron aceptar la hipótesis y lograr el objetivo establecido, afirmando que sí existe una relación entre las variables de estudio ($p = 0.000$), mientras que la prueba de regresión lineal, la cual fue utilizada para medir el grado de influencia entre las variables brindó un valor de $r^2 = 0.533$.

En **Tarapoto**, Julca (2016) realizó una investigación en la que analizó en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita, desde una investigación de enfoque cuantitativo y nivel explicativo, donde se llegó a recopilar información de una población de 20 colaboradores de la mencionada empresa. Los resultados de la prueba estadística de Fisher-Snedecor mostró una significación asintótica bilateral de 0.000 y la de regresión lineal múltiple un valor del $r^2 = 0.899$; permitiéndose al investigador aceptar la hipótesis planteada.

En **Tumbes**, Chelton y Balladares (2020) presentaron una investigación que tenía como objetivo determinar la incidencia de la satisfacción del colaborador en el desempeño laboral en una municipalidad distrital en Tumbes, tuvo un enfoque cuantitativo y nivel correlacional en la cual, se aplicó un cuestionario a una muestra de 30 colaboradores. Se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman indicando una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de $r = 0.702$ pudiéndose llegar al objetivo planteado en la investigación.

En **Chiclayo**, Tuesta (2018) llevó a cabo una investigación donde tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores. La metodología se presentó mediante un enfoque cuantitativo de nivel

correlacional, y la muestra fue de 82 trabajadores. Se usó como prueba estadística la Correlación de Pearson ($p=0.000$, $r=0.796$) permitiendo aceptar la hipótesis y concluir que la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una empresa concesionaria de carreteras en el Perú.

Tabla 1*Tabla comparativa de antecedentes internacionales identificados I*

Autor	Chafla	Argüelles, Quijano, Medina y Cruz	Sánchez
Año	2020	2019	2015
País	Ecuador	México	Ecuador
Variables de estudio	Satisfacción laboral y desempeño	Desempeño y satisfacción laboral	Satisfacción laboral y desempeño
Enfoque	Cuantitativo	Cuantitativo	Cuantitativo
Nivel	Explicativo	Explicativo	Explicativo
Técnica	Encuesta	Encuesta	Encuesta
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario
Muestra	134 colaboradores	84 colaboradores	46 colaboradores
Prueba estadística	Fisher-Snedecor; Regresión Lineal	Correlación de Pearson; Regresión Lineal	T de Student
Resultados estadísticos	Sig.= 0.000; $r^2 = 0.773$	Sig. = 0.000; $r^2 = 0.790$	Sig. < 0.05; T= 3.62
Conclusión	Los factores internos y externos que repercuten en la satisfacción laboral inciden en el desempeño de los trabajadores de la feria Llacta Pura.	Existe influencia entre el desempeño laboral y la satisfacción de los directivos de 20 MIPYMES turísticas de Campeche, México.	Los niveles de satisfacción laboral influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa Plywood ecuatoriana.

Nota: Elaborado por las autoras, en base a Chafla (2020), Argüelles, Quijano, Medina y Cruz (2019) y Sánchez (2015).

Tabla 2*Tabla comparativa de antecedentes internacionales identificados II*

Autor	De la Cruz	Bothma
Año	2019	2015
País	Ecuador	Sudáfrica
Variables de estudio	Satisfacción laboral y desempeño	satisfacción laboral y el desempeño
Enfoque	Cuantitativo	Cuantitativo
Nivel	Correlacional	Correlacional
Técnica	Encuesta	Encuesta
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario
Muestra	366 colaboradores	46 empleados
Prueba estadística	Correlación de Spearman	Chi Cuadrado
Resultados estadísticos	Sig.=0,000; r=0,283	Sig.=0.000
Conclusión	La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los empleados de las Pymes de la industria textil del cantón, Quito.	Existe relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en una empresa manufacturera en el Triángulo de Baal.

Nota: Elaborado por las autoras, en base a De la Cruz (2019) y Bothma (2015).

Tabla 3*Tabla comparativa de antecedentes nacionales identificados I*

Autor	Merino	Giles y Quiroz	Julca
Año	2019	2018	2016
País	Perú	Perú	Perú
Variables de estudio	Satisfacción laboral y desempeño	Satisfacción laboral y desempeño	Satisfacción laboral y desempeño
Enfoque	Cuantitativo	Cuantitativo	Cuantitativo
Nivel	Explicativo	Explicativo	Explicativo
Técnica	Encuesta	Encuesta	Encuesta
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario
Muestra	42 docentes	50 docentes	20 colaboradores
Prueba estadística	Correlación de Pearson; Regresión lineal	Correlación de Pearson; Regresión lineal	Fisher-Snedecor; Regresión lineal
Resultados estadísticos	Sig. = 0.000; $r^2 = 0.354$	Sig = 0.000; $r^2 = 0.533$	Sig = 0.000; $r^2 = 0.899$
Conclusión	Existe influencia del grado de satisfacción laboral en el desempeño del personal docente del centro educativo "Sofos" de Guayaquil.	Existe un nivel de influencia alta de la satisfacción laboral y el desempeño en los docentes del centro educativo Zarumilla de tumbes.	Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la caja municipal de Paita.

Nota: Elaborado por las autoras, en base a Merino (2019), Giles y Quiroz (2018) y Julca (2016).

Tabla 4*Tabla comparativa de antecedentes nacionales identificados II*

Autor	Chelton y Balladares	Tuesta
Año	2020	2018
País	Perú	Perú
Variables de estudio	satisfacción laboral y desempeño	Satisfacción laboral y desempeño
Enfoque	Cuantitativo	Cuantitativo
Nivel	Correlacional	Correlacional
Técnica	Encuesta	Encuesta
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario
Muestra	30 colaboradores	82 colaboradores
Prueba estadística	Rho de Spearman	Correlación de Pearson
Resultados estadísticos	Sig.=0,000; r=0,702	Sig.=0,000; r=0,796
Conclusión	Existe una influencia fuerte y positiva entre la satisfacción del trabajo y desempeño de los trabajadores en la municipalidad distrital de pampas en tumbes.	La satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores de las unidades de peaje de una empresa concesionaria de carreteras en el Perú.

Nota: Elaborado por las autoras, en base a Chelton y Balladares (2020) y Tuesta (2018).

A continuación, se detallan las **teorías relacionadas al tema**, que están representadas por las dos variables de estudio.

Con respecto a las teorías relacionadas a satisfacción laboral es necesario mencionar a Newstrom (2011), Albrajan, Contreras y Montoya (2009), Lawler y Porter (1997), Rodríguez, Núñez y Cáceres (2010), Pujol – Cols y Dabos (2018), Caballero (2002) y Vallejo (2010). Las cuales se detallan a continuación.

Newstrom (2011) planteó que la satisfacción en el trabajo son todas aquellas emociones que podría generar el empleado frente a las actividades que realiza en su centro de labor, teniendo en cuenta que estas actitudes podrían ser positivas o negativas dependiendo de cómo las situaciones sean percibidas. Es por ello, que el autor planteó algunas consecuencias basadas en el grado de satisfacción que puede tener un colaborador, las cuales se detallan a continuación:

Productividad: Cuando un trabajador se desenvuelve eficientemente generando beneficios a la organización, lo que esta realiza es brindarle incentivos y recompensas a ese buen desempeño forjando a que el nivel de satisfacción se eleve siempre y cuando el trabajador vea a estas como algo justo teniendo en cuenta el trabajo que realiza; pero, cuando las considera injustas simplemente su grado de satisfacción tiende a menguar (Newstrom, 2011).

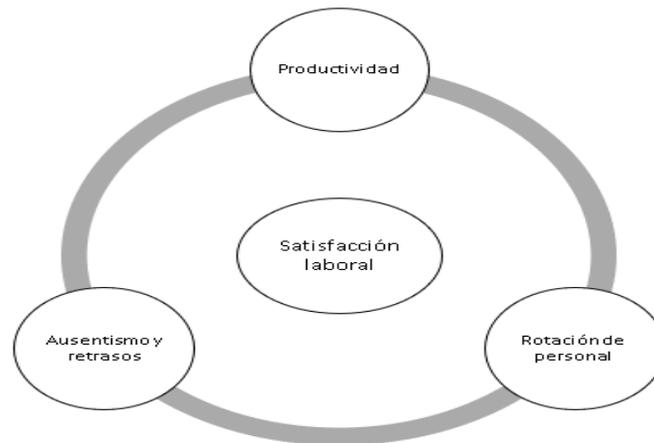
Rotación de personal: En ocasiones cuando el grado de satisfacción es alto es menos probable que los trabajadores se retiren de la organización, no es algo definitivo, pero si puede darse, ya que estos pueden irse por distintas circunstancias tales como nuevas oportunidades, ideas, etc. (Newstrom, 2011). Del mismo modo, los empleados con un nivel bajo de satisfacción tienden, en diversos casos, a retirarse del trabajo, esto pasa por distintos problemas, tales como: malas relaciones interpersonales, falta de reconocimientos, etc.

Ausentismo y retrasos: las faltas en el trabajo se pueden dar por varios factores, pero uno de ellos es no sentirse a gusto en el trabajo lo que ocasiona incrementar el número de inasistencias de los colaboradores (Newstrom, 2011). Otro punto, son los retrasos que se puedan estar dando, por ejemplo, llegar después de la hora establecida, retirarse dentro del horario del trabajo, etc. estas situaciones afectan

significativamente a la empresa ya que las actividades ya no se realizan en el momento ni de la manera adecuada.

Figura 2

Consecuencias de la satisfacción laboral según Newstrom (2011).

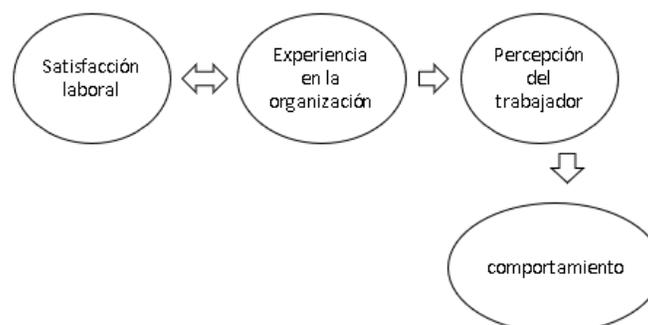


Nota: Elaborado por las autoras

Empleando las palabras de **Abrajan, Contreras y Montoya (2009)**, la satisfacción en el trabajo tiene que ver con el tipo de experiencias que puedan enfrentar los individuos en una empresa tales como: el sueldo percibido, las condiciones de trabajo, ambiente laboral, motivación, etc.; es decir, cuando ocurre alguna circunstancia estas pueden ser percibidas tanto positiva como negativamente y es de acuerdo a ello la manera en la que actúa el trabajador y demuestra su satisfacción o insatisfacción.

Figura 3

Proceso de la satisfacción laboral según Abrajan, Contreras y Montoya (2009).

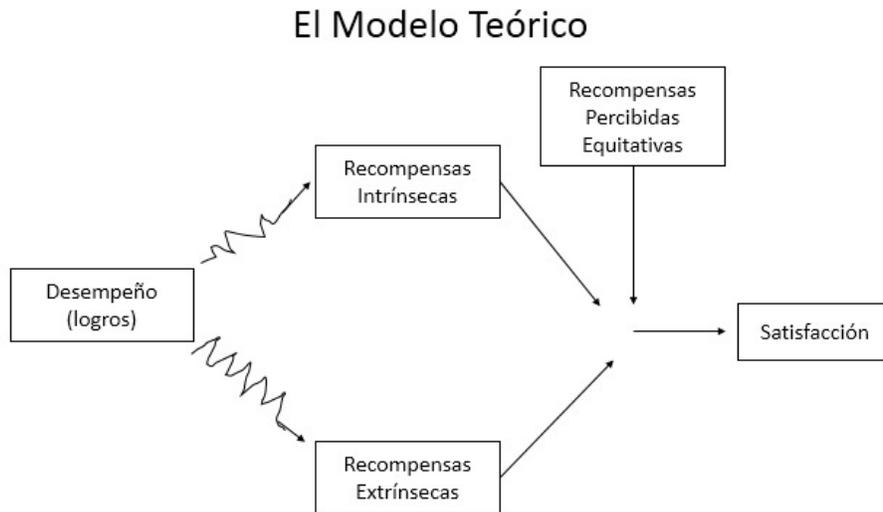


Nota: Elaborado por las autoras

Desde el punto de vista de **Lawler y Porter (1997)** la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño, pero no lo hace directamente sino mediante recompensas extrínsecas tales como la remuneración, ascenso, status y la ergonomía; e intrínsecas, que refieren básicamente al sentimiento de felicidad generado en el trabajador por haber sido eficiente en el desarrollo de sus funciones. Añadido a ello, consideran un tercer factor relevante en la satisfacción de un trabajador que son las recompensas equitativas percibidas, estas se definen como la cantidad de beneficios que el trabajador cree que debe recibir cuando considera que ha realizado una buena labor.

Figura 4

The theoretical model según Lawler y Porter (1997).



Nota: Extraído de Lawler y Porter (1997).

La satisfacción laboral es determinada por factores que se dan en la organización los cuales determinarían que tan a gusto se sienten los trabajadores realizando sus actividades (Palma, 1999. Citado por Rodríguez, Núñez, Cáceres, 2010), estos son:

Condiciones físicas y/o materiales: Refiere a la calidad del espacio en el que se desarrollan las actividades y los implementos con los que cuenta el trabajador para la realización eficiente de ellas (Palma, 1999. Citado por Rodríguez, Núñez y Cáceres, 2010). Aquello influye también, significativamente, en el nivel de

productividad que puede generar un trabajador; ya que, si la empresa brinda condiciones dignas de trabajo, eso conlleva a incrementar el grado de satisfacción y a realizar sus actividades con un ánimo distinto al que lo haría un colaborador que no labora en condiciones físicas dignas.

Beneficios laborales y/o remuneraciones: Nivel de satisfacción en relación al pago justo e incentivos que percibe el colaborador por la labor que realiza (Palma, 1999. Citado por Rodríguez, Núñez y Cáceres, 2010). La entrega de una remuneración digna genera en el trabajador sentimientos de felicidad y satisfacción ya que, ayuda al cumplimiento de sus necesidades básicas, además de sentir que el servicio que le está brindando a la empresa en la que labora está siendo reconocido.

Políticas administrativas: Abarca que tan satisfecho se siente el colaborador frente a las normas emitidas por la empresa en relación al desarrollo del trabajo y de quienes lo realizan (Palma, 1999. Citado por Rodríguez, Núñez y Cáceres, 2010). Es decir, la empresa tiene la obligación de aplicar correctamente aquellas políticas establecidas por que el manejo de cada una de ellas significa respetar el trabajo realizado por los colaboradores.

Relaciones sociales: Nivel de agrado frente a las relaciones interpersonales de los trabajadores teniendo en cuenta que estos interactúan en un mismo espacio (Palma, 1999. Citado por Rodríguez, Núñez y Cáceres, 2010). Por lo cual, es importante generar en los trabajadores el sentimiento del trabajo en equipo debido a los buenos resultados que este genera, tales como mejor comunicación, organización, reducción del estrés, mayor eficiencia, etc., todo ello beneficia en gran manera a la empresa obtenido mejores resultados.

Desarrollo personal: Refiere a las oportunidades dadas por la organización que permiten al trabajador crecer en el ámbito personal como en lo profesional teniendo en cuenta su ambiente laboral (Palma, 1999. Citado por Rodríguez, Núñez y Cáceres, 2010). Es necesario que las empresas sean recíprocas con sus trabajadores; es decir, no solo entregar el pago de sus servicios, ya que eso es según lo estipulado en la ley, sino también brindarle recompensas que les permitan

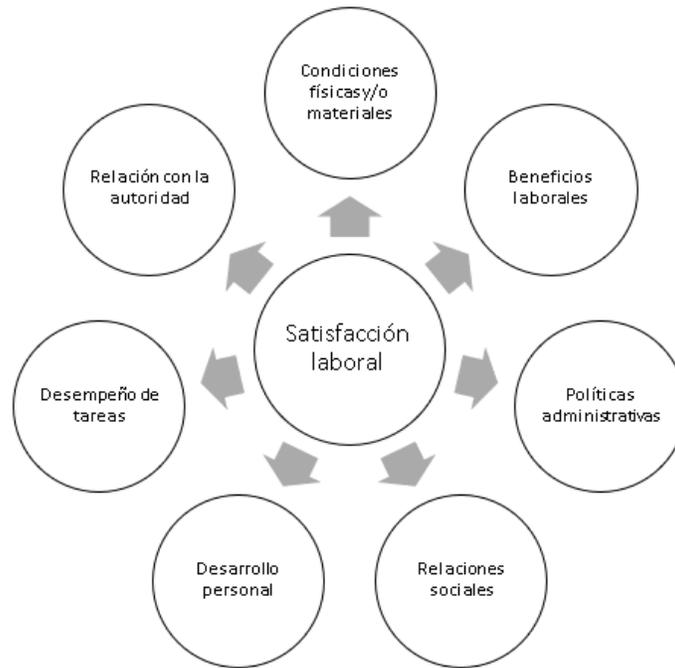
superarse en todos los aspectos de su vida, cuando ello ocurre el colaborador se siente agradecido y con ganas de seguir trabajando eficientemente.

Desempeño de tareas: Refiere al grado de estima que tiene el colaborador hacia las actividades que realiza en la empresa (Palma, 1999. Citado por Rodríguez, Núñez y Cáceres, 2010). Es decir, el nivel de satisfacción depende de las actividades asignadas y del desarrollo que cada una de estas tienen. Ante ello, es necesario brindar todas las herramientas necesarias que necesita el trabajador para un buen desempeño; de otro modo, los resultados no serían los esperados y se evidenciaría una posible insatisfacción.

Relación con la autoridad: Alude al grado de satisfacción que tiene el trabajador con las autoridades teniendo en cuenta que son ellos a los que rinden cuentas y quienes se encargan de verificar si los colaboradores están cumpliendo o no sus actividades (Palma, 1999. Citado por Rodríguez, Núñez y Cáceres, 2010). En muchas empresas existen trabajadores que no tienen una buena relación con sus jefes debido a distintos factores, ello ha generado que en ocasiones el trabajador no se sienta a gusto en la empresa y disminuya su nivel de desempeño o simplemente tome la decisión de renunciar.

Figura 5

Factores que influyen en la satisfacción laboral según Palma (1999).



Nota: Elaborado por las autoras

Es importante destacar también lo mencionado por Pujol-Cols y Dabos (2018) cuando se refieren a que existen enfoques que pueden ser utilizados para medir la satisfacción laboral; de esa manera, es más factible identificar los elementos que influyen en la variable de estudio. Estos enfoques son:

Situacional: A menudo la forma de actuar de los trabajadores y las actitudes que estos tengan en el ámbito laboral, son producto de las situaciones psicológicas que la misma empresa crea para medir que tan satisfechos se sienten los colaboradores (Pujol-Cols y Dabos, 2018). Es decir, en las organizaciones se pueden presentar tanto situaciones fuertes como débiles; las primeras, ayudan al trabajador a identificar las acciones que debe tomar ante alguna circunstancia, mientras que la segunda no contribuyen al desarrollo de un comportamiento frente a escenarios adversos.

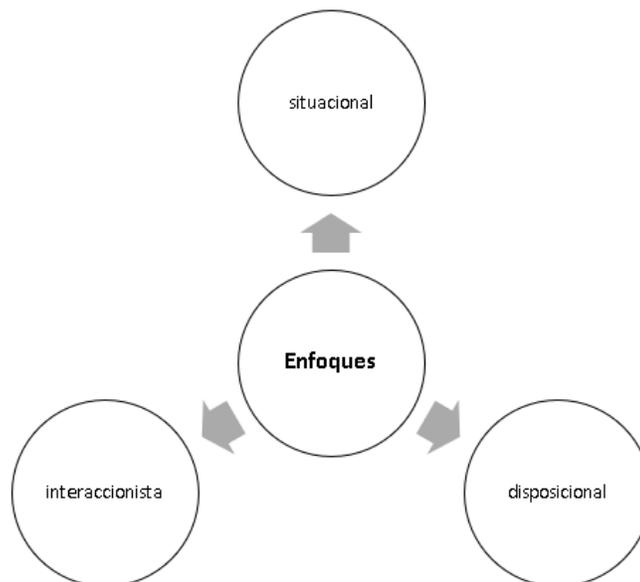
Disposicional: Existen colaboradores con una mentalidad más dispuesta para enfrentar las diversas situaciones que puedan presentar en la organización (Pujol-Cols y Dabos, 2018); por ejemplo, es sabido que en todas las empresas tienden a

sucedan problemas que pueden disminuir el grado de satisfacción que tiene un trabajador; pero basándose en este enfoque, cuando ocurre aquello, el colaborador que tiene una mentalidad dispuesta trata de sacar lo positivo y ver de qué manera esto puede ayudarlo en su desarrollo profesional ya que perciben las cosas de una manera optimista.

Interaccionista: Frente a situaciones laborales positivas o negativas las personas actúan y se comportan realizando acciones que permiten sobrellevarlas, pero no pierden su característica de ser seres individualistas (Pujo-Cols y Dabos, 2018); es decir, ante la presencia de diversos escenarios la actuación del trabajador depende de la interacción que existe entre la actitud, el comportamiento y el individualismo, y es de acuerdo a estos tres factores que se evidencia el actuar del trabajador frente a circunstancias presentadas en la empresa.

Figura 6

Enfoques para medir la satisfacción laboral según Pujol-Cols y Dabos (2018).



Nota: Elaborado por las autoras

Como dice **Caballero (2002)**, la satisfacción laboral actualmente llega a ser un tema bastante importante en la psicología laboral y el de las empresas, debido a que existe una gran interrogativa por entender la insatisfacción o satisfacción dentro del centro de trabajo; sin embargo, pese a tener una variedad, la literatura científica

sobre este tema tratado llega a ser un tema bastante complejo para llegar a entenderlo a pesar de la cantidad de libros y revistas científicas que definen el tema pero aun así sigue siendo insuficiente. Cabe resaltar también que para que el colaborador se sienta bien en su puesto de trabajo necesita de un buen ambiente con sus compañeros de área y sus jefes; muchas veces el aceptar las condiciones o políticas que por lo general no es lo que queremos, pero lo tenemos que cumplir.

Vallejo (2010) afirmó que la satisfacción en el trabajo podría entenderse como una actitud que tiene un trabajador frente a su trabajo, toda esta actitud se va formando en base a los valores y las creencias que este va desarrollando en su área de trabajo; de la misma manera, existen factores que intervienen para poder evitar que las percepciones de cada persona no se lleguen a completar y estos son la comparación social entre los trabajadores las similitudes que lo comparan con empleos anteriores y las referencias que la empresa tiene frente a las otras. Por otro lado, los empleados prefieren vivir la experiencia de utilizar sus habilidades y sobre todo tener la libertad de poder desenvolverse en diversas tareas, puesto que para muchos este tipo de retos los llena de placer y satisfacción en su área de trabajo.

Para el teórico es importante determinar los siguientes factores para la satisfacción laboral: El reto del trabajo, los sistemas de recompensas justas, las condiciones favorables de trabajo, los colegas que brinden apoyo, la compatibilidad entre personalidad-puesto de trabajo y la naturaleza del puesto.

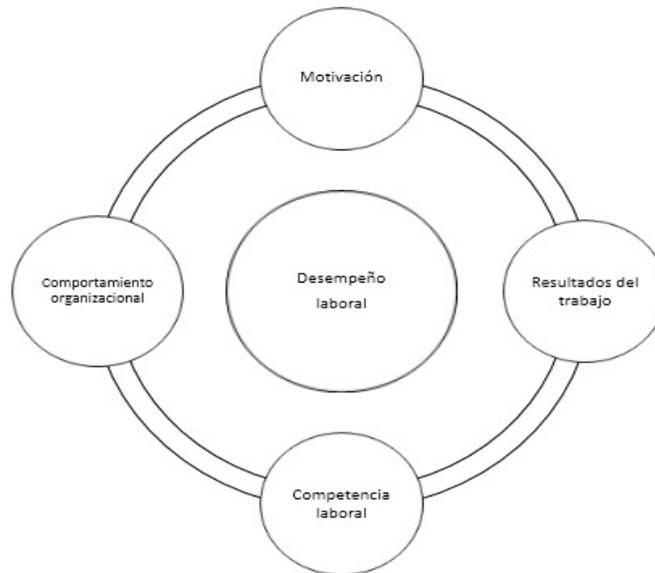
Con respecto a las teorías relacionadas a **desempeño laboral** es necesario mencionar a Villalobos y Fernández (2019), Chiavenato (2000), Arias y Heredia (2006), Werther y Davis (2008), Wayne y Robert (2008), Martínez y Martínez (2009), Asch (2015) y Alles (2010). Las cuales se detallan a continuación:

Villalobos y Fernández (2019) manifestaron que el desempeño laboral es considerado como el desarrollo del trabajador en las funciones que realiza, pero este va de la mano con la evaluación que se realiza de manera individual o grupal al personal para conocer su rendimiento y para ello es importante decir que para que un trabajador pueda cumplir con las metas asignadas en la empresa, esta se tiene que preocupar de buscar la manera de hacer que se sientan comprometidos

con sus labores asignados. Los factores que influyen en el desempeño se encuentran la motivación en el trabajo, resultados en el trabajo, competencia laboral y comportamiento organizacional.

Figura 7

Variables que afectan el desempeño laboral según Villalobos y Fernández (2019).



Nota: Elaborado por las autoras

Es importante referirse a lo mencionado por **Chiavenato (2000)**, el autor consideró la importancia de evaluar el desempeño de los trabajadores, ya que se refiere básicamente a realizar una valoración del rendimiento de cada trabajador en su puesto. Se sabe que las empresas hoy en día evalúan a sus colaboradores de manera continua ya sea formal o informalmente. Para el autor es un recurso que ayuda a identificar problemas que se puedan encontrar ya sean los causantes de que no se pueda desempeñar de una manera óptima en el puesto y lo que este tipo de evaluación permite es poder desarrollar soluciones de políticas adecuadas para cada empresa. Según el autor existen variables que afectan al desempeño de un colaborador, estas se mencionan a continuación:

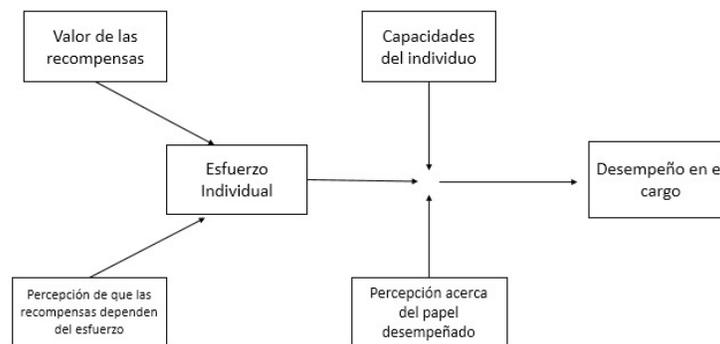
Capacidades del individuo: Refiere a las habilidades y actitudes que tiene una persona para desempeñarse en un determinado trabajo (Chiavenato, 2000); Por esa razón, es importante que las empresas cuenten con trabajadores que estén en la capacidad de trabajar eficientemente, pero no solo se refiere a los conocimientos técnicos, sino también a aquellas habilidades blandas que permiten desenvolverse correctamente en su puesto de trabajo y con sus compañeros.

Percepción acerca del papel desempeñado: Para Chiavenato (2000) es el nivel que corresponde a través de lo que el empleado cree que debe hacer entre lo que el empleador espera de él.

Esfuerzo individual: Llega a ser el conjunto de acciones ya sean emocionales y/o físicas para llevar a cabo un fin, y a su vez, al realizar el esfuerzo lo que se desea es obtener buenos resultados que contribuyan al desarrollo de la organización (Chiavenato, 2000). En ocasiones existen circunstancias que limitan a los trabajadores a cumplir con sus funciones; pero también, hay colaboradores que saben cómo sobrellevar circunstancias negativas y resolverlas de la mejor manera.

Figura 8

Variables que afectan el desempeño del cargo según Chiavenato (2000).



Nota: Extraído de Chiavenato (2000).

Arias y Heredia (2006) sostuvieron que el desempeño laboral depende de diversos factores para poder llevarse a cabo de una manera adecuada, por ejemplo:

Factor tecnológico: Se refiere a las herramientas, maquinarias, etc. necesarios para desarrollar las actividades adecuada y eficientemente (Arias y Heredia, 2006). El trabajador que no cuenta con recursos tecnológicos en su puesto de trabajo, independientemente del que sea, no podrá trabajar eficientemente, ya que todos aquellos materiales permiten mayor rapidez y productividad.

Factor administrativo: Abarca los procedimientos requeridos por la empresa para cumplir con sus objetivos en el área correspondiente y las políticas impuestas para

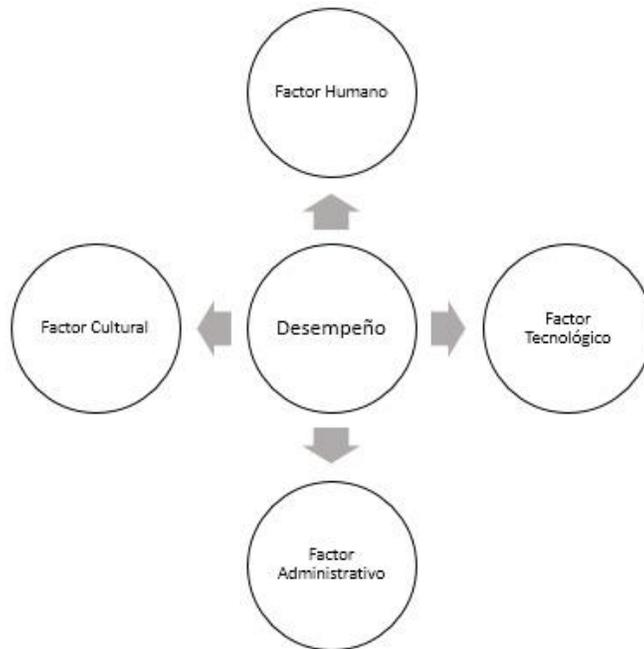
ejecutarlas y respetarlas mientras se pertenece a la organización (Arias y Heredia, 2006). Es decir, todo lo que concierne al aspecto administrativo tiene que ver con el manejo total de la empresa; es por ello, la importancia de la ejecución de estrategias, por parte del área administrativa, que permita al trabajador desempeñarse correctamente.

Factor cultural: Para Arias y Heredia (2006) comprende todo el aspecto de valores, costumbres, filosofías, etc. que son importantes para poder mantener un buen ambiente laboral. Es vital, también, informar a los trabajadores sobre toda la base filosófica de la empresa para que ellos conozcan a más detalle cuales son los objetivos de la empresa y como tienen que regirse a ella.

Factor humano: Arias y Heredia (2006) lo definieron como la parte fundamental de la empresa y sin este los demás factores no serían importantes dentro de la organización, ya que si no cuentas con el conocimiento necesario; las habilidades requeridas para el puesto, la personalidad de cada individuo que hace que cada persona sobresalga en diferentes aspectos y el compromiso de cada uno para lograr los objetivos, la empresa no sería nada sin los recursos humanos, ya que son ellos los que mueven o les dan valor a los demás factores.

Figura 9

Factores que determinan el desempeño laboral según Arias y Heredia (2006).

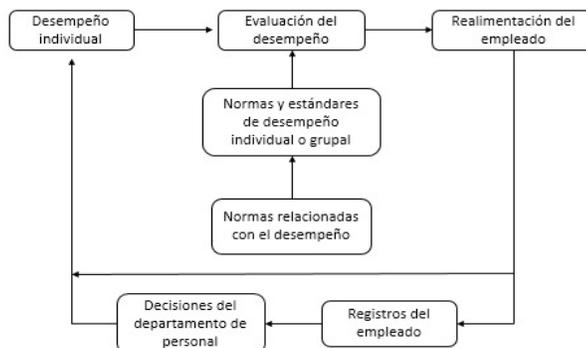


Nota: Elaborado por las autoras

Desde la posición de **Werther y Davis (2008)**, el individuo es importante dentro de las empresas debido a que para los líderes de una organización es importante el valor agregado que aporta cada colaborador, desde cumplir con los objetivos trazados hasta aportes adicionales por el colaborador. Realizar una evaluación tiene por objetivo medir el rendimiento general permitiendo saber si puede permanecer en la organización.

Figura 10

Elementos claves en los sistemas de evaluación del desempeño según Werther y Davis (2008).



Nota: Extraído de Werther y Davis (2008).

Wayne y Robert (2008) señalaron que la evaluación del desempeño laboral es un procedimiento formal que se puede efectuar por cada colaborador o por grupos. Es importante considerar que la evaluación grupal es importante dentro de la empresa, pero la más usada es la que se ejecuta individualmente.

De acuerdo con **Martínez y Martínez (2009)**, la productividad de una organización depende fundamentalmente del desempeño eficiente que el trabajador tenga; ya que, es en base a ello que se logran ver que tanto está creciendo la empresa. Es por ello, que los autores enfatizan en que el desempeño laboral se centra básicamente en cuatro factores que determinarían que tan productiva sería la empresa en relación a ellos. Esto son:

Factores técnicos: Refiere a los elementos que existen en el lugar del trabajo con los cuales el colaborador va a realizar sus funciones (Martínez y Martínez, 2009). Es decir, aquellos materiales entregados al trabajador para que este pueda desempeñarse y lograr resultados positivos.

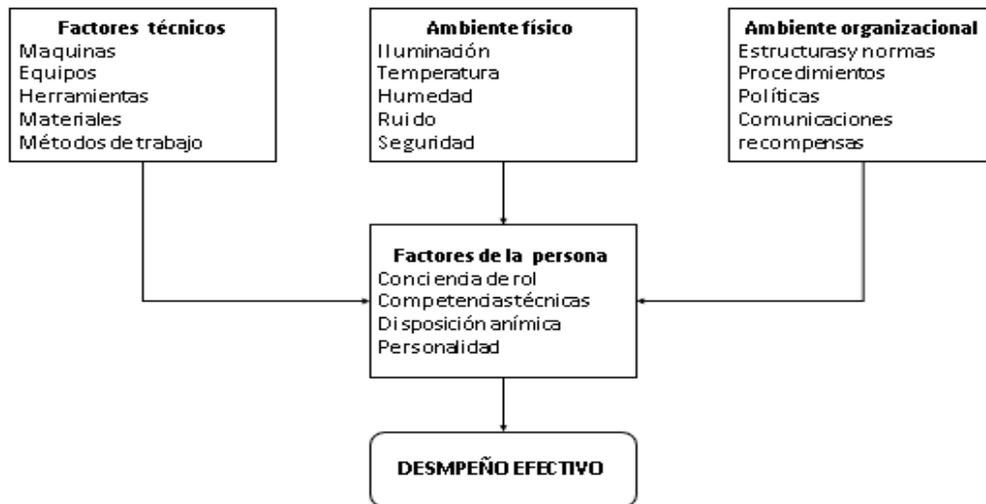
Ambiente físico: Abarca todo el espacio (infraestructura) en el que se desarrolla las actividades, el cual debe contribuir al bienestar del colaborador creando siempre un entorno cómodo que le permita desenvolverse con facilidad (Martínez y Martínez, 2009).

Ambiente organizacional: Este factor toma en cuenta distintos aspectos relacionados al grado de complacencia del trabajador en relación a las relaciones interpersonales con el personal de diferentes líneas de mando, sueldos, incentivos, recompensas, normas institucionales (Martínez y Martínez, 2009); es decir, todo lo relacionado al clima organizacional que se maneja en la organización.

Factores de la persona: Refiere a la parte interna del trabajador, a sus habilidades, capacidades, personalidad, etc. (Martínez y Martínez, 2009). Es decir, a todas aquellas virtudes que posee el trabajador y que le permiten desempeñarse en el ámbito laboral.

Figura 11

Factores que determinan un desempeño efectivo según Martínez y Martínez (2009).



Nota: Extraído de Martínez y Martínez (2009).

Asch (2015) sustentó que el desempeño viene a ser un instrumento que te permitirá medir la percepción que hay entre proveedor-cliente, todo esto tiene un único fin de poder identificar qué áreas necesitan una mejora continua para que de esta manera puedan aumentar su colaboración orientado a un mejor logro de objetivos dentro de la empresa. Muchas veces esta técnica fue llevada a una serie de pruebas por su complejidad y por los diversos cuestionamientos debido a su verdadero beneficio y los gastos que esto genera para su implementación dentro de la organización; a su vez, se entiende que la evaluación del desempeño busca identificar si las actividades propuestas están logrando alcanzar la metas con los resultados deseados y de esta manera poder entender cuanto valor brinda a la empresa.

Figura 12

Evaluación de desempeño y resiliencia según Asch (2015).



Nota: Elaborado por las autoras

Dicho con palabras de **Alles (2010)**, quien refiere acerca de la importancia de evaluar el desempeño de los colaboradores, los diversos métodos que tiene la evaluación de desempeño se pueden llegar a ordenar según lo requerido, es decir, por comportamientos, características y resultados; de los cuales, el de las características son los más usados, llegan a medir en que escala un trabajador presenta características resaltantes como llegar a ser el liderazgo, la creatividad, iniciativa, entre otros. Si después de todo no llegan a tener una relación con el puesto en el que se desenvuelven se llega a caer en un error. Por esta razón, el teórico indicó que las técnicas más usadas son: Las escalas gráficas de calificación,

en la cual se puede observar de manera gráfica el grado que tiene el trabajador; y las escalas mixtas que mediante ellas se puede obtener tres descripciones específicas de las características en evaluación con los términos de superior, promedio o inferior.

Para llevar a cabo el proceso de investigación de las variables de estudio, luego de la presentación de las teorías de cada una de ellas, se procederá a conceptualizar las dimensiones e indicadores que servirán para tener un mayor entendimiento sobre dichas variables. En el caso de la variable **satisfacción laboral**, sus dimensiones son recompensas extrínsecas y recompensas intrínsecas, las cuales se detallan a continuación:

Recompensas extrínsecas: Son todos aquellos incentivos dados por la empresa a los colaboradores que permiten mejorar el nivel de desempeño y productividad tanto para el trabajador mismo como para la organización en si (Bonifaz, 2018). Del mismo modo, para Lawler y Porter (1997) la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño mediante recompensas extrínsecas tales como estatus, ascenso, remuneración y ergonomía.

Estatus: Sanchón, Prieto, Bover y Gastaldo (2013), mencionaron que el estatus es aquella percepción que tienen los individuos sobre su posición en la sociedad de acuerdo a factores económicos y sociales.

Ascenso: Según lo estipulado en la RAE (2020), ascender en el trabajo refiere a obtener un mayor puesto del que actualmente se encuentra. Es decir, lograr mediante las capacidades y habilidades que tiene una persona un mayor cargo en una organización permitiéndole crecer tanto personal como profesionalmente.

Remuneración: Para Mego (2016), es el pago que recibe un trabajador, de parte de su empleador, por los servicios que este brinda en la empresa.

Ergonomía: La ergonomía tiene como finalidad el bienestar del colaborador en el trabajo, ya que mediante ella la empresa diseña e implementa herramientas para que el trabajador realice sus actividades en un ambiente adecuado (Vajda, 2017).

Recompensas intrínsecas: A juicio de Torres (2014), son aquellas generadas internamente según el trabajo que realiza el colaborador; por ejemplo, cumplir con todas las actividades asignadas lo cual le da un sentimiento de satisfacción personal después de haber obtenido resultados positivos, posterior a ello ayuda al fortalecimiento de su autonomía incrementando así su crecimiento personal. Los indicadores de esta dimensión son:

Cumplimiento: Acosta (2016) lo definió como la acción de ejecutar correctamente y en el plazo establecido las obligaciones que le son dadas a los individuos por parte de terceros.

Logro: Alcanzar aquello que se desea y por lo que se ha trabajado generando en el individuo satisfacción (Vinces, 2018). Además, este puede darse en distintos ámbitos, tanto en lo personal, familiar y económico.

Autonomía: Tomar decisiones de manera independiente sin la imposición de nada ni nadie, basándose en las alternativas que se presentan (Dos Santos, 2017). Es decir, el individuo actúa según su criterio de acuerdo a las situaciones que se le presenten.

Crecimiento personal: Se entiende como el desarrollo de una persona a través del tiempo mediante el logro de objetivos propuestos (Arias, Portilla y Villa, 2008). Aunado a ello, refiere a alcanzar todas las metas propuestas por una persona se propone a lo largo de los años, y la satisfacción que trae conseguir cada una de ellas.

Se procederá a presentar las dimensiones e indicadores de la segunda variable, la cual refiere a **desempeño**. Las dimensiones son: motivación en el trabajo, resultados del trabajo, comportamiento organizacional y competencia laboral.

Motivación en el trabajo: Está justificado en el esfuerzo y la iniciativa que cada individuo tiene para llegar a cumplir sus metas tanto personales como laborales. A su vez, se dice que un trabajador motivado se desenvuelve y desempeña mejor en su área laboral (Villalobos y Fernández, 2019).

Según Peña y Villón (2018), este tipo de motivación se puede definir como el efecto producido por la relación entre la persona y un estímulo llevado a cabo por la empresa, con el único fin de crear nuevos elementos que puedan incentivar al individuo a lograr y cumplir cada una de las metas y objetivos organizacionales. Sus indicadores son:

Iniciativa: Según Gamboa, Gracia, Ripoll y Peiró (2007), viene a ser un punto importante en el desarrollo personal de cada individuo, en el cual se toma como una conducta activa y se presenta de manera espontánea en la persona que permite realizar sus actividades y/o funciones mejor de lo que se requiere.

Estímulos: Para Hermoso (2014), los estímulos ayudan a direccionar una meta u objetivo en específico, el cual debería de ser una motivación; a su vez los estímulos pueden ser positivos como negativos; por otro lado, para que la motivación se desarrolle de manera efectiva, tiene que ir con un factor externo como lo son los estímulos.

Cumplimiento de metas: Molina (2000) puntualizó que para que haya un cumplimiento de metas de manera efectiva, este tiene que ir de la mano con el compromiso y además de poseer las capacidades necesarias para desarrollar las actividades establecidas; por otro lado, esto no funciona si no hay una retroalimentación para cumplir dicha meta.

Incentivos: Para Roa y Castro (2019) los incentivos constituyen los sucesos, condiciones y objetos que influyen en la motivación para que la persona pueda desarrollar sus funciones de una manera más activa y que no necesariamente vienen a ser incentivos económicos.

Resultados del trabajo: Los resultados obtenidos por los trabajadores podrían considerarse como una táctica que las empresas adquieren y/o implantan para compensar el desempeño de cada uno de ellos y el rendimiento en las labores asignadas y cumplidas por el mismo (Villalobos y Fernández, 2019). Entre sus indicadores, destacan los mencionados a continuación:

Logro de objetivos: Para Robles (2012), el logro de objetivos es alcanzado cuando un individuo es disciplinado y perseverante en su área laboral, dicho de otra

manera, uno para alcanzar el éxito se tiene que partir de una ardua preparación y en muchos de los casos depende del esfuerzo personal para alcanzar tus objetivos.

Compensación: Pieza muy importante debido a que muchos creen que solo tiene que ver la remuneración que percibe el trabajador y no consideran a los beneficios y los incentivos que la organización otorga a sus colaboradores; que muchas veces, el fin de estos es retener al personal que posee el talento requerido para el puesto y de esta manera buscar un equilibrio entre la satisfacción y la capacidad competitiva que una empresa necesita para el mercado (Carnaqué, 2014).

Satisfacción: Romero (2017) planteó que es un conjunto de las actitudes de acuerdo con sus tareas laborales y se evidencia de acuerdo con la actitud que el colaborador muestra frente a su trabajo; a su vez la satisfacción va de la mano con diversos factores como el clima laboral, comunicaciones interpersonales, estabilidad emocional, etc. que llegan a influenciar ya sea de manera positiva o negativa.

Comportamiento organizacional: Manera de actuar de los colaboradores, el cual influye en el cumplimiento de las metas u objetivos organizacionales, y de esta manera poder mejorar la interacción entre trabajadores tanto de manera vertical u horizontal, incentivar la colaboración entre ellos y lograr una mejor adaptación de todo el personal (Villalobos y Fernández, 2019). Molina, Briones y Arteaga (2016) precisaron que este comportamiento se sustenta como el proceder y ocupación de los trabajadores, grupos o incluso estructuras que pueden llegar a afectar en la eficacia y eficiencia de las organizaciones. Sus indicadores a tomar en cuenta son:

Adaptación: Vallejo (2010) puntualizó que llega ser un desarrollo complicado debido a que no solo tiene que ver con las destrezas y aptitudes para el trabajo, sino que interviene el hecho de adaptarse al entorno de la organización, el ambiente y las condiciones que muchas veces son cambiantes dentro de las organizaciones y que por consiguiente afecta el desempeño y la satisfacción de cada colaborador.

Relaciones Interpersonales: Citando a Moreno y Pérez (2018), determinaron que este tipo de relaciones se muestran de una manera estable ya que puede verse generado por los ámbitos laborales y/o sociales que comparten los líderes de una

empresa de la mano con una cultura organizacional que en la mayoría de los casos es estable en las organizaciones y que garantiza una mayor productividad y menores problemas que llegan a afectar el entorno laboral.

Colaboración: Proceso en el que una persona aprende más de manera grupal que de manera individual, donde uno puede diferenciar y coincidir en las opiniones, que tiene un único objetivo que es el reforzar el proceso de construcción del conocimiento (Revelo, Collazos y Jiménez, 2017).

Trabajo eficiente: Consiste en disponer de recursos para llegar a conseguir algo; a su vez, mide las aptitudes y/o cualidades del desarrollo de un sistema económico para llegar a cumplir con un objetivo definido, pero reduciendo los recursos empleados (Rojas, Jaimes y Valencia, 2018).

Trabajo eficaz: Sáenz (2017) mencionó que este tipo de trabajo consiste en cumplir los objetivos y las metas de la empresa, pero no siempre toma en cuenta la minimización de recursos para cada trabajo desarrollado.

Competencia laboral: Habilidades y cualidades de cada individuo en la ejecución de sus funciones, las cuales pueden mejorar las capacidades que tiene el colaborador mediante el comportamiento y obtener como resultado un buen rendimiento en el logro de objetivos (Villalobos y Fernández, 2019). Por otro lado, Morales (2010) puntualizó que la competencia laboral toma en cuenta diversas habilidades, conocimientos y destrezas, que llegan a ser aprovechables en las distintas misiones productivas dependiendo las exigencias de calidad dentro del sector de producción. Los indicadores se detallan a continuación:

Habilidades: Del Águila, Fernández y Zárate (2016) sustentaron que viene a ser una competencia que suele desarrollarse con el tiempo, en algunos de ellos no necesariamente puede ser congénito y que se descubre en tu desempeño, por esta razón el principal criterio de este indicador tiene que ser un trabajo eficaz con variabilidad en las condiciones.

Aptitudes: Para Walker (2011), este indicador abarca las oportunidades reales, dicho de otra manera, los individuos tienen libertades para hacer y ser lo que

consideran con mayor relevancia; sin embargo, se debe aclarar que las aptitudes no es lo mismo que las habilidades.

Conocimiento: El conocimiento está presente en todos los individuos, tiene esa capacidad de adoptar diferentes formas y que gracias a esto una organización puede desenvolverse en distintos ámbitos; a su vez se entiende que, si bien el conocimiento y las habilidades están presentes en la persona, las empresas facilitan la estructura física, recursos y convivencias sociales para que estos se puedan complementar y diversificar (Segarra y Bou, 2005).

Destrezas: Teniendo en cuenta a Straka (2007), esta es una habilidad donde se puede aplicar conocimiento y hacer uso de técnicas con el único objetivo de completar tareas y/o problemas; por otro lado, este indicador es considerado como algo cognitivo y práctico.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El **enfoque** fue cuantitativo; para ello, Del Cid, Méndez y Sandoval (2011) afirmaron que al realizar una investigación basándose en este tipo de enfoque se obtendrán, mediante instrumentos de recolección de datos, información numérica con la cual se podrá elaborar tablas y gráficos que permiten realizar un correcto análisis de la investigación. Del mismo modo, ayuda a probar las hipótesis planteadas por el investigador teniendo en cuenta los datos obtenidos de la muestra seleccionada y que posteriormente han sido llevadas al plano estadístico.

El **tipo** fue aplicado; con respecto a ello, Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) refieren que la investigación de tipo aplicada permite hallar y plantear problemas teniendo como fundamento bases teóricas que posteriormente también servirán para brindar posibles soluciones. Es por ello, que teniendo en cuenta la gran variedad de teorías, existe una amplia posibilidad de resolver cualquier realidad problemática existente en una sociedad.

El **nivel** de estudio fue descriptivo y explicativo; ante ello, Bernal (2010) resaltó que uno de los objetivos principales a tomar en cuenta para un estudio de nivel descriptivo es poder seleccionar las cualidades más relevantes de dicho objeto estudiado. A su vez, sostuvo que esta investigación es considerada por muchos autores como el nivel básico en la investigación y comienza a partir de las preguntas de investigación que son formuladas por el investigador y esto es llevado a cabo a través de cuestionarios, entrevistas y revisiones documentales. Para el caso de las investigaciones realizadas a un nivel explicativo, Jiménez (1998) mencionó que las investigaciones de carácter explicativo nacen a partir de los problemas que han sido identificados donde es importante tener el conocimiento de la causa-efecto. En esta clase de estudio es indispensable la formulación de la hipótesis, donde se intentan explicar dichas causas del problema identificado.

El **diseño** de investigación fue no experimental ya que, según Sousa, Driessnack y Costa (2007) este tipo de diseño no llega a tener una manipulación de las variables

estudiadas, el investigador solo observa lo que pasa de manera natural y sin llegar a una intervención alguna. A su vez, se dice que existen diversos motivos por los que este tipo de estudio se llega a usar y en su mayoría se trata cuando las variables en investigación suelen no estar hechas para hacer un estudio de diseño experimental ya sea por condiciones éticas como también hay casos donde existen variables independientes y no se puede encontrar un control entre ellos.

Además, el **corte** fue transversal; Heinemann (2003) dió a conocer que para analizar la realidad problemática planteada por el investigador se recopilan datos, pero este proceso se realiza en un momento establecido y en una única vez.

3.2 Variables y operacionalización

Dado a que el estudio es de nivel relacional, se presentan dos variables; satisfacción laboral y desempeño

La variable independiente es: **Satisfacción laboral**, en cuanto a sus dimensiones, estos son: recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas

La variable dependiente es: **Desempeño**, en cuanto a sus dimensiones, estos son: motivación Laboral, resultados del trabajo, comportamiento organizacional y competencia laboral.

Cabe resaltar que ambas variables son cualitativas, por lo que serán cuantificadas a través de la **escala Likert** de cinco opciones, y **medida ordinal**.

Se elaboró una matriz de operacionalización de variables, la cual se encuentra en el **ANEXO 1**.

3.3 Población, muestra y muestreo

De acuerdo con Alvarado (2014), la población está representada por el total de personas, objetos o entidades que tienen las características necesarias que el investigador requiere para el desarrollo de una investigación. Del mismo modo, Pérez, Caso, Río y López (2011) mencionaron que la población abarca el total de personas o cosas que permiten llevar a cabo una investigación. Ante ello, la

importancia de contar con una población es que mediante ella se va a obtener una muestra la cual permitirá recopilar datos que posteriormente servirán para resolver la problemática planteada.

La población tomada en cuenta para esta investigación estuvo conformada por el personal obrero de la empresa constructora Edificaciones L&L S.A.C. según la información estipulada en la base de datos, la cual fue actualizada el 31 de octubre de 2020 y que brinda el número total de obreros con los que cuenta la empresa.

En esta investigación la población fue finita; ante ello, Céspedes (2012) mencionó que se usa este tipo de población cuando aquella es conformada por un número limitado de elementos; es decir, se conoce la cantidad total de personas, objetos o entidades que serán objeto de estudio. Es por ello, que en esta investigación la **población está conformada por 70 obreros** de la empresa mencionada anteriormente.

Los **criterios de inclusión** de esta investigación fueron: personal obrero que conforma la empresa, personal obrero registrado en la base de datos hasta el 31 de octubre de 2020.

Respecto a los **criterios de exclusión** estos fueron: trabajadores que pertenecen a la categoría de staff, personal obrero que no haya sido registrado en la base de datos hasta el 31 de octubre de 2020.

La **muestra** es definida como una parte de la población, la cual está conformada por un número de elementos de los cuales se extraerá información que posteriormente será analizada (Ventura, 2017). Para determinar la muestra se hizo uso de la fórmula estadística de población finita debido a que ya se conoce el número total de la población, el cálculo se puede verificar en el **ANEXO 13**, dando como resultado la cantidad de 59 trabajadores pertenecientes a la categoría obrero.

Se utilizó el **muestreo probabilístico** de tipo **aleatorio simple**, debido a que este avala la oportunidad de que todos los individuos que conforman la población de estudio sean elegidos para conformar la muestra que será utilizada para la recolección de información (Otzen y Manterola, 2017).

Se concluye, que la **unidad de análisis** estuvo conformada por el personal obrero de la empresa constructora Edificaciones L&L S.A.C. que ha sido registrado en la base de datos, la cual fue actualizada el 31 de octubre de 2020.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

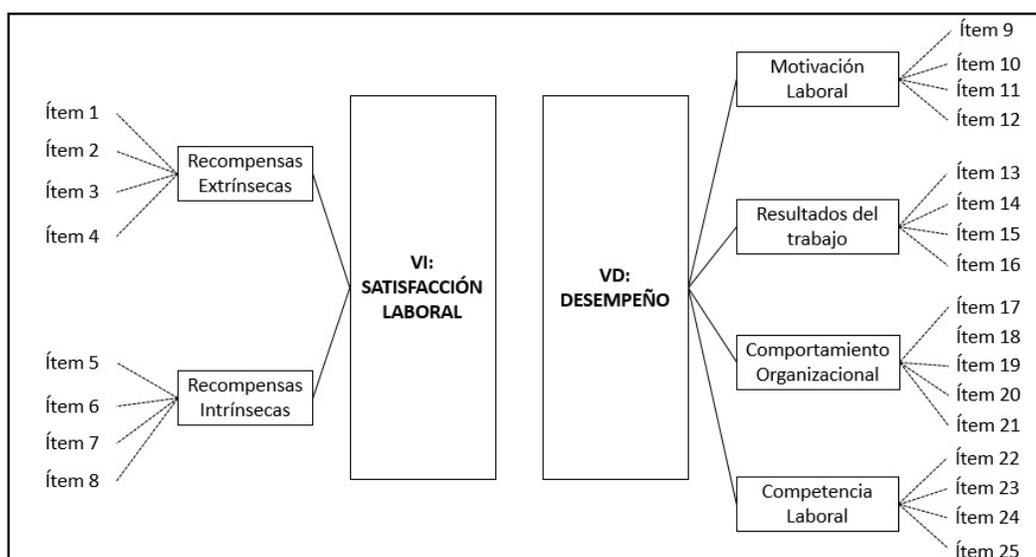
La técnica utilizada para esta investigación fue la **encuesta**. Desde el punto de vista de Casas, Repullo y Donado (2003), la encuesta es una técnica que usa una serie de pasos estandarizados de investigación mediante la cual se puede reunir y posteriormente analizar una sucesión de datos de una muestra que representa situaciones singulares de una población o algo más amplio como el universo, del cual se intentará investigar y explicar un conjunto de características.

El instrumento usado fue el **cuestionario**. De acuerdo con Hernández Sampieri (2014), el cuestionario llega a ser una serie de preguntas o ítems de una o más variables de una investigación, los cuales tienen que guardar coherencia con lo planteado en el problema y en la hipótesis.

Los cuestionarios aplicados en esta investigación estuvieron conformados en su totalidad por 25 ítems, distribuidos tal y como se señala en la Figura 13.

Figura 13

Detalle gráfico de la distribución de Ítems



Nota: Elaborado por las autoras

La **escala de respuesta** de todos los ítems planteados en la encuesta fueron de tipo Likert que consta de 5 opciones (del 1 al 5) con medida ordinal, cuya codificación se puede observar en la Tabla 5.

Tabla 5
Codificación de alternativas de respuesta

Alternativa de respuesta	Codificación
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nota: Elaborado por las autoras.

La **validez** fue determinada bajo los enfoques cualitativo y cuantitativo, a través de 4 expertos. Cualitativamente, los 4 expertos opinaron que el instrumento de recolección de datos es aplicable (ver anexo 7) teniendo en cuenta tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad. Cuantitativamente, el coeficiente de V. de Aiken calculado fue de 1.00, siendo valorado como perfecto (ver anexo 8 y 9).

La **confiabilidad** fue medida a través del alfa de Cronbach y de dos mitades de Guttman, cuyos coeficientes fueron interpretados de acuerdo a la valoración de Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018), el cual se presenta en la Tabla 6.

Tabla 6
Valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach y Dos mitades de Guttman

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach.	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados.
[0; 0,5 [Inaceptable
[0,5; 0,6 [Pobre
[0,6; 0,7 [Débil
[0,7; 0,8 [Aceptable
[0,8; 0,9 [Bueno
[0,9; 1]	Excelente

Fuente: Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018)

De acuerdo al resultado de confiabilidad obtenido de la muestra a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, el coeficiente para la variable independiente “satisfacción laboral” fue de 0.813 (bueno), y para la variable dependiente

“desempeño” fue de 0.937 (excelente). En lo referente a las dimensiones planteadas de la variable dependiente “satisfacción laboral”, la dimensión 1 “recompensas extrínsecas” obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.653 (débil) y la dimensión 2 “recompensas intrínsecas” obtuvo 0.732 (aceptable); en cuanto a la variable independiente “desempeño”, la dimensión 1 “motivación en el trabajo” obtuvo un valor de 0.625 (débil); la dimensión 2 “resultados del trabajo”, 0.696 (débil); la dimensión 3 “comportamiento organizacional”, 0.837 (bueno); por último, la dimensión 4 “competencia laboral” con un Alfa de Cronbach de 0.655 (débil). Estos resultados se observan a mayor detalle en el Anexo 10.

Del mismo modo, el resultado de confiabilidad obtenido mediante el coeficiente de Dos mitades de Guttman fue de 0.888 (bueno), obteniendo como Alfa de Cronbach en la primera mitad 0.874 (bueno) y en la segunda mitad 0.887 (bueno). Tales resultados se observan en el Anexo 11.

3.5 Procedimientos

La recolección de datos fue llevada a cabo dentro de la empresa Edificaciones L&L S.A.C. previa autorización escrita solicitada al gerente general Leandro Sánchez Valerio para poder llevar a cabo el trabajo de investigación y a su vez aplicar el cuestionario a los obreros de dicha empresa para luego medir la variable satisfacción laboral y desempeño dentro de la empresa.

El recojo de información se ejecutó el 18 de noviembre de 2020 durante la charla que reciben todos los trabajadores antes de empezar con sus actividades. Seguidamente, se procedió a transcribir los resultados a una plantilla de Excel para posteriormente ser trasladados al programa estadístico SPSS v. 26 con la finalidad de calcular el nivel de confiabilidad de las variables.

3.6 Método de análisis de datos

Dado a que se analizará la información recopilada de un número mayor a 40 trabajadores se realizará la prueba de normalidad de **Kolmogorov Smirnov**;

además, esta servirá para comprobar si lo obtenido mediante el proceso de encuesta provenían de una distribución normal.

Se detallaron los datos **descriptivos generales**, los cuales muestran la media, el rango, el valor mínimo y máximo, la desviación y la varianza estadística. Todos aquellos obtenidos estadísticamente de la información brindada por la muestra de estudio.

Además, se detallaron los datos **descriptivos por ítem**, el cual muestra todas las respuestas de cada uno de los encuestados, el porcentaje general, del mismo modo el porcentaje válido y acumulado. Este tipo de información obtenida ayudará a la solución de la problemática planteada.

Del mismo modo, se hará uso de la **prueba de hipótesis** mediante el estadístico **Chi cuadrado de Pearson y regresión lineal**, el cual permitirá aceptar o rechazar las hipótesis planteadas y de acuerdo a ello llegar a un análisis claro sobre el problema de investigación

3.7 Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación se ha plasmado una diversidad de opiniones las cuales todas son de propiedad intelectual de las autoras, ningún contenido encontrado en las diferentes fuentes de información ha sido copiado para plasmarlo en el desarrollo del proyecto.

Los datos que servirán para el análisis de la investigación fueron recopilados mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa de estudio, todos estos datos son originarios de los encuestados, ninguno de ellos ha sido inventado o modificado.

Se dio a conocer a los encuestados que la información que ellos brinden será usada de manera confidencial solo para fines académicos durante el desarrollo del proyecto de investigación. Esta no será divulgada ni distribuida en otros medios para evitar que sea usada de manera inadecuada.

Para llevar a cabo la investigación en la empresa de estudio esta fue previamente informada al gerente general dando así su autorización de usar datos provenientes de ella (ver Anexo 4).

IV. RESULTADOS

Resultados de prueba de normalidad.

Tabla 7

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		(D1) Dimensión 1: Recompensas Extrínsecas	(D2) Dimensión 2: Recompensas Intrínsecas	(D3) Dimensión 3: Motivación Laboral	(D4) Dimensión 4: Resultados en el trabajo	(D5) Dimensión 5: Comportamiento Organizacional	(D6) Dimensión 6: Competencia Laboral	(V1) Variable independiente: Satisfacción Laboral	(V2) Variable dependiente: Desempeño
N		59	59	59	59	59	59	59	59
Parámetros normales ^{a,b}	Media	4.32	4.08	4.24	4.22	4.05	4.20	4.10	3.97
	Desv. Desviación	0.571	0.624	0.567	0.589	0.539	0.518	0.548	0.556
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.341	0.317	0.357	0.341	0.368	0.398	0.370	0.355
	Positivo	0.341	0.317	0.357	0.341	0.368	0.398	0.370	0.340
	Negativo	-0.256	-0.293	-0.270	-0.269	-0.344	-0.296	-0.325	-0.355
Estadístico de prueba		0.341	0.317	0.357	0.341	0.368	0.398	0.370	0.355
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Fuente: SPSS v.25

De acuerdo a lo observado en la Tabla 7 “Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov” y teniendo como base que si el resultado obtenido es menor a 0.005 las frecuencias no son normales, la significación asintótica bilateral alcanzada fue de 0.000, interpretándose así que no existe normalidad en la frecuencia de datos de la variable independiente “satisfacción laboral”, en la variable dependiente “desempeño” y en cada una de las dimensiones que estas la conforman.

Se realizó a detalle los **estadísticos descriptivos** generales, en el cual se da a conocer el rango estadístico, promedios de las respuestas como también la varianza y desviación estándar de cada pregunta, esto se detalla en la Tabla 8.

Tabla 8
Estadísticos descriptivos generales

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
1.- Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad.	59	2	3	5	3.95	0.471	0.222
2.- La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores.	59	3	2	5	3.81	0.629	0.396
3.- La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo.	59	2	3	5	4.36	0.637	0.406
4.- La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa.	59	3	2	5	4.46	0.727	0.528
5.- El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad.	59	3	2	5	4.05	0.797	0.635
6.- Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa.	59	3	2	5	3.80	0.689	0.475
7.- Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales.	59	3	2	5	4.00	0.695	0.483
8.- Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal.	59	3	2	5	3.80	0.761	0.579
9.- El personal actúa con iniciativa frente a circunstancias que se presenten en la empresa.	59	3	2	5	4.08	0.624	0.389
10.- La empresa brinda estímulos que permiten al trabajador desempeñarse correctamente en su área de trabajo.	59	3	2	5	3.93	0.716	0.513
11.- El cumplimiento de metas incentiva a un mayor rendimiento dentro del trabajo.	59	3	2	5	4.25	0.709	0.503
12.- La empresa ofrece incentivos que motivan al personal al cumplir con los objetivos establecidos.	59	2	3	5	4.02	0.682	0.465
13.- El personal está capacitado para generar un buen rendimiento en el desarrollo de sus actividades.	59	2	3	5	4.20	0.637	0.406
14.- El personal es disciplinado y constante en su trabajo para el logro de objetivos.	59	4	1	5	4.00	0.809	0.655
15.- El trabajador recibe una compensación a cambio de su buen trabajo.	59	2	3	5	4.24	0.597	0.357

16.- La empresa cuenta con trabajadores satisfechos que se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo.	59	3	2	5	3.98	0.682	0.465
17.- La empresa ofrece un buen ambiente laboral que permite al trabajador adaptarse positivamente.	59	3	2	5	4.14	0.681	0.464
18.- Los trabajadores de la empresa mantienen buenas relaciones interpersonales.	59	3	2	5	4.22	0.744	0.554
19.- Existe colaboración equitativa entre los trabajadores para cumplir con las actividades diarias.	59	2	3	5	4.05	0.680	0.463
20.- El trabajador hace un uso eficiente de los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades.	59	3	2	5	3.97	0.642	0.413
21.- El personal realiza un trabajo eficaz llegando a cumplir los objetivos sin la optimización de los recursos.	59	2	3	5	4.07	0.612	0.375
22.- El personal cuenta con las habilidades requeridas para un determinado puesto de trabajo.	59	3	2	5	4.00	0.587	0.345
23.- La empresa selecciona personal que tenga las aptitudes necesarias para cada puesto.	59	3	2	5	3.90	0.635	0.403
24.- Todo el personal de la empresa posee los conocimientos que se necesitan para desempeñarse correctamente en su puesto.	59	3	2	5	4.14	0.655	0.430
25.- Los trabajadores tienen las destrezas que les permite desarrollar sus actividades de manera rápida y efectiva.	59	2	3	5	4.15	0.551	0.304
(D1) Dimensión 1: Recompensas Extrínsecas	59	2	3	5	4.32	0.571	0.326
(D2) Dimensión 2: Recompensas Intrínsecas	59	2	3	5	4.08	0.624	0.389
(D3) Dimensión 3: Motivación Laboral	59	2	3	5	4.24	0.567	0.322
(D4) Dimensión 4: Resultados en el trabajo	59	2	3	5	4.22	0.589	0.347
(D5) Dimensión 5: Comportamiento Organizacional	59	2	3	5	4.05	0.539	0.290
(D6) Dimensión 6: Competencia Laboral	59	2	3	5	4.20	0.518	0.268
(V1) Variable independiente: Satisfacción Laboral	59	2	3	5	4.10	0.548	0.300
(V2) Variable dependiente: Desempeño	59	2	3	5	3.97	0.556	0.309
N válido (por lista)	59						

Fuente: SPSS v.25

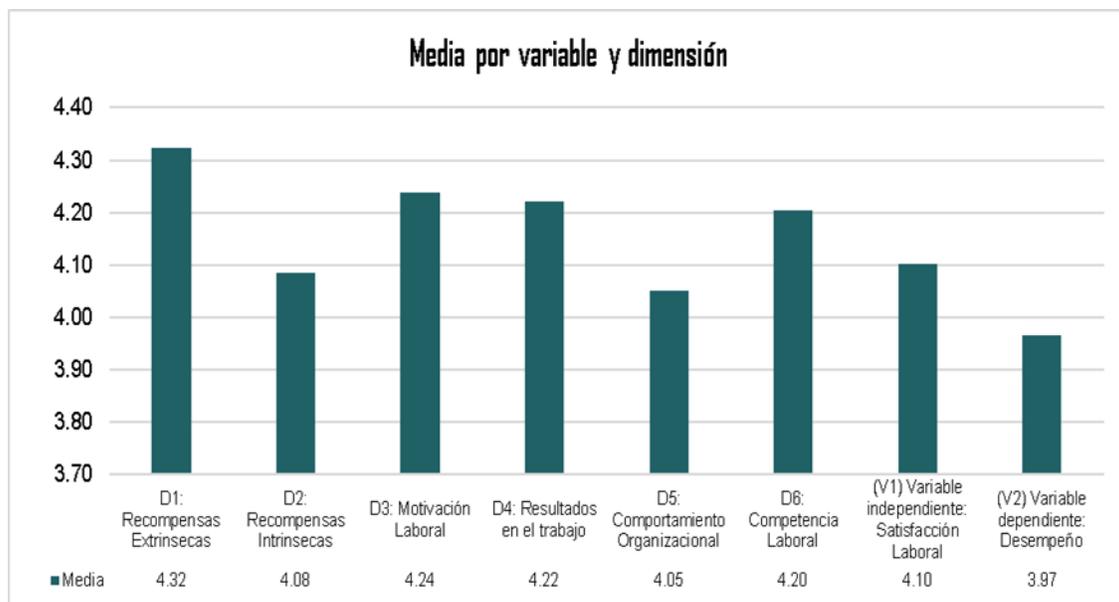
Según lo estipulado en la Tabla 8, la cual muestra los resultados descriptivos generales por ítem, dimensión y variable, se puede observar que el ítem número 4 “La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa “es el más aceptado por los encuestados, ya que presenta una media de 4.46; asimismo, los ítems con menos aceptación fueron el número 6 “ Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa” y el número 8 “ Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal”, ambos con una media de 3.80.

En cuanto a las dimensiones, aquella con mayor aprobación es la dimensión 1 “recompensas extrínsecas” con una media de 4.32 y la de menor aprobación es la dimensión 5 “comportamiento organizacional” la cual obtuvo una media de 4.05.

De igual modo, la variable independiente “satisfacción laboral” obtuvo como media un total de 4.10 y la variable dependiente “desempeño” un valor de 3.97.

A continuación, se muestra la Figura 12, la cual representa, mediante un gráfico de barras, a mayor detalle la media obtenida de cada una de las variables y las dimensiones usadas para la investigación.

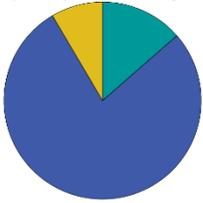
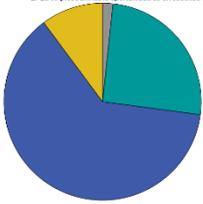
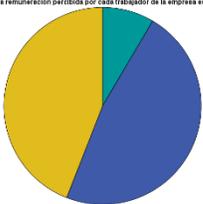
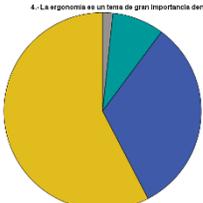
Figura 14
Media por variable y dimensión

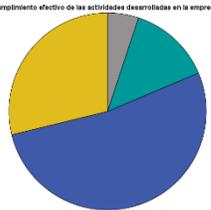
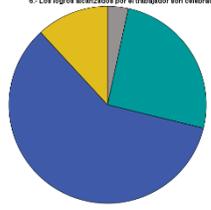
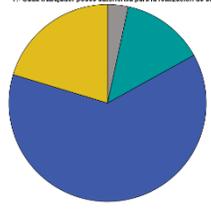
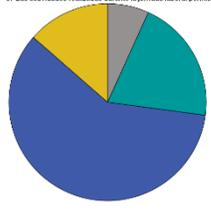
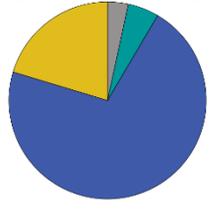


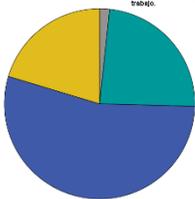
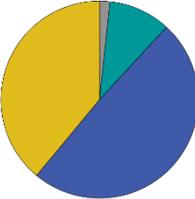
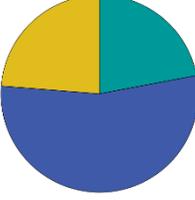
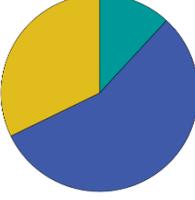
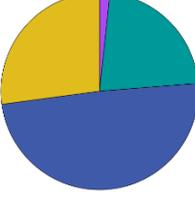
Nota: Elaborado por las autoras

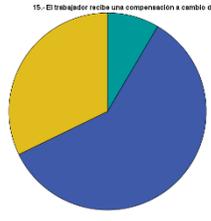
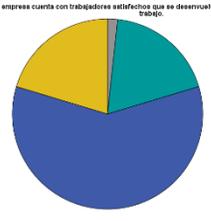
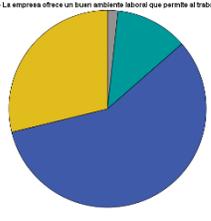
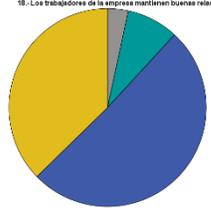
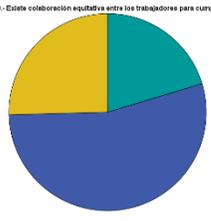
En la Tabla 9 se puede observar los resultados descriptivos por ítem, la cual está compuesta por las respuestas dadas por los encuestados y estas se encuentran representadas en un gráfico de sectores.

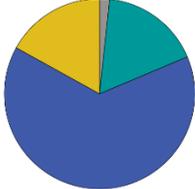
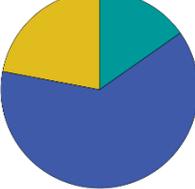
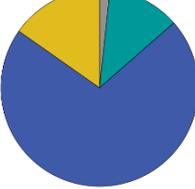
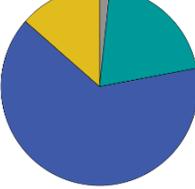
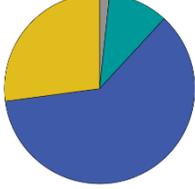
Tabla 9
Estadísticos descriptivos ítem por ítem

Conclusión del Ítem	Gráfica
<p>El 78% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado "1.- Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad".</p>	<p>1.- Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad.</p>  <p>Legend: La ocupación (blue), De acuerdo a encuestados (yellow), De acuerdo (teal), Totalmente de acuerdo (orange).</p>
<p>El 62.7% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado "2.- La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores".</p>	<p>2.- La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores.</p>  <p>Legend: La ocupación (blue), De acuerdo a encuestados (yellow), De acuerdo (teal), Totalmente de acuerdo (orange).</p>
<p>El 47.5% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado "3.- La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo".</p>	<p>3.- La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo.</p>  <p>Legend: La ocupación (blue), De acuerdo a encuestados (yellow), De acuerdo (teal), Totalmente de acuerdo (orange).</p>
<p>El 57.6% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo con el enunciado "4.- La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa".</p>	<p>4.- La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa.</p>  <p>Legend: La ocupación (blue), De acuerdo a encuestados (yellow), De acuerdo (teal), Totalmente de acuerdo (orange).</p>

<p>El 52.5% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “5.- El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad”.</p>	<p>5.- El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad.</p>  <p>Legend: La respuesta (blue), De acuerdo o en desacuerdo (teal), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (grey)</p>
<p>El 59.3% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “6.- Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa”.</p>	<p>6.- Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa.</p>  <p>Legend: La respuesta (blue), De acuerdo o en desacuerdo (teal), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (grey)</p>
<p>El 62.7% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “7.- Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales”.</p>	<p>7.- Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales.</p>  <p>Legend: La respuesta (blue), De acuerdo o en desacuerdo (teal), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (grey)</p>
<p>El 59.3% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “8.- Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal”.</p>	<p>8.- Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal.</p>  <p>Legend: La respuesta (blue), De acuerdo o en desacuerdo (teal), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (grey)</p>
<p>El 71.2% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “9.- El personal actúa con iniciativa frente a circunstancias que se presenten en la empresa”.</p>	<p>9.- El personal actúa con iniciativa frente a circunstancias que se presenten en la empresa.</p>  <p>Legend: La respuesta (blue), De acuerdo o en desacuerdo (teal), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (grey)</p>

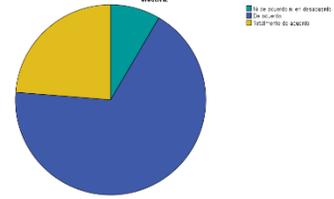
<p>El 54.2% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “10.- La empresa brinda estímulos que permiten al trabajador desempeñarse correctamente en su área de trabajo”.</p>	<p>10.- La empresa brinda estímulos que permitan al trabajador desempeñarse correctamente en su área de trabajo.</p> 
<p>El 49.2% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “11.- El cumplimiento de metas incentiva a un mayor rendimiento dentro del trabajo”.</p>	<p>11.- El cumplimiento de metas incentiva a un mayor rendimiento dentro del trabajo.</p> 
<p>El 54.2% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “12.- La empresa ofrece incentivos que motivan al personal al cumplir con los objetivos establecidos”.</p>	<p>12.- La empresa ofrece incentivos que motivan al personal al cumplir con los objetivos establecidos.</p> 
<p>El 55.9% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “13.- El personal está capacitado para generar un buen rendimiento en el desarrollo de sus actividades”.</p>	<p>13.- El personal está capacitado para generar un buen rendimiento en el desarrollo de sus actividades.</p> 
<p>El 49.2% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “14.- El personal es disciplinado y constante en su trabajo para el logro de objetivos”.</p>	<p>14.- El personal es disciplinado y constante en su trabajo para el logro de objetivos.</p> 

<p>El 59.3% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “15.- El trabajador recibe una compensación a cambio de su buen trabajo”.</p>	<p>15.- El trabajador recibe una compensación a cambio de su buen trabajo.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>59.3%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>28.8%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo y en desacuerdo</td> <td>10.2%</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>1.7%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	De acuerdo	59.3%	En desacuerdo	28.8%	De acuerdo y en desacuerdo	10.2%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.7%
Respuesta	Porcentaje										
De acuerdo	59.3%										
En desacuerdo	28.8%										
De acuerdo y en desacuerdo	10.2%										
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.7%										
<p>El 59.3% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “16.- La empresa cuenta con trabajadores satisfechos que se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo”.</p>	<p>16.- La empresa cuenta con trabajadores satisfechos que se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>59.3%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>28.8%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo y en desacuerdo</td> <td>10.2%</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>1.7%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	De acuerdo	59.3%	En desacuerdo	28.8%	De acuerdo y en desacuerdo	10.2%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.7%
Respuesta	Porcentaje										
De acuerdo	59.3%										
En desacuerdo	28.8%										
De acuerdo y en desacuerdo	10.2%										
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.7%										
<p>El 57.6% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “17.- La empresa ofrece un buen ambiente laboral que permite al trabajador adaptarse positivamente”.</p>	<p>17.- La empresa ofrece un buen ambiente laboral que permite al trabajador adaptarse positivamente.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>57.6%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>29.2%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo y en desacuerdo</td> <td>10.2%</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>3.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	De acuerdo	57.6%	En desacuerdo	29.2%	De acuerdo y en desacuerdo	10.2%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.0%
Respuesta	Porcentaje										
De acuerdo	57.6%										
En desacuerdo	29.2%										
De acuerdo y en desacuerdo	10.2%										
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.0%										
<p>El 50.8% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “18.- Los trabajadores de la empresa mantienen buenas relaciones interpersonales”.</p>	<p>18.- Los trabajadores de la empresa mantienen buenas relaciones interpersonales.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>50.8%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>32.0%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo y en desacuerdo</td> <td>10.2%</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>7.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	De acuerdo	50.8%	En desacuerdo	32.0%	De acuerdo y en desacuerdo	10.2%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7.0%
Respuesta	Porcentaje										
De acuerdo	50.8%										
En desacuerdo	32.0%										
De acuerdo y en desacuerdo	10.2%										
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7.0%										
<p>El 54.2% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “19.- Existe colaboración equitativa entre los trabajadores para cumplir con las actividades diarias”.</p>	<p>19.- Existe colaboración equitativa entre los trabajadores para cumplir con las actividades diarias.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>54.2%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>28.8%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo y en desacuerdo</td> <td>10.2%</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>6.8%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	De acuerdo	54.2%	En desacuerdo	28.8%	De acuerdo y en desacuerdo	10.2%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6.8%
Respuesta	Porcentaje										
De acuerdo	54.2%										
En desacuerdo	28.8%										
De acuerdo y en desacuerdo	10.2%										
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6.8%										

<p>El 64.4% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “20.- El trabajador hace un uso eficiente de los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades”.</p>	<p>20.- El trabajador hace un uso eficiente de los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades.</p>  <p>Legend: La insatisfacción (teal), De acuerdo a mi desacuerdo (blue), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (dark blue)</p>
<p>El 62.7% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “21.- El personal realiza un trabajo eficaz llegando a cumplir los objetivos sin la optimización de los recursos”.</p>	<p>21.- El personal realiza un trabajo eficaz llegando a cumplir los objetivos sin la optimización de los recursos.</p>  <p>Legend: La insatisfacción (teal), De acuerdo a mi desacuerdo (blue), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (dark blue)</p>
<p>El 71.2% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “22.- El personal cuenta con las habilidades requeridas para un determinado puesto de trabajo”.</p>	<p>22.- El personal cuenta con las habilidades requeridas para un determinado puesto de trabajo.</p>  <p>Legend: La insatisfacción (teal), De acuerdo a mi desacuerdo (blue), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (dark blue)</p>
<p>El 64.4% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “23.- La empresa selecciona personal que tenga las aptitudes necesarias para cada puesto”.</p>	<p>23.- La empresa selecciona personal que tenga las aptitudes necesarias para cada puesto.</p>  <p>Legend: La insatisfacción (teal), De acuerdo a mi desacuerdo (blue), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (dark blue)</p>
<p>El 61% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “24.- Todo el personal de la empresa posee los conocimientos que se necesitan para desempeñarse correctamente en su puesto”.</p>	<p>24.- Todo el personal de la empresa posee los conocimientos que se necesitan para desempeñarse correctamente en su puesto.</p>  <p>Legend: La insatisfacción (teal), De acuerdo a mi desacuerdo (blue), De acuerdo (yellow), Totalmente de acuerdo (dark blue)</p>

El 67.8% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “25.- Los trabajadores tienen las destrezas que les permite desarrollar sus actividades de manera rápida y efectiva”.

25.- Los trabajadores tienen las destrezas que les permite desarrollar sus actividades de manera rápida y efectiva.



Nota: Elaborado por las autoras

Resultados de prueba de hipótesis

Hipótesis general: La satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Tabla 10

Tabla cruzada de hipótesis general

		(V2) Variable dependiente: Desempeño			
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
(V1) Variable independiente: Satisfacción Laboral	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	1	0	6
	De acuerdo	5	34	2	41
	Totalmente de acuerdo	0	6	6	12
Total		10	41	8	59

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

Según la Tabla 10, del total de encuestados, 34 de ellos afirman sentirse de acuerdo con la variable independiente: satisfacción laboral y la variable dependiente: Desempeño. Dicho resultado podría evidenciar la existencia de asociación entre las variables de estudio.

Tabla 11

Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,156 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	29.418	4	0.000
Asociación lineal por lineal	23.345	1	0.000
N de casos válidos	59		

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la Tabla 11, el Chi Cuadrado de Pearson fue de 37.156 con una significación asintótica bilateral de 0.000, siendo esta menor a 0.05. A lo cual se puede diferir la no independencia entre las variables; es decir, podría existir asociación entre ellas, demostrando una relación de causa y efecto.

Tabla 12*Tabla de regresión lineal en la hipótesis general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,634 ^a	0.403	0.392	0.434

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la Tabla 12, el R cuadrado calculado para la hipótesis general fue de 0.403. Ante ello, se puede afirmar que la relación de causa efecto entre las variables se explica en un 40.3%. Por lo cual, cada vez que la variable independiente “satisfacción laboral” varía en una unidad; la variable dependiente “desempeño” varía en 0.403 unidades.

Hipótesis específica 1: La satisfacción laboral influye en la motivación del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Tabla 13*Tabla cruzada de la hipótesis específica 1*

		(D3) Dimensión 3: Motivación Laboral			
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
(V1) Variable independiente: Satisfacción Laboral	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2	0	6
	De acuerdo	0	32	9	41
	Totalmente de acuerdo	0	3	9	12
Total		4	37	18	59

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

Según se observa en la Tabla 13, del total de encuestados, 32 de ellos afirman sentirse de acuerdo con la variable independiente: satisfacción laboral y la dimensión 3: Motivación laboral. Dicho resultado podría evidenciar la existencia de asociación entre dicha variable y dimensión.

Tabla 14*Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,019 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	34.508	4	0.000
Asociación lineal por lineal	23.930	1	0.000
N de casos válidos	59		

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la Tabla 14, el Chi Cuadrado de Pearson fue de 51.019 con una significación asintótica bilateral de 0.000, siendo esta menor a 0.05. A lo cual se puede inferir la no independencia entre la variable independiente “satisfacción laboral” y la dimensión n°3 “Motivación laboral”; es decir, podría existir asociación entre ellas, demostrando una relación de causa y efecto.

Tabla 15*Tabla de regresión lineal en la hipótesis específica 1*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,642 ^a	0.413	0.402	0.439

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la Tabla 15, el R cuadrado calculado para la hipótesis específica 1 fue de 0.413. Ante ello, se puede afirmar que la relación de causa efecto entre la variable independiente y la dimensión N° 3 se explica en un 41.3%. Por lo cual, cada vez que la variable independiente “satisfacción laboral” varía en una unidad, la dimensión n°3 “Motivación laboral” varía en 0.413 unidades.

Hipótesis específica 2: La satisfacción laboral influye en los resultados de trabajo del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.

Tabla 16
Tabla cruzada de la hipótesis específica 2

		(D4) Dimensión 4: Resultados en el trabajo			
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
(V1) Variable independiente: Satisfacción Laboral	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3	0	6
	De acuerdo	2	29	10	41
	Totalmente de acuerdo	0	4	8	12
Total		5	36	18	59

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

Según se observa en la Tabla 16, del total de encuestados, 29 de ellos afirman sentirse de acuerdo con la variable independiente: satisfacción laboral y la dimensión 4: Resultados en el trabajo. Dicho resultado podría evidenciar la existencia de asociación entre dicha variable y dimensión.

Tabla 17
Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,588 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	19.009	4	0.001
Asociación lineal por lineal	15.514	1	0.000
N de casos válidos	59		

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la Tabla 17, el Chi Cuadrado de Pearson fue de 23.5888 con una significación asintótica bilateral de 0.000, siendo esta menor a 0.05. A lo cual, se puede inferir la no independencia entre la variable independiente “satisfacción laboral” y la dimensión N° 4 “Motivación laboral”; es decir, podría existir asociación entre ellas, demostrando una relación de causa y efecto.

Tabla 18*Tabla de regresión lineal en la hipótesis específica 2*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,517 ^a	0.267	0.255	0.509

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la Tabla 18, el R cuadrado calculado para la hipótesis específica 2 fue de 0.267. Ante ello se puede afirmar que la relación de causa efecto entre la variable independiente y la dimensión N° 4 se explica en un 26.7%. Por lo cual, cada vez que la variable independiente “satisfacción laboral” varía en una unidad, la dimensión N° 4 “Resultados en el trabajo” varía en 0.267 unidades.

Hipótesis específica 3: La satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Tabla 19*Tabla cruzada de la hipótesis específica 3*

		(D5) Dimensión 5: Comportamiento Organizacional			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
(V1) Variable independiente: Satisfacción Laboral	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3	0	6
	De acuerdo	4	34	3	41
	Totalmente de acuerdo	0	5	7	12
Total		7	42	10	59

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

Según se observa en la Tabla 19, del total de encuestados, 34 de ellos afirman sentirse de acuerdo con la variable independiente: satisfacción laboral y la dimensión 5: Comportamiento organizacional”. Dicho resultado podría evidenciar la existencia de asociación entre dicha variable y dimensión.

Tabla 20*Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis específica 3*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,960 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	22.234	4	0.000
Asociación lineal por lineal	18.607	1	0.000
N de casos válidos	59		

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la tabla 20, el Chi Cuadrado de Pearson fue de 26.960 con una significación asintótica bilateral de 0.000, siendo esta menor a 0.05. A lo cual se puede inferir la no independencia entre la variable independiente “satisfacción laboral” y la dimensión N° 5 “Comportamiento organizacional”; es decir, podría existir asociación entre ellas, demostrando una relación de causa y efecto.

Tabla 21*Tabla de regresión lineal en la hipótesis específica 3*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,566 ^a	0.321	0.309	0.448

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la Tabla 21, el R cuadrado calculado para la hipótesis específica 3 fue de 0.321. Ante ello se puede afirmar que la relación de causa efecto entre la variable independiente y la dimensión N° 5 se explica en un 32.1%. Por lo cual, cada vez que la variable independiente “satisfacción laboral” varía en una unidad, la dimensión N° 5 “Comportamiento organizacional” varía en 0.321 unidades.

Hipótesis específica 4: La satisfacción laboral influye en las competencias del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Tabla 22

Tabla cruzada de la hipótesis específica 4

		(D6) Dimensión 6: Competencia Laboral			
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
(V1) Variable independiente: Satisfacción Laboral	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4	0	6
	De acuerdo	1	30	10	41
	Totalmente de acuerdo	0	7	5	12
Total		3	41	15	59

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

Según se observa en la Tabla 22, del total de encuestados, 30 de ellos afirman sentirse de acuerdo con la variable independiente: satisfacción laboral y la dimensión 6: “Competencia laboral”. Dicho resultado podría evidenciar la existencia de asociación entre dicha variable y dimensión.

Tabla 23

Tabla de Chi Cuadrado de Pearson en la hipótesis específica 4

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,680 ^a	4	0.008
Razón de verosimilitud	10.475	4	0.033
Asociación lineal por lineal	7.161	1	0.007
N de casos válidos	59		

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la Tabla 23, el Chi Cuadrado de Pearson fue de 13.680 con una significación asintótica bilateral de 0.008, siendo esta menor a 0.05. A lo cual se puede inferir la no independencia entre la variable independiente “satisfacción laboral” y la dimensión N° 6 Competencia laboral”; es decir, podría existir asociación entre ellas, demostrando una relación de causa y efecto.

Tabla 24*Tabla de regresión lineal en la hipótesis específica 4*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,351 ^a	0.123	0.108	0.489

Nota: Elaborado por las autoras con el programa estadístico SPSS v.25.

De acuerdo con la tabla 24, el R cuadrado calculado para la hipótesis específica 4 fue de 0.123. Ante ello, se puede afirmar que la relación de causa efecto entre la variable independiente y la dimensión N° 6 se explica en un 12.3%. Por lo cual, cada vez que la variable independiente “satisfacción laboral” varía en una unidad, la dimensión N° 6 “Comportamiento organizacional” varía en 0.123 unidades.

Resultado de medición de nivel de las variables y dimensiones

Tabla 25

Resultado de medición de nivel de las variables y dimensiones

Dimensiones y variables	Valores			Porcentajes		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
(D1) Dimensión 1: Recompensas extrínsecas	50	9	0	84.75%	15.25%	0.00%
(D2) Dimensión 2: Recompensas intrínsecas	43	16	0	72.88%	27.12%	0.00%
(D3) Dimensión 3: Motivación Laboral	50	9	0	84.75%	15.25%	0.00%
(D4) Dimensión 4: Resultados en el trabajo	49	10	0	83.05%	16.95%	0.00%
(D5) Dimensión 5: Comportamiento Organizacional	48	11	0	81.36%	18.64%	0.00%
(D6) Dimensión 6: Competencia Laboral	47	12	0	79.66%	20.34%	0.00%
(V1) Variable independiente: Satisfacción Laboral	49	10	0	83.05%	16.95%	0.00%
(V2) Variable dependiente: Desempeño	47	12	0	79.66%	20.34%	0.00%

Nota: Elaborado con Microsoft Excel 2020

En relación a la Tabla 25, la cual muestra el resultado de medición de nivel de las variables y dimensiones que conforman la investigación, se puede observar que para la dimensión 1 “Recompensas extrínsecas” la gran mayoría de los encuestados representados por 50 individuos (84.75% del total) la estiman en un nivel de grado alto; la dimensión 2 “Recompensas intrínsecas”, por 43 individuos (72.88% del total), nivel alto; dimensión 3 “Motivación laboral”, 50 individuos (84.75% del total), nivel alto; dimensión 4 “Resultados en el trabajo”, 49 individuos (83.05% del total), nivel alto; dimensión 5 “Comportamiento organizacional”, 48 individuos (81.36% del total), nivel alto; y por último, la dimensión 6 “Competencia laboral” 47 individuos (79.66% del total), nivel alto.

Del mismo modo, se observa que para la variable independiente “Satisfacción laboral” la mayor parte de los encuestados, 49 individuos (83.05% del total) la tienen en nivel alto y para la variable dependiente “Desempeño”, 47 individuos (79.66% del total) también la estiman en un nivel alto.

V. DISCUSIÓN

Discusión con los antecedentes

Para Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) una discusión es donde se revisan los descubrimientos más resaltantes de una investigación en el cual se incluyen puntos de vista de los participantes como también del propio investigador en relación a los y resultados de los datos y el estudio en general de cada investigación, en la discusión también se tiene que tomar en cuenta las conclusiones del estudio realizado para poder visualizar si entre las variables existen alguna relación después de haber revisado los trabajos previos.

La investigación llevada a cabo por Chafla (2020) tuvo como objetivo determinar la incidencia factores internos y externos que intervienen en satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la feria Asociación Integral de Desarrollo Lacta Pura, desarrolla en Ecuador; mientras que esta investigación tiene como objetivo determinar la influencia entre la satisfacción laboral y desempeño del personal obrero de una empresa constructora en el Perú. En lo referente a los aspectos metodológicos, la investigación realizada por Chafla (2020) tuvo enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental y corte transversal, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recopilación de datos de 134 trabajadores. Asimismo, la presente investigación muestra características similares a la de Chafla (2020), debido que el enfoque es cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, corte transversal, y también se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 59 obreros. En cuanto a las pruebas estadísticas desarrolladas por Chafla (2020) fueron la de Fisher-Snedecor con un resultado de significación asintótica bilateral de 0.000 y la prueba de regresión lineal que arrojó un valor de $r^2=0.773$; del mismo modo, para la presente investigación se utilizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, obteniendo una significación asintótica bilateral de 0.000 y una regresión lineal de $r^2=0.403$; ante tales resultados se puede decir que en la investigación de Chafla (2020) la relación de causa – efecto entre las variables es

mayor a la del presente estudio. Chafra (2020) concluyó que los factores internos y externos que repercuten en la satisfacción laboral inciden en el desempeño de los trabajadores de la feria Lacta Pura; de igual modo, en el estudio presentado se concluyó que la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

Argüelles, Quijano, Medina y Cruz (2019) realizaron una investigación en la que plasmaron como objetivo el determinar la influencia del desempeño laboral y la satisfacción del personal directivo de las MYPIMES turísticas, llevándose a cabo esta investigación en México; para el caso de esta investigación, se dispuso como objetivo determinar la influencia entre la satisfacción laboral y desempeño del personal obrero de una empresa constructora, desarrollándose dicho estudio en el Perú. Concerniente a los datos metodológicos establecidos por Argüelles, Quijano, Medina y Cruz (2019), el enfoque fue cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental y corte transversal; como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento, el cuestionario encuestándose así a una muestra de 84 trabajadores de 20 empresas turísticas; asimismo, los datos metodológicos de este estudio se resumen a un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, corte transversal; usándose del mismo modo, la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, aplicándose a una muestra de 59 obreros. Para validar la hipótesis; Argüelles, Quijano, Medina y Cruz (2019) utilizaron como pruebas estadísticas la Correlación de Pearson, la cual mostró una significación asintótica bilateral de 0.000; y la prueba de regresión lineal múltiple de $r^2=0.790$; a diferencia de Argüelles, Quijano, Medina y Cruz (2019), para validar la hipótesis planteada en esta investigación y llegar a una conclusión, se utilizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, obteniendo una significación asintótica bilateral de 0.000 y una regresión lineal de $r^2=0.403$. Argüelles, Quijano, Medina y Cruz (2019) concluyeron, mediante los resultados obtenidos, que existe influencia entre el desempeño laboral y la satisfacción de los directivos de 20 MIPYMES turísticas de Campeche, México; del mismo modo, en la presente investigación se llegó a la conclusión de que existe influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

La investigación presentada por Sánchez (2015) en Ecuador, determinó como objetivo diagnosticar la influencia de los niveles de satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del departamento de producción; de igual manera, el objetivo presentado por esta investigación, la cual se llevó a cabo en Perú, fue de determinar la influencia entre la satisfacción laboral y desempeño del personal obrero de una empresa constructora. Sánchez (2015), mostró como características metodológicas un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, y corte transversal; su técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario distribuido a una muestra de 46 colaboradores; y, los datos metodológicos planteados en el presente estudio, fueron de enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, corte transversal; donde también se usó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, con una muestra de 59 obreros. Sánchez (2015) llevó a cabo la comprobación de sus hipótesis mediante el uso de la prueba estadística T de Student la cual mostró un valor de 3.62; a diferencia de la presente investigación que se utilizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, obteniendo una significación asintótica bilateral de 0.000 y la prueba de regresión lineal que mostró un $r^2=0.403$. Sánchez (2015) llegó a la conclusión de que los niveles de satisfacción laboral influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa PLYWOOD ECUATORIANA; del mismo modo, en la presente investigación se llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

La investigación presentada por De la Cruz (2019) determinó como objetivo analizar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de las pymes textiles en Quito (Ecuador), muy similar es el objetivo planteado en esta investigación, la diferencia está en que este es para determinar si existe influencia de entre las variables, pero en trabajadores de una empresa del rubro de construcción establecida en Perú. La metodología usada por De la Cruz (2019) fue de un enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el total de la muestra fue de 366 trabajadores, los cuales 164 de ellos fueron de las pequeñas empresas y 202 de las medianas empresas con respecto a la industria

textil; mientras que para esta investigación las características son muy similares a De la Cruz (2019), la única diferencia radica en el nivel de estudio que en este caso es explicativo, y las similitudes se dan en el tipo de enfoque determinado como cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental y corte transversal que la técnica usada también fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para validar las hipótesis planteadas De la Cruz (2019) empleó la prueba de Correlación de Spearman, el cual muestra una significación asintótica bilateral de 0.000 menor al 0.05; mientras tanto, el presente estudio se utilizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, que dio como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y la prueba estadística de regresión lineal que arrojó un valor de $r^2=0.403$. De la Cruz (2019) concluyó que la satisfacción laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los empleados de las PYMES de la industria textil del cantón Quito; del mismo modo, en la presente investigación se llegó a la conclusión que la satisfacción laboral sí influye en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

Bothma (2015) planteó un estudio que tuvo como objetivo investigar la relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en una empresa manufacturera en el Triángulo de Baal, la cual se llevó a cabo en Sudáfrica; mientras que la investigación presentada busca determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero de una empresa constructora. Acerca de la metodología usada por Bothma (2015) está constó de dos fases, la primera fue el proceso de llevar a cabo una revisión de la literatura y la segunda, la de un estudio empírico, el cual tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y corte transversal, para la recopilación de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fue entregado a una muestra de 46 trabajadores; del mismo modo la presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, corte transversal; asimismo, usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra de 59 obreros. La prueba estadística usada por Bothma (2015) fue la Correlación de Pearson (Sig.= 0.000), mientras que el presente estudio utilizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, la cual dio como resultado una significación asintótica

bilateral de 0.000 y una regresión lineal de $r^2=0.403$ que a diferencia de la investigación realizada por Bothma (2015), la aplicación de las pruebas estadísticas llevadas a cabo para este estudio nos muestran si efectivamente existe un grado de influencia y si es así también se puede observar detalladamente el grado de causa – efecto que existe entre las variables satisfacción laboral y desempeño. Ante ello, las dos investigaciones; en primer lugar, la realizada por Bothma (2015) llegó a la conclusión que si existe relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en una empresa manufacturera en el Triángulo de Baal y en lo que respecta a la conclusión de este estudio se puede afirmar que la satisfacción laboral sí influye en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

Merino (2019) presentó su investigación que tuvo como objetivo general establecer la influencia del grado de satisfacción en el desempeño de los docentes de una institución educativa particular de Guayaquil; similar al de Merino (2019), el presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción en el desempeño, pero en este caso, del personal de obra de una constructora. Mientras que Merino (2019) llevó a cabo en Piura, este estudio tomó lugar en Lima. Los aspectos metodológicos característicos de la investigación de Merino (2019) fueron un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental y corte transversal; y las mismas características metodológicas se plantean para la presente investigación. Merino (2019) aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recopilación de datos a una muestra de 42 docentes; del mismo modo, este estudio usó la misma técnica e instrumento, pero a una muestra de 59 obreros. La prueba estadística utilizada por Merino (2019) fue la correlación de Pearson, donde se obtuvo una significación asintótica bilateral de $0.000 < 0.05$; y, la prueba de regresión lineal con un $r^2= 0.354$; asimismo, el presente estudio utilizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson obteniéndose como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000, y la prueba estadística de regresión lineal que arrojó un valor de $r^2=0.403$, mostrando ambas investigaciones, el grado de influencia que existe entre las variables. Merino (2019) concluyó que existe influencia del grado de satisfacción laboral en el desempeño del personal docente del centro educativo “Sofos” de Guayaquil; de igual forma, esta investigación

concluyó que la satisfacción laboral sí influye en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

La investigación presentada por Giles y Quiroz (2018) presenta como objetivo determinar el nivel de influencia de satisfacción laboral en el desempeño de los docentes de un centro educativo, llevándose a cabo su desarrollo en Chimbote; mientras que la presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia entre la satisfacción laboral y desempeño del personal obrero de una empresa del rubro de construcción. Respecto a la metodología aplicada, Giles y Quiroz (2018) utilizaron un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental y corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 50 docentes; del mismo modo, la presente investigación muestra características similares a la de Giles y Quiroz (2018) donde el enfoque es cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, corte transversal, y se usó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 59 obreros. Las pruebas estadísticas usadas por Giles y Quiroz (2018) fue la Correlación de Pearson, que dio como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000; y, la prueba de regresión lineal que muestra un valor de $r^2= 0.533$; a comparación de Giles y Quiroz (2018), la presente investigación utilizó la prueba de Chi cuadrado, la cual mostró una significación asintótica bilateral de 0.000 (menor a 0.05) y la prueba estadística de regresión lineal que arrojó un valor de $r^2=0.403$; de esta manera, se puede conocer que ambas investigaciones utilizaron pruebas estadísticas que permitieron conocer el grado de influencia entre las variables. En los que respecta a la conclusión, en la investigación desarrollada por Giles y Quiroz (2018) se determinó que existe un nivel de influencia alta de la satisfacción laboral y el desempeño en los docentes del centro educativo Zarumilla de Tumbes; del mismo modo, el presente estudio determinó que la satisfacción laboral sí influye en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

Julca (2016) llevó a cabo una investigación donde indicó como objetivo determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita; para el caso de la actual investigación, tiene como objetivo determinar la influencia entre la satisfacción

laboral y desempeño del personal obrero de una empresa constructora, desarrollándose ambos estudios en el Perú. Con respecto a los datos metodológicos, la investigación de Julca (2016), presentó enfoque fue cuantitativo, nivel explicativo y diseño no experimental de corte transversal; como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento al cuestionario encuestándose así a una muestra de 20 trabajadores de una caja municipal; de la misma manera, los datos metodológicos del presente estudio se resumen a un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, corte transversal; usándose del mismo modo, la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, aplicándose a una muestra de 59 obreros de una empresa constructora. En cuanto a la validación de hipótesis, Julca (2016) hizo un uso de pruebas estadísticas de Fisher-Snedecor con una significación asintótica bilateral de 0.000 y la de regresión lineal múltiple donde se obtuvo un resultado de $r^2 = 0.899$; a diferencia de Julca (2016); en la presente investigación, se validó la hipótesis mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson, obteniendo una significación asintótica bilateral de 0.000 y la regresión lineal que mostró como resultado un $r^2 = 0.403$. Julca (2016) concluyó, mediante los resultados obtenidos, que sí existe relación entre la variable satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita; del mismo modo, en la presente investigación se llegó a la conclusión de que existe influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

Chelton y Balladares (2020) efectuaron una investigación la cual consiste en determinar la incidencia de la satisfacción del colaborador en el desempeño laboral en una municipalidad distrital en Tumbes; en cuanto a la actual investigación se estableció como objetivo determinar la influencia entre la satisfacción laboral y desempeño del personal obrero de una empresa constructora, desarrollándose dichos estudios en el Perú. Con respecto a los datos metodológicos fijados por Chelton y Balladares (2020) se presentó un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal, la técnica de recolección de datos que se llegó a utilizar fue la encuesta y como instrumento al cuestionario, llegándose a encuestar a una muestra de 30 colaboradores de una municipalidad distrital; a su

vez, en cuanto a los datos metodológicos de la presente investigación es de un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, corte transversal; usándose del mismo modo, la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, aplicándose a una muestra de 59 obreros; para la validación de la hipótesis Chelton y Balladares (2020) usaron como prueba estadística en la correlación de Rho de Spearman ($r=0,702$) el cual, también arrojó una significación asintótica bilateral de $p=0,000$; a lo contrario de la actual investigación, que para validar la hipótesis planteada y llegar a una conclusión, se utilizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, obteniendo una significación asintótica bilateral de 0.000 y una regresión lineal de $r^2=0.403$. Chelton y Balladares (2020) mediante los resultados obtenidos llegaron a la conclusión que de que existe una influencia fuerte y positiva entre la satisfacción del trabajo y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas en Tumbes; de la misma manera, en la presente investigación se llegó a la conclusión de que existe influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

La investigación llevada a cabo por Tuesta (2018) en Chiclayo, presentó como objetivo determinar si la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores; mientras, que este estudio buscó determinar si existe influencia entre la satisfacción laboral y el desempeño de trabajadores de una empresa de construcción. La metodología aplicada por Tuesta (2018) fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal; se utilizó la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento respectivamente aplicándose el mismo a una muestra de 82 trabajadores (26 supervisores y 56 recaudadores); mientras que, la presente investigación detalla un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, corte transversal, y de la misma manera, se hizo uso de la encuesta como técnica y del cuestionario como instrumento recopilando información de una muestra de 59 obreros. Tuesta (2018) utilizó como prueba estadística la Correlación de Pearson, dando este como resultado una significación asintótica bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.796 (alta); mientras que el presente estudio realizó la prueba de Chi cuadrado, donde se obtuvo una significación asintótica bilateral de 0.000, y la

prueba de regresión lineal que muestra el valor de $r^2=0.403$; ante ello, se puede determinar que el uso de las pruebas de este estudio es más completo en relación al presentado por Tuesta (2018), debido a que las pruebas estadísticas utilizadas son más determinantes ya que demuestran el porcentaje de influencia entre ambas variables y aquello podría incidir en la organización al tomar decisiones. Tuesta (2018) presenta como conclusión que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una empresa concesionaria de carreteras en el Perú; mientras que la presente investigación concluyó que la satisfacción laboral sí influye en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C.

Discusión con la teoría

La variable “Satisfacción Laboral” fue analizada tomando en cuenta la teoría propuesta por Lawler y Porter (1997), el autor mencionó que las dimensiones que componen esta variable son las “Recompensas extrínsecas” y “Recompensas intrínsecas”.

Este estudio analizó el grado de aceptación de dichas dimensiones en el contexto estudiado; en este caso, en la empresa “Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2021” perteneciente al rubro de construcción; a lo cual, se encontró que los niveles alcanzados en estas dimensiones en su mayoría fueron altos y medios, pudiendo validar la teoría presentada por Lawler y Porter (1997) en el contexto de estudio, y llegando a la conclusión de que estas dimensiones si se encuentran presentes en la empresa en la cual se llevó a cabo la investigación

La variable “Desempeño” fue analizada tomando en cuenta la teoría presentada por Villalobos y Fernández (2019), quienes mencionaron que está compuesta por las dimensiones “Motivación laboral”, “Resultados en el trabajo”, “Comportamiento organizacional” y “Competencia laboral”.

El estudio analizó el grado de aceptación de las dimensiones en la empresa “Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2021”, y los resultados demostraron que el nivel de aceptación de las dimensiones, en su mayoría fueron altos y medios, validando así la teoría propuesta por Villalobos y Fernández (2019).

VI. CONCLUSIONES

Según Baena (2017) las conclusiones llegan a reforzar toda la investigación, es donde se le explica al lector cuál fue el resultado de toda la investigación, da a conocer los hallazgos más resaltantes dentro de todo el estudio realizado; ahí se sustenta si la hipótesis fue validada y depende del investigador colocarlos en un orden según la importancia o en orden de los capítulos de la investigación.

1. La satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Lo mencionado fue demostrado mediante las pruebas de Chi cuadrado de Pearson y regresión lineal (Sig.= 000; $r^2= 0.403$).

2. La satisfacción laboral influye en la motivación laboral del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Lo mencionado fue demostrado mediante las pruebas de Chi cuadrado de Pearson y regresión lineal (Sig.= 000; $r^2= 0.413$).

3. La satisfacción laboral influye en los resultados en el trabajo del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Lo mencionado fue demostrado mediante las pruebas de Chi cuadrado de Pearson y regresión lineal (Sig.= 000; $r^2= 0.267$).

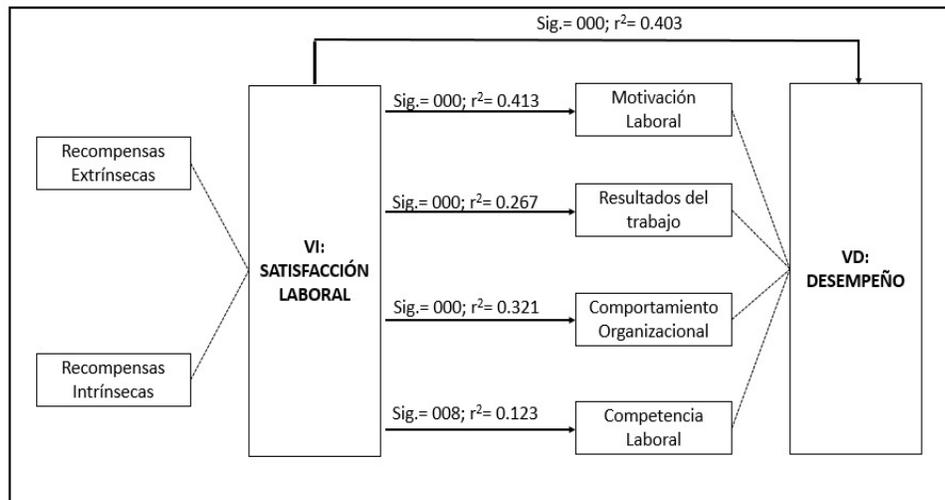
4. La satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Lo mencionado fue demostrado mediante las pruebas de Chi cuadrado de Pearson y regresión lineal (Sig.= 000; $r^2= 0.321$).

5. La satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Lo mencionado fue demostrado mediante las pruebas de Chi cuadrado de Pearson y regresión lineal (Sig.= 008; $r^2= 0.123$).

Las conclusiones presentadas anteriormente son mostradas gráficamente en la Figura 15.

Figura 15

Detalle grafico de las conclusiones



Nota: Elaborado por las autoras

Además, se ha visto necesario realizar una gráfica de calor con el programa R Studio, este se puede observar en el anexo 16.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general de la constructora Edificaciones L&L S.A.C. mejorar el grado de satisfacción laboral debido a que está comprobado estadísticamente que ello influye el desempeño de los trabajadores. El buen manejo y ejecución de recompensas extrínsecas e intrínsecas generarán el incremento de un buen desempeño laboral, obteniendo así mayores resultados positivos a favor de la organización.

Se recomienda a los directivos de la constructora Edificaciones L&L S.A.C. mejorar el grado de satisfacción laboral debido a que está comprobado estadísticamente que ello influye en la motivación laboral. La iniciativa, cumplimiento de metas, estímulos e incentivos, se verán incrementados positivamente siempre y cuando exista una mejora en la satisfacción laboral por parte de los trabajadores. Una propuesta de mejora será la inversión en beneficios económicos y no económicos para los colaboradores, los cuales permitirán que desarrollen sus actividades con un alto grado de motivación.

Se recomienda al gestor de la constructora Edificaciones L&L S.A.C. mejorar el grado de satisfacción laboral debido a que está comprobado estadísticamente que ello influye en los resultados del trabajo. El rendimiento, logro de objetivos, compensación y satisfacción, se verán incrementados positivamente siempre y cuando exista una mejora en la satisfacción laboral por parte de los trabajadores. Una propuesta de mejora será la ejecución de una evaluación de desempeño y seguimiento a los trabajadores, con el fin de conocer cómo se están desarrollando en sus actividades diarias; del mismo modo, identificar aquellas funciones que no están siendo realizadas correctamente y así llevar a cabo un proceso de retroalimentación.

Se recomienda al líder de la constructora Edificaciones L&L S.A.C. mejorar el grado de satisfacción laboral debido a que está comprobado estadísticamente que ello influye en el comportamiento organizacional. La adaptación, relaciones interpersonales, colaboración, trabajo eficiente y trabajo eficaz, se verán incrementados positivamente siempre y cuando exista una mejora en la satisfacción

laboral por parte de los trabajadores. Una propuesta de mejora será la realización de actividades integradoras donde les permita relacionarse entre ellos, garantizando una mejora en la comunicación y en las relaciones laborales con el propósito de obtener un buen trabajo en equipo.

Se recomienda al encargado en la toma de decisiones de la constructora Edificaciones L&L S.A.C. mejorar el grado de satisfacción laboral debido a que está comprobado estadísticamente que ello influye en la competencia laboral. Las habilidades, aptitudes, conocimientos y destrezas, se verán incrementados positivamente siempre y cuando exista una mejora en la satisfacción laboral por parte de los trabajadores. Una propuesta de mejora será la implementación de un programa de capacitación con temas relacionados a las funciones en la que se desempeña cada trabajador, con la finalidad de incrementar y fortalecer sus conocimientos y capacidades dentro de su área de trabajo.

REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Acosta, D. (6 de junio de 2016). *Seguridad vs. Cumplimiento: La bala de plata no existe*. <https://blog.isecauditors.com/2016/06/seguridad-vs-cumplimiento-la-bala-de-plata-no-existe.html>
- Alvarado, M. (2014). *Probabilidad y estadística*. México D.F, México: Patria
- Alles, A. (2010). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. (2da ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica
- Anónimo (15 de abril de 2020). *Cómo garantizar el desarrollo del talento en tiempos de Covid-19*. TalentStreet. <https://www.equipostrytalento.com/talentstreet/noticias/2020/04/15/como-garantizar-el-desarrollo-del-talento-en-tiempos-de-covid-19/4001/>
- Argüelles, L., Quijano, A., Medina, F. y Cruz, C. (2019). Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los directivos en MiPymes turísticas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 12 (1), 41-54. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3462739
- Arias, F. y Heredia, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (6ta ed.). México D.F., México: Trillas.
- Arias, L., Portilla, L. y Villa, C. (2008). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia Et Technica*, 14 (40), 117-119. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920454022>
- Asch, J. (2015). La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia. *Fidélitas*, 5 (1), 4-14. <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra Ed.). Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bonifaz, M. (2018). Recompensas económicas en la academia: análisis de literatura empírica sobre el pago por mérito en universidades de siete países. *Educación*, 27(52), 7-25. <https://dx.doi.org/10.18800/educacion.201801.001>
- Borja, M. (2016). *Metodología de la investigación científica para ingenieros*. Lambayeque, Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Bothma, R. (2015). *The relationship between job satisfaction and performance in a manufacturing company in the Vaal Triangle* (Tesis de maestría). North-West University, Illinois, Estados Unidos. <https://repository.nwu.ac.za/handle/10394/15163>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1), 1-10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cacciamani, S. (2017). *Formular hipótesis: para construir el conocimiento*. Madrid, España: Narcea Ediciones
- Carnaqué, P. (2014). *Sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del instituto de educación superior tecnológico ABACO Chiclayo – 2013* (Tesis de posgrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2409/CARNAQUE%20ALVAR EZ%20PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, L. (2016). *Estudio de los criterios de justificación y tipos de delimitación en el desarrollo de una investigación* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. <http://186.3.32.121/bitstream/48000/8709/1/ECUACE-2016-CA-CD00076.pdf>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.

Investigación, 31(8), 527-38. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>

CER (18 agosto de 2020). *Bizneo HR Software: analizamos una buena herramienta para medir y gestionar la satisfacción de los empleados*. Canarias en Red. <https://diariodeavisos.elespanol.com/canariasenred/bizneo-hr-software-analizamos-una-buena-herramienta-para-medir-y-gestionar-la-satisfaccion-de-los-empleados/>

Céspedes, A. (2012). *Investigación de mercados, para una mejor toma de decisiones*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Chafla, K. (2020). *Estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores/comerciantes de las ferias libres en la ciudad de Ibarra* (Tesis de pregrado). Universidad técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10813/2/02%20IEF%20255%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Chaves, E. y Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 1(13), 71-106. <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>

Chelton, K. y Balladares, E. (2020). *Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2188/TESIS%20-%20CHELTON%20Y%20BALLADARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5^{ta} ed.). Santa fe de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

De la Cruz, K. (2019). *Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de la PYMES pertenecientes a la industria textil del Cantón Quito durante el año 2019* (Tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas, Quito, Ecuador.

<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/22581/T-ESPE-043954.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Del Águila, A., Fernández, I. y Zárate, E. (2016). *Las habilidades humanas en el desempeño organizacional: un estudio correlacional en un bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621723/DelAguila_aa.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Del cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. (2da. Ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.

Dos Santos, C. (2017). Autonomía, consentimiento y vulnerabilidad del participante de investigación clínica. *Revista Bioética*, 25(1), 19-29. <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422017251162>

Fernández, T. (20 de enero de 2020). *Los motores de la satisfacción laboral. Expansión*. Expansión. <https://www.expansion.com/expansion-empleo/empleo/2020/01/30/5e330833468aeb24628b45d4.html>

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor*, 3(4), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Gamboa, J., Gracia F., Ripoll, P. y Peiró, J. (2007). *La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral*. (1^{ra} ed.). Valencia, España: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, S.A.

Giles, M. y Quiroz, J. (2018). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los docentes de la Institución Educativa de Tumbes – Zarumilla 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28662>

Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Barcelona, España: Paidotribo

Hermoso, J. (2014). *Estímulo, significado, consciencia: un estudio sobre los fundamentos de la psicología cognitiva y la eficacia causal de lo mental* (Tesis

- doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
<https://eprints.ucm.es/28524/1/T35805.pdf>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Alcoy, España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hernández- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6^{ta} ed.). México D.F., México: McGraw-Hill
- Jiménez, R. (1998). *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica*. (1^{ra} ed.). La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- Julca, J. (2016). *Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016*. Universidad Privada Unión, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/995/Jaquelin_tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Lawler, E., Porter, L. (1997). The effect of performance on job satisfaction. *Industrial Relations*. 7(20), 20-28. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-232X.1967.tb01060.x>
- Linares, O., Maldonado, C. y Gutiérrez, R. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(1), 6-16. <http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v37n1a01>
- Management (11 de febrero de 2019). *Ocho sectores con los trabajadores más satisfechos de México*. Dinero en Imagen.
<https://www.dineroenimagen.com/management/8-sectores-con-los-trabajadores-mas-satisfechos-de-mexico/107118>
- Martínez, E. y Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencias: Principios y métodos*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile
- Medina, Y. (2019). *Compromiso organizacional y estrés laboral en la Gerencia Central de Gestión Financiera en Essalud, Jesús María, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46139/Medina_RY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mego, G. (2016). *Reestructuración de la remuneración y su efecto en la Motivación de los asesores comerciales y resultados Económicos en las tiendas de la empresa Electrotiendas del Perú, de la provincia de Trujillo – primer semestre 2015* (Tesis de postgrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3688/1/RE_MAEST_ADM_GUSTAVO.mego_reestructuracion.de.la.remuneraci%c3%93n_datos.pdf
- Merino, C. (2019). *Nivel de satisfacción laboral y su influencia en el desempeño docente en la Unidad Educativa Particular Sofos – Guayaquil, 2019* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41508>
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios gerenciales*, 75(16), 23-33. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000200002&lang=es
- Molina, L. Briones I. y Arteaga H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*. 4(2), 502- 503. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802885>
- Morales, J. (2010). *Elaboración de las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, basados en competencias laborales, en una empresa FARMAC* (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2950.pdf
- Moreno, S. y Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 1 (9), 13-33. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13^{va} ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

- Novoa, J., Barrera, G. y Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1-24.
<https://search.proquest.com/docview/2229188196?accountid=37408>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4^{ta}. ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palpa, M. (2019). *Empowerment en la planificación estratégica de la empresa Hydrocenter Ingenieros SAC, en el distrito de Surco, año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46484/Palpa_FMM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Peña, H. y Villón S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 7(3), 185-186.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez, R. Caso, C., Rio, M. y López, A. (2011). *Introducción a la estadística económica*. Oviedo, España: Universidad de Oviedo.
- Pujol-Cols, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J. y Rivera, D. (2020). Salud laboral en administrativos de educación superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 39(2), 237-245.
<https://search.proquest.com/docview/2422404372?accountid=37408>

- Ramos, C. (2019). Problema, objetivos y análisis de datos: Una reflexión metodológica en la investigación psicológica. *Avances en Psicología: Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades*, 1(27), 9-19. <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/1462>
- Real Academia de la Lengua Española (2020). *Diccionario de la lengua española* (23ava. ed.) Disponible en <https://dle.rae.es>
- Revelo, O., Collazos, C. y Jiménez. J. (2017). El trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la enseñanza/aprendizaje de la programación: una revisión sistemática de literatura. *Tecnológicas*, 41(21), 115-134. <http://www.scielo.org.co/pdf/teclo/v21n41/v21n41a08.pdf>
- Roa, M. y Castro, A. (2019). *Plan de estímulos e incentivos para el área administrativa de la empresa Grupo Carolina Praxedis de Artunduaga S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Ibagué, Ibagué, Colombia. <https://repositorio.unibague.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12313/837/1/Trabajo%20de%20grado.%20pdf>
- Robles, E. (19 de junio 2012). *Motivación para el logro de los objetivos*. <https://www.eoi.es/blogs/esperanzamariarobles/2012/06/19/motivacion-para-el-logro-de-los-objetivos2/#:~:text=El%20logro%20de%20los%20objetivos%3A,casos%20con%20gran%20esfuerzo%20personal>
- Rodríguez, D., Núñez, L. y Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y Postgrado*, 25(1), 63-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65822264004>
- Rojas, C. (2016). *Uso del modelo del sistema nacional de planeamiento estratégico para la mejora de la gestión pública en la Municipalidad distrital de Julcán – 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3402/Rojas%20Estrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 6(39), 11-12. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Romero, P. (2017). *Satisfacción laboral y satisfacción marital en los agentes policiales de la dirección de investigación criminal* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3370/Romero_SPK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sáenz, M. (2017). Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes. *In Crescendo*, 8(1), 97-109. <https://doi.org/10.21895/incres.2017.v8n1.09>
- Sánchez, J. (2015). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7300/1/T-UCE-0007-235i.pdf>
- Sanchón, M., Prieto, D., Bover, A. y Gastaldo, D. (2013). Relación entre el estatus social subjetivo y la salud percibida entre mujeres inmigrantes latinoamericanas. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(6), 1353-9. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.2943.2374>
- Santa Cruz, F. (29 de setiembre de 2015). *Justificación de la investigación*. <http://florfanyasantacruz.blogspot.pe/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>
- Segarra, M. y Bou, J. (2005). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de Economía y Empresa*, 52(22), 175-196. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2274043>
- Sousa, V., Driessnack, M. y Costa I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-am Enfermagem*, 15(3), 3-4. https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf

- Straka, G. (2007). ¿Ha sacrificado Alemania su concepto de competencia en el altar de la UE?. *Revista Europea de Formación Profesional*, 44(2),6-7.
https://www.cedefop.europa.eu/files/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/503/44_es_Straka.pdf
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. (2^{da} ed.). México D.F., México: Grupo Editorial Patria.
- Tuesta, N. (2018). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de carretera en el Perú año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31755/tuesta_cn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vajda, R. (2016). *Evaluación y propuestas de mejoras ergonómicas para puestos de trabajo en asamblea de buses* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9028/vajda_rade_ergonomicas_puestos_trabajo_ensamblaje_buses.pdf?sequence=8&isallowed=y
- Vallejo, O. (2010). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *Cultura, Educación Y Sociedad*, 1(2), 171-176.
https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/946/pdf_166
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: utopía o realidad*. (1^{ra} ed.). Barranquilla, Colombia: Educosta.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es

- Villalobos, J. y Fernández, V. (2019). Stress and its relationship with the work Performance of the staff of the company Circolo Sportivo Italiano, Perú, 2019. *Journal of critical reviews*, 15(7), 5774- 5782. <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1601383211.pdf?1602097299>
- Vinces, C. (2018). *Motivación en alumnos de educación superior de una universidad Privada de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3136>
- Walker, M. (2011). ¿Aptitudes y qué más? Principios para las pedagogías de praxis en la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 15(1), 85-107. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4761/476147383004.pdf>
- Wayne, M. y Robert, N. (2008). *Administración de recursos humanos*. (9^{na} ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de personal y recurso humano*. (6^{ta} ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 26

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala				
Satisfacción laboral	Nivel de agrado del trabajador teniendo en cuenta las recompensas o incentivos que puede llegar a tener por la eficiente ejecución de sus funciones (Lawler y Porter, 1997).	Se relaciona con los sentimientos y emociones generados en el trabajador debido a las recompensas extrínsecas e intrínsecas que obtiene el trabajador por el cumplimiento de sus funciones.	Recompensas extrínsecas	Estatus	Ordinal, respuestas en escala de Likert (1 al 5).				
				Ascenso					
				Remuneración					
			Recompensas intrínsecas	Ergonomía					
				Cumplimiento					
				Logros					
				Autonomía					
			Motivación Laboral	Es la capacidad que toda empresa desea tener ya que muchas veces se ve en el dinamismo y los efectos que trae ya sean positivos o negativos. De esta manera, los resultados de una empresa van de la mano con la aptitud de desempeño de los colaboradores, dicho de otra manera, si los trabajadores cumplen sus objetivos a su vez la empresa llega a ejecutar su objetivo empresarial (Villalobos y Fernández, 2019).		Es la base de los resultados que la empresa llega a obtener teniendo en cuenta aspectos como la motivación, resultados del trabajo, comportamiento y competencias que evidencian los colaboradores en la organización.	Motivación Laboral	Crecimiento personal	Ordinal, respuestas en escala de Likert (1 al 5).
								Iniciativa	
								Estímulos	
Cumplimiento de metas									
Incentivos									
Rendimiento									
Logro de objetivos									
Resultados del trabajo			Resultados del trabajo	Compensación					
				Satisfacción					
				Adaptación					
				Relaciones interpersonales					
				Colaboración					
				Trabajo eficiente					
Comportamiento organizacional			Comportamiento organizacional	Trabajo eficaz					
				Habilidades					
				Aptitudes					
				Conocimientos					
Competencia laboral			Competencia laboral	Destrezas					

Nota: Elaborado por las autoras

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Satisfacción laboral y desempeño

Cuestionario para analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada ítem y en función a su perspectiva como personal de la universidad marque con una "X" las respuestas que aparecen en el siguiente cuadro.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	Indicadores	Valoración				
		5	4	3	2	1
	(V1) Variable 1: Satisfacción Laboral					
	(D1) Dimensión 1: Recompensas extrínsecas					
1	Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad.					
2	La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores.					
3	La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo.					
4	La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa.					
	(D2) Dimensión 2: Recompensas intrínsecas					
5	El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad.					
6	Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa.					
7	Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales.					
8	Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal.					
	(V2) Variable 2: Desempeño					
	(D1) Dimensión 1: Motivación laboral					
9	El personal actúa con iniciativa frente a circunstancias que se presenten en la empresa.					

10	La empresa brinda estímulos que permiten al trabajador desempeñarse correctamente en su área de trabajo.					
11	El cumplimiento de metas incentiva a un mayor rendimiento dentro del trabajo.					
12	La empresa ofrece incentivos que motivan al personal al cumplir con los objetivos establecidos.					
	(D2) Dimensión 2: Resultados del trabajo					
13	El personal está capacitado para generar un buen rendimiento en el desarrollo de sus actividades.					
14	El personal es disciplinado y constante en su trabajo para el logro de objetivos.					
15	El trabajador recibe una compensación a cambio de su buen trabajo					
16	La empresa cuenta con trabajadores satisfechos que se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo.					
	(D3) Dimensión 3: Comportamiento organizacional					
17	La empresa ofrece un buen ambiente laboral que permite al trabajador adaptarse positivamente.					
18	Los trabajadores de la empresa mantienen buenas relaciones interpersonales.					
19	Existe colaboración equitativa entre los trabajadores para cumplir con las actividades diarias.					
20	El trabajador hace un uso eficiente de los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades.					
21	El personal realiza un trabajo eficaz llegando a cumplir los objetivos sin la optimización de los recursos.					
	(D4) Dimensión 4: Competencia laboral					
22	El personal cuenta con las habilidades requeridas para un determinado puesto de trabajo.					
23	La empresa selecciona personal que tenga las aptitudes necesarias para cada puesto.					
24	Todo el personal de la empresa posee los conocimientos que se necesitan para desempeñarse correctamente en su puesto.					
25	Los trabajadores tienen las destrezas que les permite desarrollar sus actividades de manera rápida y efectiva.					

Anexo 3. Matriz de consistencia

Tabla 27

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿La satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?	Determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.	La satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.	<p>Variable independiente:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a) Recompensas extrínsecas</p> <p>b) Recompensas intrínsecas</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a) Motivación laboral</p> <p>b) Resultados del trabajo</p> <p>c) Comportamiento organizacional</p> <p>d) Competencia laboral</p>	<p>Tipo de estudio</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Nivel: Descriptivo - Explicativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Área de estudio: Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020.</p> <p>Población</p> <p>70 colaboradores.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Valoración estadística</p> <p>Paquete estadístico SSPS 26 (versión en español)</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
1) ¿La satisfacción laboral influye en la motivación del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?	1) Determinar que la satisfacción laboral influye en la motivación del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.	1) La satisfacción laboral influye en la motivación del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.		
2) ¿La satisfacción laboral influye en los resultados del trabajo del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?	2) Determinar que la satisfacción laboral influye en los resultados del trabajo del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.	2) La satisfacción laboral influye en los resultados de trabajo del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.		
3) ¿La satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?	3) Determinar que la satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.	3) La satisfacción laboral influye en el comportamiento organizacional del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.		
4) ¿La satisfacción laboral influye en las competencias del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020?	4) Determinar que la satisfacción laboral influye en las competencias del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.	3) La satisfacción laboral influye en las competencias del personal obrero en Edificaciones L&L S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.		

Nota: Elaborado por las autoras

Anexo 4. Autorización de investigación por parte de la empresa

"Año de la universalización de la salud"

EDIFICACIONES L&L S.A.C.
RUC N° 20505240279
Jr. Monte Caoba N° 524 Urb. Monterrico Sur - Santiago de Surco

Lima, 14 de Setiembre del 2020

DE Leandro Sánchez Valerio

Autorizo a Espinoza Capillo Yasmín Hilda
Morales Cordova Scarly Cassandra

Alumnas del IX ciclo de la escuela profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo – Lima

ASUNTO AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION EN
LA EMPRESA EDIFICACIONES L&L S.A.C.

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo, informo y doy conocimiento que se ha brindado facilidades y el consentimiento para el desarrollo del Proyecto de Investigación titulada "Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C, Santiago de Surco, 2020", la misma que buscara contribuir a dar solución a la problemática encontrada, con el compromiso de contribuir en el crecimiento y desarrollo del personal de nuestra institución.

Sin otro particular me despido.

Atentamente,

 EDIFICACIONES L&L S.A.C.
RUC/20505240279
Leandro Sánchez Valerio
LEANDRO SANCHEZ VALERIO
GERENTE

Anexo 5. Declaratoria de consentimiento informado.

Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto **“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OBRERO DE EDIFICACIONES L&L S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, 2020”**

Nuestros nombres son Scarly Cassandra Morales Cordova y Yasmin Hilda Espinoza Capillo y estamos desarrollando un estudio para conocer la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C, Santiago de Surco, 2020

Estamos realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de todo el personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C., Santiago de Surco, 2020 con respecto a la satisfacción laboral y el desempeño de cada obrero. Por ello estamos invitando a todo el personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C. a participar contestando un cuestionario.

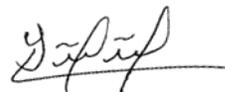
Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle asuntos relacionados a la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!



Anexo 6. Ficha de validación de expertos.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Administración, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título Profesional de Licenciado en Administración.

El título de mi proyecto de investigación es: **Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C, Santiago de Surco, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Morales Cordova Scarly Cassandra
D.N.I: 73115692.



Espinoza Capillo Yasmín Hilda
DNI: 74310779

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Recompensas extrínsecas								
1	Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad.	✓		✓		✓		
2	La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores.	✓		✓		✓		
3	La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo.	✓		✓		✓		
4	La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Recompensas intrínsecas								
5	El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad.	✓		✓		✓		
6	Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa.	✓		✓		✓		
7	Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
8	Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí, hay suficiencia.**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya.

DNI: 44326351

Especialidad del validador: **Investigador en Ciencias Empresariales**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

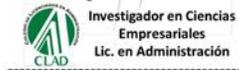
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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


Víctor Hugo Fernández Bedoya
 Investigador en Ciencias
 Empresariales
 Lic. en Administración

13 de noviembre de 2020



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Motivación laboral								
1	El personal actúa con iniciativa frente a circunstancias que se presenten en la empresa.	✓		✓		✓		
2	La empresa brinda estímulos que permiten al trabajador desempeñarse correctamente en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
3	El cumplimiento de metas incentiva a un mayor rendimiento dentro del trabajo.	✓		✓		✓		
4	La empresa ofrece incentivos que motivan al personal al cumplir con los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Resultados del trabajo								
5	El personal está capacitado para generar un buen rendimiento en el desarrollo de sus actividades.	✓		✓		✓		
6	El personal es disciplinado y constante en su trabajo para el logro de objetivos.	✓		✓		✓		
7	El trabajador recibe una compensación a cambio de su buen trabajo	✓		✓		✓		
8	La empresa cuenta con trabajadores satisfechos que se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Competencia laboral								
9	El personal cuenta con las habilidades requeridas para un determinado puesto de trabajo.	✓		✓		✓		

10	La empresa selecciona personal que tenga las aptitudes necesarias para cada puesto.	✓		✓		✓	
11	Todo el personal de la empresa posee los conocimientos que se necesitan para desempeñarse correctamente en su puesto.	✓		✓		✓	
12	Los trabajadores tienen las destrezas que les permite desarrollar sus actividades de manera rápida y efectiva.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Comportamiento organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
13	La empresa ofrece un buen ambiente laboral que permite al trabajador adaptarse positivamente.	✓		✓		✓	
14	Los trabajadores de la empresa mantienen buenas relaciones interpersonales.	✓		✓		✓	
15	Existe colaboración equitativa entre los trabajadores para cumplir con las actividades diarias.	✓		✓		✓	
16	El trabajador hace un uso eficiente de los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades.	✓		✓		✓	
17	El personal realiza un trabajo eficaz llegando a cumplir los objetivos sin la optimización de los recursos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí, hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgr. Victor Hugo Fernández Bedoya.

DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador en Ciencias Empresariales

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

Victor Hugo Fernández Bedoya 13 de noviembre de 2020



**Investigador en Ciencias
Empresariales
Lic. en Administración**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Mg. José Luis Merino Garces

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Administración, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título Profesional de Licenciado en Administración.

El título de mi proyecto de investigación es: **Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C, Santiago de Surco, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Morales Cordova Scathy Casandra
DNI 73115692



Espinoza Capillo Yazmin Hilda
DNI: 74310779

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL

N.°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recompensas extrínsecas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad.	✓		✓		✓		
2	La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores.	✓		✓		✓		
3	La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo.	✓		✓		✓		
4	La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Recompensas intrínsecas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad.	✓		✓		✓		
6	Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa.	✓		✓		✓		
7	Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
8	Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. José Luis Merino Garcés.

DNI: 40590566.....

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES

13 de Noviembre de 2020

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimada Mgtr. Jesús Romero Pacora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Administración, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título Profesional de Licenciado en Administración.

El título de mi proyecto de investigación es: **Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L&L S.A.C, Santiago de Surco, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su comotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Morales Cordova Scahy Cassanra
DNI: 73115692.



Espinoza Capillo Yasmin Hilda
DNI: 74310779

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL**

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Recompensas extrínsecas							
1	Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad.	X		X		X		
2	La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores.	X		X		X		
3	La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo.	X		X		X		
4	La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa.	X		X		X		

	DIMENSION 2: Recompensas intrínsecas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad.	X		X		X		
6	Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa.	X		X		X		
7	Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales.	X		X		X		
8	Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr.. Jesús Romero Pacora.

DNI: 06253522

Especialidad del validador: ASESOR TEÓRICO-METODOLÓGICO.....

13 de noviembre de 2020



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE 2: DESEMPEÑO**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Motivación laboral							
1	El personal actúa con iniciativa frente a circunstancias que se presenten en la empresa.	X		X		X		
2	La empresa brinda estímulos que permiten al trabajador desempeñarse correctamente en su área de trabajo.	X		X		X		
3	El cumplimiento de metas incentiva a un mayor rendimiento dentro del trabajo.	X		X		X		
4	La empresa ofrece incentivos que motivan al personal al cumplir con los objetivos establecidos.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Resultados del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	

5	El personal está capacitado para generar un buen rendimiento en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X	
6	El personal es disciplinado y constante en su trabajo para el logro de objetivos.	X		X		X	
7	El trabajador recibe una compensación a cambio de su buen trabajo	X		X		X	
8	La empresa cuenta con trabajadores satisfechos que se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo.	X		X		X	
DIMENSION 3: Competencia laboral		Si	No	Si	No	Si	No
9	El personal cuenta con las habilidades requeridas para un determinado puesto de trabajo.	X		X		X	
10	La empresa selecciona personal que tenga las aptitudes necesarias para cada puesto.	X		X		X	
11	Todo el personal de la empresa posee los conocimientos que se necesitan para desempeñarse	X		X		X	

	correctamente en su puesto.						
12	Los trabajadores tienen las destrezas que les permite desarrollar sus actividades de manera rápida y efectiva.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: Comportamiento organizacional	Si	No	Si	No	Si	No
13	La empresa ofrece un buen ambiente laboral que permite al trabajador adaptarse positivamente.	x		x		x	
14	Los trabajadores de la empresa mantienen buenas relaciones interpersonales.	x		x		x	
15	Existe colaboración equitativa entre los trabajadores para cumplir con las actividades diarias.	x		x		x	
16	El trabajador hace un uso eficiente de los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades.	x		x		x	
17	El personal realiza un trabajo eficaz llegando a cumplir los objetivos sin la	x		x		x	

optimización de los recursos.								
-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
 No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. JESÚS ROMERO PACORA
 DNI: 06253522.....

Especialidad del validador: ASESOR TEÓRICO-METODOLÓGICO.....

13 de Noviembre de 2020

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Dr. Rosa Elvira Villanueva Figueroa.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Administración, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título Profesional de Licenciado en Administración.

El título de mi proyecto de investigación es: **Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal obrero de Edificaciones L & L S.A.C, Santiago de Surco, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Morales Cordova Scaty Cassandra
DNI: 73115692.



Espinoza Capillo Yasnin Hilda
DNI: 74310779

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recompensas extrínsecas							
1	Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad.	✓		✓		✓		
2	La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores.	✓		✓		✓		
3	La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo.	✓		✓		✓		
4	La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Recompensas intrínsecas							
5	El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad.	✓		✓		✓		
6	Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa.	✓		✓		✓		
7	Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
8	Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal.	✓		✓		✓		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa.

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dra. en Administración, Mg. en Educación, Mg. en Marketing y Comercio Internacional, Mg. en Gestión Pública, Lic. en Administración.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



14 de noviembre de 2020

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Motivación laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal actúa con iniciativa frente a circunstancias que se presenten en la empresa.	✓		✓		✓		
2	La empresa brinda estímulos que permiten al trabajador desempeñarse correctamente en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
3	El cumplimiento de metas incentiva a un mayor rendimiento dentro del trabajo.	✓		✓		✓		
4	La empresa ofrece incentivos que motivan al personal al cumplir con los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Resultados del trabajo		Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal está capacitado para generar un buen rendimiento en el desarrollo de sus actividades.	✓		✓		✓		
6	El personal es disciplinado y constante en su trabajo para el logro de objetivos.	✓		✓		✓		
7	El trabajador recibe una compensación a cambio de su buen trabajo	✓		✓		✓		
8	La empresa cuenta con trabajadores satisfechos que se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Competencia laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal cuenta con las habilidades requeridas para un determinado puesto de trabajo.	✓		✓		✓		

10	La empresa selecciona personal que tenga las aptitudes necesarias para cada puesto.	✓		✓		✓		
11	Todo el personal de la empresa posee los conocimientos que se necesitan para desempeñarse correctamente en su puesto.	✓		✓		✓		
12	Los trabajadores tienen las destrezas que les permite desarrollar sus actividades de manera rápida y efectiva.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Comportamiento organizacional		Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa ofrece un buen ambiente laboral que permite al trabajador adaptarse positivamente.	✓		✓		✓		
14	Los trabajadores de la empresa mantienen buenas relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
15	Existe colaboración equitativa entre los trabajadores para cumplir con las actividades diarias.	✓		✓		✓		
16	El trabajador hace un uso eficiente de los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades.	✓		✓		✓		
17	El personal realiza un trabajo eficaz llegando a cumplir los objetivos sin la optimización de los recursos.	✓		✓		✓		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa.

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dra. en Administración, Mg. en Educación, Mg. en Marketing y Comercio Internacional, Mg. en Gestión Pública, Lic. en Administración.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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


14 de noviembre de 2020

Anexo 7. Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos.

Tabla 28

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicabilidad
1	Dr. Rosa Elvira Villanueva Figueroa	Aplicable
2	Mgtr. José Luis Merino Garces	Aplicable
3	Mgtr. Jesús Romero Pacora	Aplicable
4	Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Aplicable

Fuente: Ficha de expertos

La Tabla 28 de validación de juicio de expertos, muestra la aplicabilidad del cuestionario, el cual fue revisando en relación a su pertinencia, relevancia y claridad por 4 expertos, cuyos nombres se detallan en la tabla anterior.

Anexo 8. Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken.

Nº de jueces

4

V. DE AIKEN TOTAL

1.00

Item	PERTINENCIA						RELEVANCIA						CLARIDAD						V. AIKEN GENERAL
	Jueces						Jueces						Jueces						
	J1	J2	J3	J4	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	J4	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	S	V. AIKEN	
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
11	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
13	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
14	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
16	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
17	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
19	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
20	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
21	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
22	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
24	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
25	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00

Validez: V de Aiken

La validez fue obtenida de cada ítem mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, utilizando la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

siendo:

S = la sumatoria de si

si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración (2, e este caso)

Anexo 9. Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken.

Coeficiente de V. de Aiken total: 1.00

Regla de valoración:

Valor mínimo: 0.00

Valor máximo: 1.00

Valor obtenido: 1.00

Decisión:

El instrumento es válido, ya que se ha obtenido el valor máximo.

Anexo 10. Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General, por variable y dimensión.

Alfa de Cronbach General

Alfa de Cronbach	N de elementos
.931	25

Alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
(V1) Variable independiente: Satisfacción Laboral	.813	8
(V2) Variable dependiente: Desempeño	.937	17

Alfa de Cronbach por dimensión

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
(D1) Dimensión1: Recompensas Extrínsecas	0.653	4
(D2) Dimensión 2: Recompensas Intrínsecas	0.732	4
(D3) Dimensión 3: Motivación Laboral	0.625	4
(D4) Dimensión 4: Resultados en el trabajo	0.696	4
(D5) Dimensión 5: Comportamiento Organizacional	0.837	5
(D6) Dimensión 6: Competencia Laboral	0.655	4

Anexo 11. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de dos mitades de Guttman.

	Parte 1	Valor	0.874
		N de elementos	13 ^a
Alfa de Cronbach	Parte 2	Valor	0.887
		N de elementos	12 ^b
	N total de elementos		25
Correlación entre formularios			0.800
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0.889
	Longitud desigual		0.889
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0.888

Anexo 12. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento.

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad.	97.61	103.242	0.277	0.932
2.- La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores.	97.75	98.400	0.586	0.929
3.- La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo.	97.20	98.096	0.603	0.928
4.- La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa.	97.10	97.921	0.533	0.929
5.- El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad.	97.51	93.978	0.744	0.926
6.- Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa.	97.76	99.494	0.447	0.931
7.- Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales.	97.56	97.871	0.564	0.929
8.- Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal.	97.76	95.805	0.653	0.928
9.- El personal actúa con iniciativa frente a circunstancias que se presenten en la empresa.	97.47	98.909	0.549	0.929
10.- La empresa brinda estímulos que permiten al trabajador desempeñarse correctamente en su área de trabajo.	97.63	97.548	0.569	0.929
11.- El cumplimiento de metas incentiva a un mayor rendimiento dentro del trabajo.	97.31	96.767	0.634	0.928
12.- La empresa ofrece incentivos que motivan al personal al cumplir con los objetivos establecidos.	97.54	100.908	0.346	0.932
13.- El personal está capacitado para generar un buen rendimiento en el desarrollo de sus actividades.	97.36	97.268	0.671	0.927

14.- El personal es disciplinado y constante en su trabajo para el logro de objetivos.	97.56	96.285	0.577	0.929
15.- El trabajador recibe una compensación a cambio de su buen trabajo.	97.32	98.843	0.582	0.929
16.- La empresa cuenta con trabajadores satisfechos que se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo.	97.58	98.662	0.516	0.930
17.- La empresa ofrece un buen ambiente laboral que permite al trabajador adaptarse positivamente.	97.42	96.628	0.674	0.927
18.- Los trabajadores de la empresa mantienen buenas relaciones interpersonales.	97.34	96.469	0.622	0.928
19.- Existe colaboración equitativa entre los trabajadores para cumplir con las actividades diarias.	97.51	96.082	0.717	0.927
20.- El trabajador hace un uso eficiente de los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades.	97.59	99.039	0.521	0.930
21.- El personal realiza un trabajo eficaz llegando a cumplir los objetivos sin la optimización de los recursos.	97.49	98.116	0.629	0.928
22.- El personal cuenta con las habilidades requeridas para un determinado puesto de trabajo.	97.56	99.182	0.563	0.929
23.- La empresa selecciona personal que tenga las aptitudes necesarias para cada puesto.	97.66	97.952	0.617	0.928
24.- Todo el personal de la empresa posee los conocimientos que se necesitan para desempeñarse correctamente en su puesto.	97.42	97.628	0.622	0.928
25.- Los trabajadores tienen las destrezas que les permite desarrollar sus actividades de manera rápida y efectiva.	97.41	100.728	0.459	0.930

Fuente: SPSS versión 25.

Anexo 13. Cálculo de la muestra

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra fue la de población finita, ya que se tuvo conocimiento de la población total de estudio, a continuación, se muestra la fórmula.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra = ¿?

N: Población = 70

Z: Nivel de confianza = 95% - 1.96

p: Variabilidad positiva = 0.5

q: Variabilidad negativa = 0.5

e: Precisión o el error = 0.05

$$n = \frac{70 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (70 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 59$$

Los resultados del cálculo de la fórmula arrojaron una muestra de 59 personas, quienes fueron encuestados para esta investigación.

Anexo 14. Base de datos (Excel)

N° Encuestado	VI: Satisfacción Laboral								VD: Desempeño																
	D1: Recompensas Extrinsecas				D2: Recompensas Intrinsecas				D1: Motivación Laboral				D2: Resultados en el trabajo				D3: Comportamiento Organizacional				D4: Competencia Laboral				
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25
1	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5
3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
7	3	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
9	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
10	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
14	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
15	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
16	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
17	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4
18	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
19	4	3	4	3	2	2	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
20	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
23	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
25	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
26	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
27	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
28	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
31	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
33	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
34	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
36	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
38	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
39	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
42	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
44	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
45	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
46	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
48	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
49	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
52	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
54	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
55	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
56	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
58	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
59	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5

Anexo 15. Resultados descriptivos por ítem

A continuación, se presenta los resultados de cada uno de los 25 Ítems correspondientes a las variables “satisfacción laboral” y “desempeño”

Tabla 29

Resultados descriptivos del ítem 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13.6	13.6	13.6
	De acuerdo	46	78.0	78.0	91.5
	Totalmente de acuerdo	5	8.5	8.5	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 29, resultados descriptivos del ítem 1, para el enunciado: “1.- Tener un puesto de trabajo en esta empresa constructora genera un mayor estatus frente a la sociedad”, 8 encuestados (13.6%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 46 encuestados (78%) se mostraron de acuerdo y 5 encuestados (8.5%) manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 30

Resultados descriptivos del ítem 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	25.4	25.4	27.1
	De acuerdo	37	62.7	62.7	89.8
	Totalmente de acuerdo	6	10.2	10.2	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 30, resultados descriptivos del ítem 2, para el enunciado: “2.- La empresa brinda la oportunidad de un ascenso a cargos mayores.”, 1 encuestado (1.7%) se mostró en desacuerdo, 15 encuestados (25.4%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 37 encuestados (62.7%) se mostraron de acuerdo y 6 encuestados (10.2%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 31
Resultados descriptivos del ítem 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.5	8.5	8.5
	De acuerdo	28	47.5	47.5	55.9
	Totalmente de acuerdo	26	44.1	44.1	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 31, resultados descriptivos del ítem 3, para el enunciado: “3.- La remuneración percibida por cada trabajador de la empresa es por encima del sueldo mínimo.”, 5 encuestados (8.5%) alegaron con estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 28 encuestados (47.5%) se mostraron de acuerdo, y 26 encuestados (44.1%) se mostraron totalmente de acuerdo.

Tabla 32
Resultados descriptivos del ítem 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.5	8.5	10.2
	De acuerdo	19	32.2	32.2	42.4
	Totalmente de acuerdo	34	57.6	57.6	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 32, resultados descriptivos del ítem 4, para el enunciado: “4.- La ergonomía es un tema de gran importancia dentro de la empresa.”, 1 encuestado (1.7%) se mostró en desacuerdo, 5 encuestados (8.5%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19 encuestados (32.2%) se mostraron de acuerdo y 34 encuestados (57.6%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 33
Resultados descriptivos del ítem 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	5.1	5.1	5.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13.6	13.6	18.6
	De acuerdo	31	52.5	52.5	71.2
	Totalmente de acuerdo	17	28.8	28.8	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 33, resultados descriptivos del ítem 5, para el enunciado: “5.- El cumplimiento efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa genera sentimientos de felicidad.”, 3 encuestados (5.1%) se mostraron en desacuerdo, 8 encuestados (13.6%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 31 encuestados (52.5%) se mostraron de acuerdo y 17 encuestados (28.8%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 34
Resultados descriptivos del ítem 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3.4	3.4	3.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	25.4	25.4	28.8
	De acuerdo	35	59.3	59.3	88.1
	Totalmente de acuerdo	7	11.9	11.9	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 34, resultados descriptivos del ítem 6, para el enunciado: “6.- Los logros alcanzados por el trabajador son celebrados por la empresa.”, 2 encuestados (3.4%) se mostraron en desacuerdo, 15 encuestados (25.4%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35 encuestados (59.3%) se mostraron de acuerdo y 7 encuestados (11.9%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 35
Resultados descriptivos del ítem 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3.4	3.4	3.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13.6	13.6	16.9
	De acuerdo	37	62.7	62.7	79.7
	Totalmente de acuerdo	12	20.3	20.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 35, resultados descriptivos del ítem 7, para el enunciado: “7.- Cada trabajador posee autonomía para la realización de sus actividades laborales.”, 2 encuestados (3.4%) se mostraron en desacuerdo, 8 encuestados (13.6%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 37 encuestados (62.7%) se mostraron de acuerdo y 12 encuestados (20.3%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 36
Resultados descriptivos del ítem 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	6.8	6.8	6.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20.3	20.3	27.1
	De acuerdo	35	59.3	59.3	86.4
	Totalmente de acuerdo	8	13.6	13.6	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 36, resultados descriptivos del ítem 8, para el enunciado: “8.- Las actividades realizadas durante la jornada laboral permiten el crecimiento personal.”, 4 encuestados (6.8%) se mostraron en desacuerdo, 12 encuestados (20.3%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35 encuestados (59.3%) se mostraron de acuerdo y 8 encuestados (13.6%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 37
Resultados descriptivos del ítem 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3.4	3.4	3.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.1	5.1	8.5
	De acuerdo	42	71.2	71.2	79.7
	Totalmente de acuerdo	12	20.3	20.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 37, resultados descriptivos del ítem 9, para el enunciado: “9.- El personal actúa con iniciativa frente a circunstancias que se presenten en la empresa.”, 2 encuestados (3.4%) se mostraron en desacuerdo, 3 encuestados (5.1%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 42 encuestados (71.2%) se mostraron de acuerdo y 12 encuestados (20.3%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 38
Resultados descriptivos del ítem 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	23.7	23.7	25.4
	De acuerdo	32	54.2	54.2	79.7
	Totalmente de acuerdo	12	20.3	20.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 38, resultados descriptivos del ítem 10, para el enunciado: “10.- La empresa brinda estímulos que permiten al trabajador desempeñarse correctamente en su área de trabajo.”, 1 encuestado (1.7%) se mostró en desacuerdo, 14 encuestados (23.7%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 32 encuestados (54.2%) se mostraron de acuerdo y 12 encuestados (20.3%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 39
Resultados descriptivos del ítem 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10.2	10.2	11.9
	De acuerdo	29	49.2	49.2	61.0
	Totalmente de acuerdo	23	39.0	39.0	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 39, resultados descriptivos del ítem 11, para el enunciado: “11.- El cumplimiento de metas incentiva a un mayor rendimiento dentro del trabajo.”, 1 encuestado (1.7%) se mostró en desacuerdo, 6 encuestados (10.2%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 29 encuestados (49.2%) se mostraron de acuerdo y 23 encuestados (39%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 40
Resultados descriptivos del ítem 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	22.0	22.0	22.0
	De acuerdo	32	54.2	54.2	76.3
	Totalmente de acuerdo	14	23.7	23.7	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 40, resultados descriptivos del ítem 12, para el enunciado: “12.- La empresa ofrece incentivos que motivan al personal al cumplir con los objetivos establecidos.”, 13 encuestados (22.0%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 32 encuestados (54.2%) se mostraron de acuerdo y 14 encuestados (23.7%) manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 41
Resultados descriptivos del ítem 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11.9	11.9	11.9
	De acuerdo	33	55.9	55.9	67.8
	Totalmente de acuerdo	19	32.2	32.2	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 41, resultados descriptivos del ítem 13, para el enunciado: “13.- El personal está capacitado para generar un buen rendimiento en el desarrollo de sus actividades.”, 7 encuestados (11.9%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 33 encuestados (55.9%) se mostraron de acuerdo y 19 encuestados (32.2%) manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 42
Resultados descriptivos del ítem 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	22.0	22.0	23.7
	De acuerdo	29	49.2	49.2	72.9
	Totalmente de acuerdo	16	27.1	27.1	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 42, resultados descriptivos del ítem 14, para el enunciado: “14.- El personal es disciplinado y constante en su trabajo para el logro de objetivos.”, 1 encuestado (1.7%) se mostró totalmente en desacuerdo, 13 encuestados (22%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 29 encuestados (49.2%) se mostraron de acuerdo y 16 encuestados (27.1%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 43
Resultados descriptivos del ítem 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.5	8.5	8.5
	De acuerdo	35	59.3	59.3	67.8
	Totalmente de acuerdo	19	32.2	32.2	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 43, resultados descriptivos del ítem 15, para el enunciado: “15.- El trabajador recibe una compensación a cambio de su buen trabajo.”, 5 encuestados (8.5%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35 encuestados (59.3%) se mostraron de acuerdo y 19 encuestados (32.2%) manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 44
Resultados descriptivos del ítem 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	18.6	18.6	20.3
	De acuerdo	35	59.3	59.3	79.7
	Totalmente de acuerdo	12	20.3	20.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 44, resultados descriptivos del ítem 16, para el enunciado: “16.- La empresa cuenta con trabajadores satisfechos que se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo.”, 1 encuestado (1.7%) se mostró en desacuerdo, 11 encuestados (18.6%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35 encuestados (59.3%) se mostraron de acuerdo y 12 encuestados (20.3%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 45
Resultados descriptivos del ítem 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11.9	11.9	13.6
	De acuerdo	34	57.6	57.6	71.2
	Totalmente de acuerdo	17	28.8	28.8	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 45, resultados descriptivos del ítem 17, para el enunciado: “17.- La empresa ofrece un buen ambiente laboral que permite al trabajador adaptarse positivamente.”, 1 encuestado (1.7%) se mostró en desacuerdo, 7 encuestados (11.9%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 34 encuestados (57.6%) se mostraron de acuerdo y 17 encuestados (28.8%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 46
Resultados descriptivos del ítem 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3.4	3.4	3.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.5	8.5	11.9
	De acuerdo	30	50.8	50.8	62.7
	Totalmente de acuerdo	22	37.3	37.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 46, resultados descriptivos del ítem 18, para el enunciado: “18.- Los trabajadores de la empresa mantienen buenas relaciones interpersonales.”, 2 encuestados (3.4%) se mostró en desacuerdo, 5 encuestados (8.5%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30 encuestados (50.8%) se mostraron de acuerdo y 22 encuestados (37.3%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 47
Resultados descriptivos del ítem 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20.3	20.3	20.3
	De acuerdo	32	54.2	54.2	74.6
	Totalmente de acuerdo	15	25.4	25.4	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 47, resultados descriptivos del ítem 19, para el enunciado: “19.- Existe colaboración equitativa entre los trabajadores para cumplir con las actividades diarias.”, 12 encuestados (20.3%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 32 encuestados (54.2%) se mostraron de acuerdo y 15 encuestados (25.4%) manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 48
Resultados descriptivos del ítem 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	16.9	16.9	18.6
	De acuerdo	38	64.4	64.4	83.1
	Totalmente de acuerdo	10	16.9	16.9	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 48, resultados descriptivos del ítem 20, para el enunciado: “20.- El trabajador hace un uso eficiente de los recursos proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades.”, 1 encuestados (1.7%) se mostró en desacuerdo, 10 encuestados (16.9%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38 encuestados (64.4%) se mostraron de acuerdo y 10 encuestados (16.9%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 49
Resultados descriptivos del ítem 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15.3	15.3	15.3
	De acuerdo	37	62.7	62.7	78.0
	Totalmente de acuerdo	13	22.0	22.0	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 49, resultados descriptivos del ítem 21, para el enunciado: “21.- El personal realiza un trabajo eficaz llegando a cumplir los objetivos sin la optimización de los recursos.”, 9 encuestados (15.3%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 37 encuestados (62.7%) se mostraron de acuerdo y 13 encuestados (22%) manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 50
Resultados descriptivos del ítem 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11.9	11.9	13.6
	De acuerdo	42	71.2	71.2	84.7
	Totalmente de acuerdo	9	15.3	15.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 50, resultados descriptivos del ítem 22, para el enunciado: “22.- El personal cuenta con las habilidades requeridas para un determinado puesto de trabajo.”, 1 encuestados (1.7%) se mostró en desacuerdo, 7 encuestados (11.9%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 42 encuestados (71.2%) se mostraron de acuerdo y 9 encuestados (15.3%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 51
Resultados descriptivos del ítem 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20.3	20.3	22.0
	De acuerdo	38	64.4	64.4	86.4
	Totalmente de acuerdo	8	13.6	13.6	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 51, resultados descriptivos del ítem 23, para el enunciado: “23.- La empresa selecciona personal que tenga las aptitudes necesarias para cada puesto.”, 1 encuestados (1.7%) se mostró en desacuerdo, 12 encuestados (20.3%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38 encuestados (64.4%) se mostraron de acuerdo y 8 encuestados (13.6%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 52
Resultados descriptivos del ítem 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.7	1.7	1.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10.2	10.2	11.9
	De acuerdo	36	61.0	61.0	72.9
	Totalmente de acuerdo	16	27.1	27.1	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 52, resultados descriptivos del ítem 24, para el enunciado: “24.- Todo el personal de la empresa posee los conocimientos que se necesitan para desempeñarse correctamente en su puesto.”, 1 encuestados (1.7%) se mostró en desacuerdo, 6 encuestados (10.2%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36 encuestados (61%) se mostraron de acuerdo y 16 encuestados (27.1%) contestaron estar totalmente de acuerdo.

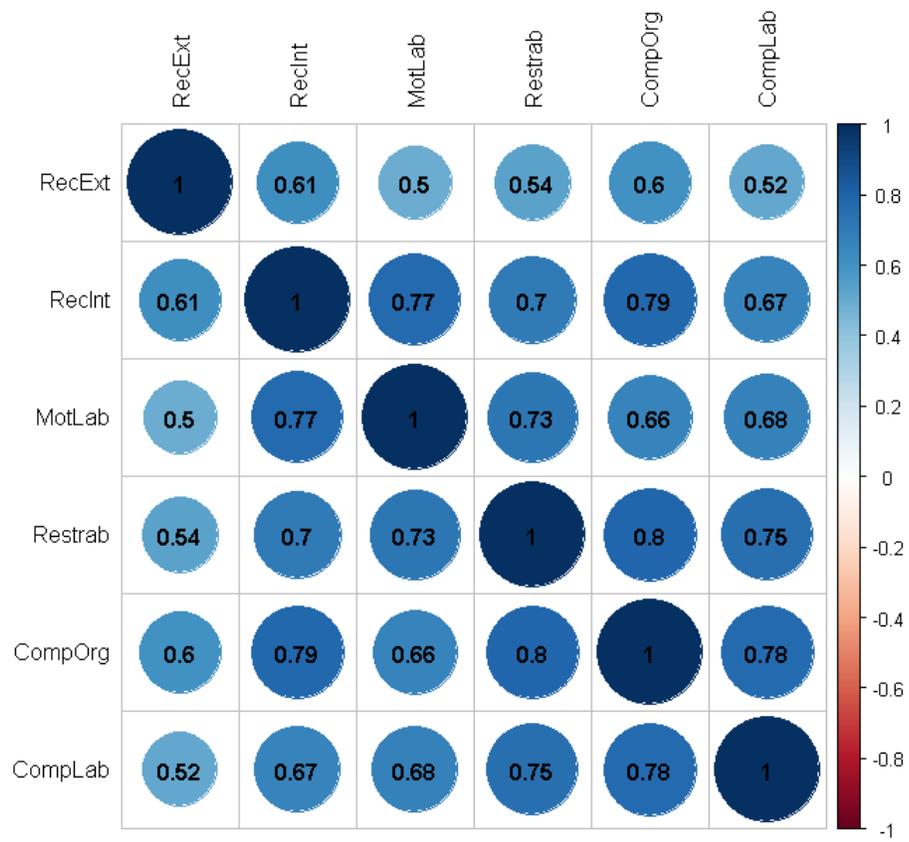
Tabla 53
Resultados descriptivos del ítem 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.5	8.5	8.5
	De acuerdo	40	67.8	67.8	76.3
	Totalmente de acuerdo	14	23.7	23.7	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 53, resultados descriptivos del ítem 25, para el enunciado: “25.- Los trabajadores tienen las destrezas que les permite desarrollar sus actividades de manera rápida y efectiva.”, 5 encuestados (8.5%) alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 40 encuestados (67.8%) se mostraron de acuerdo y 14 encuestados (23.7%) manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Anexo 16. Gráfica de calor



Anexo 17. Diapositivas de ponencia

INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OBRERO DE EDIFICACIONES I.A.I. S.A.C., SANTIAGO DE SURCO, 2020

Autores:
 • Egoizoa Capille Yasuni Eñola
 • Miralles Cortés Scary Castañeda

LIMA - 2020

Realidad problemática



Edificaciones I.A.I. S.A.C. pertenece al rubro de la construcción. Sus ventas en el año 2019, por la baja de precios, sufrió los efectos negativos. Inconscientemente disminuyó proporción de obreros y trabajadores con respecto a la demanda del sector con el objetivo de llegar a un nivel de las empresas más involucradas en su rubro. Para enfrentar en materia de trabajo, se debe que realizar al personal obrero existen algunas fallas, entre las que se puede mencionar: organización e higiene, salud, etc. que obligan en el caso de satisfacción que estos puedan tener y que se refleje en su desempeño, por ser directamente en donde los resultados se ven por la construcción de sus obras.

Problema, hipótesis, objetivo

Problema General: ¿La satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones I.A.I. S.A.C., Santiago de Surco, 2020?

Objetivo General: Determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones I.A.I. S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.

Hipótesis General: La satisfacción laboral influye en el desempeño del personal obrero en Edificaciones I.A.I. S.A.C., en Santiago de Surco, 2020.

Resumen general de hipótesis



1

2

3

4

Justificación

Teórica: De acuerdo con Carrillo (2016), este tipo de justificación se suscita cuando los argumentos encontrados en la literatura permiten incrementar el conocimiento sobre el tema de investigación.

Práctica: Madros (2019), menciona que es una prueba legal que el investigador busca diversos medios de selección ante situaciones extremas de acuerdo al tema de estudio.

Metodológica: Sierra Cruz (2015) afirmó que este tipo de justificación se pone en práctica cuando se van a utilizar instrumentos de evaluación que permitan recopilar información para generar mayor conocimiento de las variables estudiadas y que además servirá para futuras investigaciones.

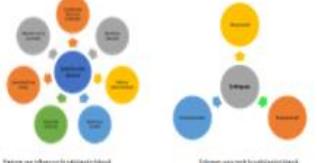
Trabajos previos

Trillo (2005)	Perú	Blanco (2015)	Perú
Blanco (2015)	Perú	Jara (2016)	Perú
De la Cruz (2018)	Perú	Torres (2016)	Perú
Trujillo (2019)	Perú	Cabrera y Salazar (2017)	Perú
Madros (2019)	Perú	Trujillo (2019)	Perú
Blanco (2015)	Perú	Trujillo (2019)	Perú

Teorías Relacionadas al tema **Variable: Satisfacción Laboral**



Herzberg (1959) (2017)
 Herzberg (1959)
 Herzberg (1959)
 Herzberg (1959)



Herzberg (1959)
 Herzberg (1959)

5

6

7

8



Herold Villego (2015)

Teorías Relacionadas al tema **Variable: Desempeño**



Herold Villego y Perdomo (2015)
 Herold Villego y Perdomo (2015)
 Herold Villego y Perdomo (2015)

Teorías Relacionadas al tema **Variable: Desempeño**



Herold Villego (2015)
 Herold Villego y Perdomo (2015)
 Herold Villego y Perdomo (2015)

Teorías Relacionadas al tema **Variable: Desempeño**



Herold Villego (2015)
 Herold Villego (2015)

9

10

11

12

Aspectos metodológicos

Enfoque: **Cuantitativo**

Tipo: **Aplicada**

Nivel: **Descriptivo-Explicativo**

Diseño: **No Experimental**

Certeza: **Transversal**

Población: **70 (finita)**

Muestra:

Dato: 1. Tamaño de la muestra = 70
 2. Nivel de confianza = 95% (1-0.05)
 3. Intervalo de confianza = 0.5
 4. Constante de seguridad = 1.96
 5. Precisión de error = 0.05

13

Aspectos metodológicos

Técnica: **Encuesta**

Instrumentos: **Cuestionario**

Validez del instrumento (4 juicios):

Cualitativa: **Cuantitativa:**

Aplicable: **V. de Alfen: 1,98**

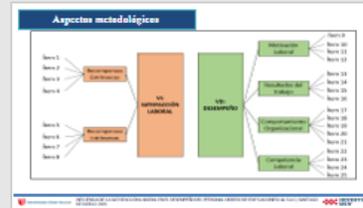
Confiabilidad del instrumento:

Alfa de Cronbach Variable Independiente: 0,813

Alfa de Cronbach Variable Dependiente: 0,937

Dos mitades de Guttman: 0,888

14



15

Resultados **(1) Prueba de normalidad**

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

V. dependiente	Muestra	Diferencia entre S y F									
		Asintótico	Exacto								
Variable	70	0,071	0,044	0,047	0,030	0,036	0,016	0,016	0,016	0,016	0,016
Normal	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050
Chi-cuadrado	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050
W	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050	0,050

Fuente: SPSS v.25

16

Resultados **(2) Estadísticas descriptivas generales**

Variable	N	Media	Desviación estándar	Varianza	Coeficiente de variación	Skewness	Kurtosis
1	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000
2	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000
3	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000
4	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000
5	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000
6	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000
7	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000
8	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000
9	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000
10	70	4,50	1,00	1,00	0,222	0,000	0,000

17



18

Resultados **(4) Niveles por dimensión y variable**

Dimensiones y variables	N	Valor	Media	Rango	Porcentaje	Rango
1	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%
2	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%
3	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%
4	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%
5	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%
6	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%
7	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%
8	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%
9	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%
10	70	0	4,50	0	100,00%	0,00%

19

Resultados **(5) Prueba de hipótesis**

Múltiple-comparación: Tukey (Post Hoc) de la Prueba de F (Prueba de F) para el subgrupo del grupo control (control en el Post Hoc)

1. **H0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

2. **H1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6 \neq \mu_7 \neq \mu_8 \neq \mu_9 \neq \mu_{10}$**

3. **H2: $\mu_1 > \mu_2 > \mu_3 > \mu_4 > \mu_5 > \mu_6 > \mu_7 > \mu_8 > \mu_9 > \mu_{10}$**

4. **H3: $\mu_1 < \mu_2 < \mu_3 < \mu_4 < \mu_5 < \mu_6 < \mu_7 < \mu_8 < \mu_9 < \mu_{10}$**

5. **H4: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

20

Resultados **Prueba de hipótesis**

Múltiple-comparación: Tukey (Post Hoc) de la Prueba de F (Prueba de F) para el subgrupo del grupo control (control en el Post Hoc)

1. **H0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

2. **H1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6 \neq \mu_7 \neq \mu_8 \neq \mu_9 \neq \mu_{10}$**

3. **H2: $\mu_1 > \mu_2 > \mu_3 > \mu_4 > \mu_5 > \mu_6 > \mu_7 > \mu_8 > \mu_9 > \mu_{10}$**

4. **H3: $\mu_1 < \mu_2 < \mu_3 < \mu_4 < \mu_5 < \mu_6 < \mu_7 < \mu_8 < \mu_9 < \mu_{10}$**

5. **H4: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

21

Resultados **Prueba de hipótesis**

Múltiple-comparación: Tukey (Post Hoc) de la Prueba de F (Prueba de F) para el subgrupo del grupo control (control en el Post Hoc)

1. **H0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

2. **H1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6 \neq \mu_7 \neq \mu_8 \neq \mu_9 \neq \mu_{10}$**

3. **H2: $\mu_1 > \mu_2 > \mu_3 > \mu_4 > \mu_5 > \mu_6 > \mu_7 > \mu_8 > \mu_9 > \mu_{10}$**

4. **H3: $\mu_1 < \mu_2 < \mu_3 < \mu_4 < \mu_5 < \mu_6 < \mu_7 < \mu_8 < \mu_9 < \mu_{10}$**

5. **H4: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

22

Resultados **Prueba de hipótesis**

Múltiple-comparación: Tukey (Post Hoc) de la Prueba de F (Prueba de F) para el subgrupo del grupo control (control en el Post Hoc)

1. **H0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

2. **H1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6 \neq \mu_7 \neq \mu_8 \neq \mu_9 \neq \mu_{10}$**

3. **H2: $\mu_1 > \mu_2 > \mu_3 > \mu_4 > \mu_5 > \mu_6 > \mu_7 > \mu_8 > \mu_9 > \mu_{10}$**

4. **H3: $\mu_1 < \mu_2 < \mu_3 < \mu_4 < \mu_5 < \mu_6 < \mu_7 < \mu_8 < \mu_9 < \mu_{10}$**

5. **H4: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

23

Resultados **Prueba de hipótesis**

Múltiple-comparación: Tukey (Post Hoc) de la Prueba de F (Prueba de F) para el subgrupo del grupo control (control en el Post Hoc)

1. **H0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

2. **H1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6 \neq \mu_7 \neq \mu_8 \neq \mu_9 \neq \mu_{10}$**

3. **H2: $\mu_1 > \mu_2 > \mu_3 > \mu_4 > \mu_5 > \mu_6 > \mu_7 > \mu_8 > \mu_9 > \mu_{10}$**

4. **H3: $\mu_1 < \mu_2 < \mu_3 < \mu_4 < \mu_5 < \mu_6 < \mu_7 < \mu_8 < \mu_9 < \mu_{10}$**

5. **H4: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10}$**

24

Anexo 19. Evidencia de toma de datos

