



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL
Y EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA SILSA, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Eder Marconi Loli Chavez

Asesor:

Lcdo. Oscar Santamaría Castillo

<https://orcid.org/0000-0001-5344-2732>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Roberto Martin Gamarra López	43388320
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Oscar Guillermo Chiccon Mendoza	08478538
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Omar Cosme Silva	25717320
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SILSA, 2022”

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	3 %
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1 %
3	repositorio.utc.edu.ec Internet Source	1 %
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet Source	1 %
5	repositorio.urp.edu.pe Internet Source	1 %
6	repositorio.unach.edu.pe Internet Source	1 %
7	hdl.handle.net Internet Source	1 %
8	repositorio.unh.edu.pe Internet Source	1 %
9	repositorio.utp.edu.pe Internet Source	1 %

DEDICATORIA

Este logro va dedicado de forma especial a mi madre, por ser mi guía, mi bastón que me sostiene en todos los aspectos de mi vida. Por sus consejos, enseñanzas y fuerzas, que me alentaron a ser el hombre que hoy en día soy y al futuro profesional que desde este momento me encamino a ser.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fortaleza y guiarme en el camino.

A mis padres, por su esfuerzo, apoyo y amor incondicional; sin ellos estos no
hubiese sido posible.

Agradezco a mi asesor, por su disposición y paciencia durante el proceso de este
proyecto.

A los profesores de mi Institución Educativa, por su apoyo y dedicación a lo largo de
estos años de carrera.

A mis amistades y seres queridos, por sus palabras de aliento y compañía.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	30
1.2.1. Formulación del problema general	30
1.2.2. Formulación de los problemas específicos	30
1.3. Objetivos	30
1.3.1. Objetivo general	30
1.3.2. Objetivos específicos	30
1.4. Hipótesis	30
1.4.1. Hipótesis general	30
1.4.2. Hipótesis específicas	31
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	32
2.1 Tipo de investigación	32
2.2 Población y muestra	33
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.4 Procedimientos	35
2.5 Consideraciones éticas	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38

3.1	Determinación de la confiabilidad del instrumento de medición	38
3.2	Resultados Estadísticos Descriptivos según variables de estudio	39
3.3	Prueba de Normalidad (Prueba de Kolmogorov -Smirnov)	44
3.4	Análisis de correlación de rangos de Spearman en función de las hipótesis	45
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		50
4.1	Discusión (Interpretación comparativa)	50
4.2	Conclusiones	54
REFERENCIAS		55
ANEXOS		60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Parámetros para el calculo de la muestra	34
Tabla 2 Confiabilidad para el instrumento	38
Tabla 3 Distribución de opiniones para la satisfacción laboral	39
Tabla 4 Distribuciones de opiniones para el desempeño laboral	40
Tabla 5 Distribuciones de opiniones para competencias	41
Tabla 6 Distribuciones de opiniones para productividad	42
Tabla 7 Distribuciones de opiniones para eficacia	43
Tabla 8 Prueba de normalidad	45
Tabla 9 Rangos de correlación según Rho de Spearman.....	46
Tabla 10 Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral	46
Tabla 11 Relación entre la satisfacción laboral y las competencias	47
Tabla 12 Relación entre la satisfacción laboral y la productividad	48
Tabla 13 Relación entre la satisfacción laboral y la eficacia	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ecuación para calculo probabilístico de muestra.....	33
Figura 2 Ecuación Alfa de Cronbach para confiabilidad	38
Figura 3 Opiniones según la satisfacción laboral.....	40
Figura 4 Opiniones según desempeño laboral	41
Figura 5 Opiniones según competencia.....	42
Figura 6 Opiniones según competencia.....	43
Figura 7 Opiniones según eficacia.....	44
Figura 8 Fórmula aplicada en el estadígrafo Rho de Spearman	45

RESUMEN

El estudio se ha enfocado según el objetivo de: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022; todo con la intención de reconocer el estado en el que se encuentran las variables dentro de la empresa y ofrecer las recomendaciones que emitan mejoras significativas. La metodología posee un enfoque cuantitativo, básico, correlacional; según diseño no experimental/transversal. El instrumento empleado fue un cuestionario aplicado a una muestra de 70 trabajadores de SILSA; el índice de confiabilidad se ubicó en 0.770 para los ítems de la primera variable y 0.883 para los de la segunda variable; asimismo, el conjunto de preguntas fueron plenamente validadas por juicio de expertos. Los resultados relevantes reflejan que existe nivel de significancia para relacionabilidad entre: a) satisfacción laboral y desempeño laboral ($r = .796$; $p = .000$); b) satisfacción laboral y competencias ($r = .766$; $p = .000$); c) satisfacción laboral y productividad ($r = .736$; $p = .000$); d) satisfacción laboral y eficacia ($r = .834$; $p = .000$). Concluyendo que, existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, desempeño laboral, trabajadores, productividad y empresa de servicio.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente “la satisfacción laboral” es uno de los factores de mayor importancia en todas las organizaciones, en el desarrollo internacional se puede confirmar que la mayor parte de las empresas se preocupan por mantener un acercamiento con los colaboradores para lograr una alta satisfacción laboral y posteriormente tener un desempeño laboral óptimo que permitirá que la organización obtenga el cumplimiento de objetivos y metas de manera eficiente (Salazar y Ospina, 2019). Al respecto, Ludeña (2019) señala que: “la baja satisfacción laboral no solo puede tener un efecto perjudicial sobre el empleado, sino que también puede tener consecuencias importantes para la empresa” (p. 3); puesto que, disminuye la motivación de los mismos y por tanto su efectividad y productividad, así como el incremento de otras problemáticas organizacionales, tales como el ausentismo, rotación de empleados, entre otras perjudiciales para el crecimiento organizacional.

Hannoun (2011, como se citó en Iquise, 2022) señala que, “la insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente” (p. 26). Para el autor, la insatisfacción laboral, es considerado un sentimiento negativo que el trabajador experimenta por la circunstancia laboral que tiene, debido principalmente a que la empresa no cumple con sus expectativas profesionales, lo que puede mermar el desempeño de las funciones que debe cumplir. Bohórquez et al. (2020) señala que, a nivel mundial cada vez son más las empresas que no valoran el trabajo y esfuerzo de sus colaboradores, por tanto, no se sienten debidamente compensados, generando problemas de productividad y desempeño laboral.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) expone que muchos colaboradores manifiestan que su insatisfacción laboral obedece a la gran cantidad de horas que dedican al trabajo, al incremento de la carga laboral y a la complejidad que se

les genera poder mantener una relación equilibrada entre los compromisos laborales y los familiares.

En el mismo sentido, otras experiencias importantes a nivel de Latinoamérica las muestran Echeverri y Espitia (2020) quienes aseguraron que, el 28% de los trabajadores colombianos evidenciaron que su carga laboral incrementó generando un desequilibrio entre el trabajo y la vida personal. Mientras que un estudio presentado en Brasil, permitió descubrir que el 71% de los colaboradores considera relevante cambiar los actuales esquemas organizacionales y basarse más en los resultados, para que el colaborador pueda sentirse más identificado con y satisfecho con la organización y con las funciones que realiza (Sociedad Brasileira de Teletrabajo y Teleactividades [SOBRATT], 2016). Por su parte, una investigación ejecutada en Estados Unidos, evidenció que el 38% de los colaboradores de este país, se encuentran altamente satisfechos, mientras que un 51% indicó estar satisfecho, pero en menor escala; así mismo determinó la relación existente entre la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, tema de gran utilidad para las organizaciones (Society for Human Resource Management [SHRM], 2017).

A nivel Nacional, según un estudio realizado solo un 44% de los trabajadores están satisfechos laboralmente; así mismo., el 74% de los encuestados afirman que de poder cambiarían a un empleo que los haga sentir más felices y el 48% señalan que las organizaciones no se preocupan por brindar condiciones de confort que le permitan al trabajador sentirse satisfecho en su jornada diaria (Zegarra, 2018). Al respecto, Veracierta (2020) en su artículo presenta cifras alarmantes para el año en cuanto a que solo el 24% de los trabajadores peruanos se encontraban felices en su trabajo, lo que sugiere que es una temática que se debe estudiar y revisar a cabalidad a fin de poder mejorar los actuales índices y, por ende, evitar las consecuencias negativas que trae para las organizaciones la insatisfacción laboral.

A nivel regional (Lima), se observa con preocupación que el 76% de los trabajadores no se encuentran satisfechos en su puesto de trabajo actual. Este porcentaje de

insatisfacción se produce por las causas que a continuación se señalan: (a) Un 22% considera que su trabajo no es desafiante, es decir, que realizan funciones con poca significancia para su crecimiento profesional; (b) Un 20% expone que no tienen un buen clima laboral que favorezca las actividades y las relaciones entre el equipo; (c) Un 19% le atribuye su insatisfacción a la poca capacidad de liderazgo de los equipos supervisores; (d) Un 12% no está conforme con la remuneración percibida; (e) Un 10% considera que la empresa no le retribuye los logros alcanzados y (f) finalmente un 7% expone que no tienen posibilidades de ascenso (InfoCapital Humano, 2018).

En relación al caso específico de la organización objeto de estudio, la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. (SILSA), dedicada a los servicios generales especializados con una trayectoria de más de 30 años de experiencia en el país, aunque cuenta con un personal debidamente capacitado, se exhiben algunos comportamientos que evidencian la insatisfacción de los operarios, motivado principalmente a las causas que a continuación se detallan: (a) no perciben ningún tipo de incentivo laboral que los haga sentir motivados hacia las funciones y actividades que desempeñan; (b) falta de estabilidad laboral, mostrada por la poca continuidad de los contratos los cuales dependen de los tiempos de licitación de los clientes, por tanto, en forma repetitiva se observa que la empresa liquida a los operarios y posteriormente los recontracta, generando así incumplimiento en el goce de los beneficios de los mismos; (c) alta rotación del personal evidenciado en la renuncia de los operarios; (d) malos tratos por parte del equipo supervisor; (e) limitada o escasa dotación del uniforme y herramientas necesarias para llevar a cabo las funciones. Dicha situación descrita anteriormente, genera algunas consecuencias en los operarios, tales como: (a) falta de compromiso con la empresa y las funciones que cumple; (b) incumplimiento a cabalidad de las actividades que se deben desarrollar en cada una de las áreas; (c) ausentismo laboral que entorpece las actividades planificadas, (d) poca atención a las indicaciones o instrucciones que dictan algunos

supervisores, entre otras, que se relacionan con el desempeño laboral de los mismos y por ende, en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Antecedentes Nacionales

Llenque (2022) desarrolló el trabajo investigación “*Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo*”, cuya finalidad fue reconocer la existencia de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral entre un grupo de trabajadores de una empresa dedicada al transporte; para ello se estratificó en un estudio de tipo cuantitativo/correlacional y con diseño no experimental/transversal. La población sostiene ser de ochenta y cinco colaboradores, sin embargo, la muestra empleada fueron treinta de ellos basados en la característica de que laboraban de manera presencial. Los datos se obtuvieron gracias a la aplicabilidad de una encuesta/cuestionario con 36 ítems para la primera variable y 16 para la segunda. Los resultados arrojaron evidencia de relación entre las variables de tipo alta, positiva y significativa ($\rho = .857$; $p = .000$) todo ello gracias al análisis correlacional con Rho de Spearman. Pudiendo concluir que, a mayor sea el nivel de satisfacción que experimente el colaborador mayor será el grado de desempeño que éste ejecute en sus tareas y responsabilidad y por ende la empresa experimentará el logro de metas de manera rápida.

Huerta y Ching (2021) escribieron un artículo denominado “*La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquín*”, cuya intención era precisar la relacionabilidad entre la satisfacción y el desempeño de los colaboradores de una empresa dedicada a la extracción y procesamiento de peces; a fin de obtener resultados acorde a lo que se perseguía enmarcaron el estudio en uno de tipo aplicado/cuantitativo/correlacional y con diseño no experimental/transversal. La población y muestra determinada por conveniencia fue en total de ochenta colaboradores de la entidad; empleando una encuesta/cuestionario para obtener la información que facilitaría cumplir los objetivos, cabe resaltar que uno de los instrumentos se trató de la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (1999). Los resultados según

análisis estadístico correlacional con Correlación de Pearson permitieron conocer que: a) existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores ($r = .221$; $p = .049$); b) hay relacionabilidad entre la satisfacción laboral y la productividad del empleado ($r = .270$; $p = .016$); c) se tiene correlación entre la satisfacción laboral y la eficacia ($r = .235$; $p = .036$); d) hay relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia del empleado ($r = .229$; $p = .045$). Concluyendo que a medida que son satisfechos los parámetros de condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas y relaciones sociales, se motiva al colaborador a acrecentar su desempeño, productividad, eficiencia y eficacia.

Bazalar (2020) ejecutó un trabajo sobre "*Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao*", dentro del que buscó reconocer la relacionabilidad entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con el desempeño de los empleados de una universidad. Para esto enmarcó el estudio en uno básico/cuantitativo/correlacional con diseño de no experimento en recolección de datos única; la población alcanzaba los trescientos empleados y la muestra aleatoria simple fue de 101 colaboradores. la información fue obtenida gracias a encuestas, con 27 ítems en total para cada variable. Los resultados se obtuvieron empleando W de Kendal en la HG y Tau-b de Kendall en las HE; teniendo que, los empleados se sienten mayoritariamente de acuerdo con la satisfacción laboral (68.3%), de igual manera expresaron estar de acuerdo en que esto les permite obtener un desempeño adecuado de las competencias que ellos ameritan (54.5%) para la realización de su trabajo; validando así que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral ($p = .035$) y entre la satisfacción laboral y las competencias ($p = .031$). Pudiendo concluir que a medida que aspectos como la infraestructura de trabajo, las condiciones laborales y las relaciones laborales son satisfechas las capacidades y competencias de los empleados se incrementan y por ende el desempeño para cumplir con las responsabilidades dadas.

Antecedentes Internacionales

Riyanto et al. (2021) presentaron un artículo denominado “*Efecto de la motivación laboral y la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados: papel mediador del compromiso de los empleados*” (traducido), cuyo motivo fue dar un análisis sobre el tipo de efecto que la motivación y la satisfacción laboral ejercen sobre el desempeño de los empleados teniendo el compromiso como variable mediadora entre los empleados de tecnología de Indonesia; para ello los autores emplearon un estudio de tipo aplicada/cuantitativa, teniendo la encuesta/cuestionario de 54 ítems como medio para obtener la información entre una muestra de 103 colaboradores elegidos a modo de conveniencia por facilidad de acceso y disponibilidad de los mismos. Los resultados fueron obtenidos empleando análisis de mínimos cuadrados parciales (PLS) en el que, para los empleados el incremento del desempeño es influenciado mayormente por la motivación ($v=6.972$), seguido de la satisfacción laboral ($v=3.619$) y finalmente por el compromiso ($v=2.274$). Concluyendo que el compromiso ejerce un efecto significativo y positivo sobre el trabajador a medida que se une con aspectos como la motivación y la satisfacción laboral; por tanto, la satisfacción y motivación laboral acrecentan el desempeño del empleado volviéndolos innovadores, activos y con facilidad para lograr buenos resultados.

Sabuhari et al. (2020) presentaron un artículo “*Los efectos de la flexibilidad de los recursos humanos, la competencia de los empleados, la adaptación a la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados*” (traducido), cuyo propósito fue el análisis del efecto que emite satisfacción laboral, la flexibilidad de los recursos humanos y adaptación a la cultura organizacional sobre el desempeño de los empleados de empresas de logística en Indonesia; para ello, se empleó un estudio cuantitativa/no experimental. La población se conformó por 1780 empleados desde se tuvo una muestra final de 105 validados; obtuvieron la información haciendo uso de un cuestionario. Los resultados se obtuvieron empleando el modelo de ecuación estructural (SEM) con mínimos cuadrados parciales alternativos (PLS), resaltando la existencia de un efecto significativo entre la satisfacción laboral y el desempeño ($\alpha = .293$; $p = .000$), así como

la existencia de efecto directo de la satisfacción laboral sobre las competencias del empleado ($\alpha = .560$; $p = .000$). Concluyendo que, es comprobado que la satisfacción laboral ejerce mejoras notables tanto en el desempeño de los colaboradores como en las competencias que éstos poseen para dar cumplimiento a las actividades encomendadas.

Ekhsan et al. (2019) en su artículo *"El impacto de la motivación, la satisfacción laboral y la compensación en la productividad de los empleados en las Empresas del Carbón"* (traducido), desarrollado con la intención de precisar el nivel de impacto que la motivación, la satisfacción laboral y la compensación ejerce sobre la productividad de los trabajadores dentro de empresas de Carbón; teniendo como premisa el uso de un estudio cuantitativo/no experimental. El total de población se compuso de 359 empleados de las que se extrajo una muestra aleatoria simple de 117, a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados según análisis estadístico con evaluación de media y regresión lineal permitieron conocer que: a) existe efecto significativo entre la satisfacción laboral y la productividad del trabajador ($p = .000$; $rL = 1.138$); b) existe efecto significativo entre la satisfacción laboral y la eficacia del trabajador ($p = .000$; $rL = 3.155$). A través de lo que se logra concluir que, a medida que el colaborador se siente satisfecho dentro de su jornada y ámbito de trabajo el rendimiento, productividad y eficacia se acrecenta medido en función del tiempo que emplean para cumplir sus tareas diarias.

Bases Teóricas

Satisfacción laboral

De acuerdo a Luján (2018) en un marco general la satisfacción se entiende como la emoción que es capaz de percibir un sujeto cuando logra cubrir alguna necesidad o expectativa. Por tanto, en el plano laboral, se relaciona con el estado emocional que el empleado experimenta en la organización, al interactuar con los elementos que la conforma. Dicha emoción puede ser positiva, cuando es satisfactoria o negativa cuando por el contrario produce insatisfacción.

Para Mahdi et al. (2021) la satisfacción laboral, es uno de los principios que se tiene que considerar dentro de la administración del recurso humano, puesto que determina tanto el éxito como el progreso organizacional. En consecuencia, las organizaciones en miras de aumentar su productividad deben estudiar la satisfacción laboral y ejecutar acciones que permita motivar a los trabajadores a fin de producir un ambiente que beneficie el alcance de las metas y mejorar el rendimiento de los empleados. Por su parte, Permana et al. (2021) señalan que la satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada por diferentes autores y que todos convergen en el hecho de que son aquellas emociones positivas o de bienestar que se producen de la valoración que hace el empleado con la circunstancia laboral que experimenta.

En correspondencia, Hoque et al. (2021) define la satisfacción laboral como la actitud que se produce en el trabajador, posteriormente de experimentar los gustos o disgustos que se generan en la relación de trabajo y que de una u otra manera determinan su profesionalismo, compromiso y dedicación para continuar apoyando los objetivos e intereses de la institución, es decir, que depende de la comparación que hace el trabajador entre sus expectativas y lo que realmente recibe. Por lo tanto, la satisfacción laboral es una mezcla de diferentes factores entre los cuales se destaca el ambiente laboral y las condiciones psicológicas que desprenden del mismo y que pueden generar en el trabajo satisfacción o insatisfacción hacia las funciones que realiza (Riyanto et al, 2021). De acuerdo a lo anterior, la satisfacción laboral puede ser positiva o negativa, de acuerdo a las expectativas que poseen los trabajadores y ella determinará el desempeño del mismo en la organización (Ojeda, 2019).

Para que el trabajador desarrolle una satisfacción positiva o una insatisfacción negativa, dependerá, de acuerdo a Carpio (2019) de un conjunto de elementos que determinan la conducta o comportamiento del empleado. Así mismo, el autor señala que los elementos que generan insatisfacción por parte de los empleados son: los bajos salarios que no corresponden a las funciones y responsabilidades asignadas, los sistemas de

promoción con condiciones desiguales, ausencia de reconocimiento, sobrecarga de funciones, las extensas jornadas de trabajo, los insuficientes incentivos, entre otros.

En el mismo orden de ideas, Benalcázar (2020) expone que los principales factores que causan insatisfacción laboral, se relacionan principalmente con que el empleado no se sienta parte fundamental de la organización y de los proyectos que se desarrollan, lo que a su vez genera consecuencias graves para la misma, entre las que se destaca la disminución de la calidad del trabajo realizado. Entre otros factores se señalan: (a) La deficiente relación que se puede crear entre colegas y con los supervisores, especialmente por tener actitudes prepotentes que no favorecen el buen ambiente laboral; (b) Las deficientes condiciones laborales relacionados con las instalaciones de la oficina que pueden generar sensación de malestar y fastidio en los trabajadores; (c) Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral, por las largas jornadas laborales, que no le permiten establecer un equilibrio en el uso de su tiempo y desarrollar otros campos importantes en su vida familiar.

Por otro lado, Benalcázar (2020) enuncia que los factores que favorecen la satisfacción laboral, son “contratar a las personas adecuadas para cada puesto, crear lazos con los trabajadores, contar con un sistema de incentivos, promover el trabajo en equipo y la formación adecuada; crear espacios de descanso y desconexión” (p. 33), entre otros que generan sensación de bienestar en los empleados.

Luján (2018) presenta como clasificación de la satisfacción laboral la siguiente: (a) intrínseca, aquella que se relaciona directamente con la percepción que tiene el trabajador con las funciones y tareas que ejecuta, es decir, del trabajo que realiza y (b) extrínseca, aquella que se relaciona elementos externos que no se vinculan con las funciones ejercidas, sino con otras condiciones, tales como el sueldo, la comunicación entre colegas y equipo supervisor, ambiente laboral, instalaciones, entre otros.

En relación a la importancia de la temática, Iquise (2022) expone que la satisfacción laboral es relevante por: (a) Es una de las causas de ausentismo y rotación laboral más

frecuentes que existe, especialmente en los trabajadores que se encuentran insatisfechos con sus funciones; (b) Los empleados que satisfechos poseen mejor salud y (c) La satisfacción laboral, no solo repercute en la vida profesional, así mismo, se refleja en la vida personal del trabajador. En tal sentido, el autor destaca que es importante que se considere la satisfacción como un elemento relevante de la organización y que se puede gestionar involucrando activamente a los trabajadores en los diversos procesos, especialmente en aquellos relacionados con la toma de decisiones, así como considerar la compatibilidad entre la personalidad del empleado y el puesto de trabajo que ejecuta.

Considerando la importancia de la satisfacción laboral, es preciso considerar las diferentes teorías relacionadas con el tema, entre las cuales se destacan:

(a) Teoría Bifactorial de Herzberg, la cual asume que la satisfacción corresponde al resultado de los factores intrínsecos, relacionados con las tareas que realiza y, por tanto, se relaciona con las necesidades de autorrealización, tales como: el reconocimiento, logros, promoción e independencia laboral, entre otros. Y los llamados factores extrínsecos, que, aunque no pueden directamente provocar satisfacción, sí pueden evitarlo, tales como la remuneración, los beneficios, las políticas de la organización, entre otros (Boada, 2019). Para Bastidas y Albarracín (2020) se denomina Teoría de Motivación-Higiene, porque propone la existencia de factores motivadores (intrínsecos) que explican el comportamiento de las personas hacia el trabajo, la responsabilidad y los ascensos, van directamente relacionados con los aspectos positivos que tienen los empleados acerca de su trabajo. Y los Factores Higiénicos (extrínsecos) que incluye el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo que brinda la organización, las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, y las relaciones interpersonales, entre otras.

(b) Teoría de la discrepancia Intrapersonal de Dawis y sus colaboradores, que según Boada (2019) afirma que la satisfacción/insatisfacción laboral es el producto de la disconformidad entre las necesidades del trabajador y la realidad de lo que puede obtener del trabajo. Así mismo, el autor expone que la satisfacción laboral se obtiene por las

recompensas que trabajador es capaz de acumular en el trabajo y por el sistema equitativo que permite acumularlas.

(c) Teoría de Maslow, que corresponde a una teoría del campo psicológico propuesto por Abraham Maslow, quien jerarquizó en un esquema piramidal las necesidades humanas, iniciando en la base con las necesidades más básicas y posteriormente en la parte superior los deseos más elevados, hasta llegar a la anhelada autorrealización (Iquise, 2022).

(d) Teoría de McClelland David McClelland, llamada la teoría de las necesidades aprendidas, en la que explica los sentimientos o necesidades que llevan a las personas a motivarse y a ser exitosas profesionalmente. Para esta teoría, existen motivos de diferente índole (social, político, económico y ambiental) que influyen en la conducta tanto individual como colectiva del trabajador (Iquise, 2022).

(e) Teoría de las expectativas de Vroom, la cual hace mención a las políticas de remuneraciones y beneficios para cubrir las expectativas de los trabajadores a fin de lograr en ellos un mejor desempeño a través de la motivación y recompensas (Ojeda, 2019). Al revisar brevemente estas teorías se confirma que la satisfacción laboral, es una actitud que puede ser lograda en los trabajadores mediante la aplicación estrategias adecuadas y que esto puede repercutir en los resultados que se obtienen de los mismos.

Dimensiones de Satisfacción Laboral

Las dimensiones más relevantes a considerar dentro del estudio de la satisfacción laboral son:

(a) Condiciones de Trabajo: son las diversas características del contexto en el cual se ejecuta el trabajo, es decir, el ambiente laboral, el cual debe permitir el fácil desarrollo de las funciones asignadas a los empleados. En tal sentido, se vincula con las instalaciones físicas en relación a la temperatura, ventilación, iluminación, ruidos, equipamiento tecnológico, herramientas, medidas de seguridad y otras que puedan favorecer o entorpecer las actividades y por ende generar una sensación de bienestar en los ocupantes del espacio. Los autores lo consideran relevante estas condiciones físicas, ya que, se

relacionan con el confort y facilidad de la ejecución de las tareas, así mismo, esta dimensión no solo comprende elementos físicos, sino otros tales como duración de la jornada laboral, las facilidades para estudiar, las jornadas de capacitación, entre otros (Guerrero y Pérez, 2018).

(b) Sistema de Remuneraciones: que se vincula con los requerimientos económicos que motivan al trabajador, especialmente, lo que se refiere al salario percibido, el cual debe estar cónsono al esfuerzo, tiempo y funciones ejecutadas por el trabajador. Por tanto, el sistema de remuneraciones debe cubrir las expectativas del trabajador, estableciendo claras condiciones de aumento, sistema de bonificaciones, entre otros elementos que motiven la productividad laboral (Llave y Ccallo, 2019).

c) Calidad de la Supervisión: muy ligada a las competencias que deben tener los supervisores para poder manejar con equidad al personal, en relación a la orientación, delegación de tareas, conocimiento cabal del trabajo, entre otras, que pueden influir en el grado de satisfacción de los empleados. En esta dimensión también se considera relevante el trabajo en equipo en función a los logros (Llave y Ccallo, 2019).

(d) Administración y Políticas de la empresa: para Llave y Ccallo (2019) las funciones del trabajador están delimitadas por las políticas y lineamientos empresariales, los cuales buscan el cumplimiento de los objetivos y las formas y métodos para lograrlos. En tal sentido, las políticas organizacionales pueden verse como factores positivos o negativos que influirán en el trabajador y en la percepción que éste se cree de la organización en general.

Desempeño laboral

Boada (2019) afirma que existen una amplia cantidad de autores que definen el desempeño laboral, resaltando entre sus citados a Chiavenato (2000), que expone que el desempeño laboral se define como el comportamiento que adopta el empleado para alcanzar las metas propuestas por la organización, por tanto, se relaciona con todas las tareas y acciones que éste realiza en pro de conseguir los objetivos planteados, de esta

manera, se puede observar en dicho comportamiento que realice tareas específicas y previstas en sus funciones o que además realice actividades adicionales que le suman valor a sus actividades. En este orden de ideas, Ordoñez et al. (2020) hacen referencia a que el desempeño laboral es una variable que se relaciona con el talento humano y la forma en como efectúa las actividades exigidas por la organización, haciendo uso de sus competencia, habilidades y conocimientos con calidad y eficiencia, es decir, que el desempeño laboral, está íntimamente relacionado con la idoneidad de lo que debe cumplir el trabajador en miras de aumentar la productividad, eficiencia y eficacia del trabajo que se realiza.

De acuerdo a lo anterior, se puede afirmar que el componente más significativo al hablar del desempeño laboral, es precisamente el alcance de las metas y objetivos propuestos. En tal sentido, Guartán et al. (2019) mencionan que “los empleados exitosos cumplen con los plazos y construyen la marca mediante interacciones positivas con los clientes; cuando no desempeñan de manera eficaz su trabajo, los consumidores sienten que la empresa no satisface sus necesidades y buscarán la competencia” (p. 17) . Es por esta razón, que las empresas requieren trabajadores que cumplen eficazmente con su trabajo, ya que, eso determina el éxito de las mismas, así como la productividad empresarial (Álvarez, et al., 2018).

En concordancia con lo anterior, Salazar y Ospina (2019) señalan que el desempeño laboral es el grado en el cual el trabajador da respuesta a las exigencias empresariales, por tanto, se relaciona con los propósitos organizacionales, tales como la calidad, eficiencia y eficacia, es decir, corresponde al conjunto de acciones observables que el empleado ejecuta para obtener el resultado deseado, mediante la ejecución de estrategias que van acorde a su experiencia y conocimientos. Por su parte, Fontal (2020) enuncia que:

“Hablar de desempeño laboral en las organizaciones, involucra relacionar los procesos de gestión y los resultados obtenidos a raíz de esta gestión, el papel de la evaluación de los resultados obtenidos es fundamental para establecer el

acatamiento de los objetivos formulados por parte de la empresa”. Los gestores de la consecución de estos resultados son los miembros de la organización o también llamados clientes internos. Los procesos de interacción entre actores y el comportamiento de estos son de vital importancia para las organizaciones para establecer resultados (p. 32).

De esta manera, el autor antes mencionado define el desempeño laboral como la manera en la cual los clientes internos de la organización cumplen con sus funciones específicas para obtener resultados previamente establecidos, en consecuencia, se vincula con el índice de cumplimiento logrado por el trabajador en un tiempo determinado. En otras palabras, puede resumirse como la valoración que se hace de la conducta y comportamiento del trabajador en relación a las metas definidas, las cuales deben ser concretas y comunicadas previamente.

Considerando los planteamientos anteriores, se puede afirmar la importancia del desempeño laboral para las organizaciones, considerado un factor clave en lo que concierne a la administración del talento humano, puesto que aporta múltiples beneficios a la organización, entre ellos el alcance de las metas propuestas, es por tal motivo, que se requiere la evaluación del desempeño de los trabajadores y de las acciones que realizan en pro de la organización, así como de las competencias, conocimientos, experiencias, habilidades y actitudes que muestran al ejecutar sus tareas (Iquise, 2022). De allí, la relevancia de la llamada evaluación de desempeño, definida por Chiaventato (2009, como se citó en Bastidas y Albarracín, 2020) como “una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (p. 245). Mientras que, Salazar y Ospina (2019) señalan que la evaluación de desempeño permite medir el rendimiento general del empleado, mediante la apreciación que se observa en cuanto a la ejecución de las actividades.

Para Arias y Heredia (2004, como se citó en Salazar y Ospina, 2019), mencionan “que las evaluaciones de desempeño representan una serie de factores o aspectos que apunten directamente hacia la productividad y la calidad en el cumplimiento del trabajo de un empleado”(p. 62). Es decir, revisa todos aquellos aspectos que permiten revisar los aportes que el empleado realiza a la organización, favoreciendo la productividad y calidad de los procesos que se ejecutan, en consecuencia, es vital que las organizaciones cuenten con un instrumento que permita no solo supervisar al personal, sino también mejorar continuamente los procesos que lleva a cabo. Así mismo:

La importancia de la evaluación del desempeño dentro de la organización radica en su carácter estratégico al permitirle al nivel directivo obtener información sensible que le permitirá efectuar procesos de mejora continua, respecto a las políticas y objetivos que proyectará a la organización a niveles de desarrollo, productividad y competitividad, es decir que es una herramienta que hábilmente utilizada puede afianzar su existencia en el largo plazo (Salazar y Ospina, 2019, p.57).

En este orden de ideas, Bastidas y Albarracín (2020) hacen mención a que los principales motivos por los cuales las empresas aplican las evaluaciones de desempeño son las siguientes: (a) Para establecer sistemas de recompensas y promociones de acuerdo a los méritos obtenidos en la evaluación; (b) Brindar información oportuna en cuanto a las actitudes y competencias del colaborador y así realizar una retroalimentación que permita conocer sus fortalezas y debilidades y muy especialmente mejorar sus procesos; (c) Mejorar las relaciones entre los diferentes niveles de la organización; (d) Permite definir los posibles programas y líneas de carrera acorde a los empleados y funciones que realizan; (e) Poder hacer un control y seguimiento exhaustivo del empleado y orientarlo de forma oportuna hacia el logro de los objetivos. Iquise (2022) también expone que la evaluación de desempeño, permite: (a) Identificar las necesidades de capacitación del personal; (b)

Planificar las acciones tanto estratégicas como operativas para el cumplimiento de las metas; (c) Identificar y corregir los posibles errores de gestión, entre otros.

Por su parte, Benalcázar (2020) formula que el desempeño laboral depende de factores tanto internos como externos. Dentro de los factores internos se ubican: la capacidad de liderazgo del equipo supervisor, la jerarquía organizacional y muy especialmente el clima organizacional que influye en gran medida en el desempeño de los empleados. Mientras que, en los factores externos, se relacionan más con la vida personal y familiar del empleado, la motivación del mismo y los temas ambientales o higiénicos propios de su contexto. Igualmente, resalta que una de las formas de poder mediar los factores antes mencionados, es precisamente, tener dentro de la institución objetivos claros, que sean conocidos por la totalidad de los trabajadores, resaltando además como sus funciones y tareas ayudan al logro de los mismos.

Bastidas y Albarracín (2020) enuncian como factores del desempeño laboral los siguientes: (a) factores personales o condiciones que repercuten en la tranquilidad y efectividad del trabajador; (b) factores Ambientales o condiciones físicas externas que interfieren en el desempeño de las funciones, tales como, el entorno laboral, instalaciones, ruido, entre otros; (c) ambiente laboral o aquellos elementos que pueden influir en los niveles de estrés del trabajador; (d) condiciones de trabajo o aquellos factores relacionados con la institución donde se lleva a cabo el trabajo y entre ellos se mencionan la comunicación entre compañeros, comunicación con los clientes, sobrecarga de trabajo, remuneración, entre otros.

Dimensiones del Desempeño Laboral

De acuerdo a Quispe (2015, como se citó en Chagray et al., 2020, y Benalcázar, 2020) señala que las dimensiones del desempeño laboral son: la competencia, la productividad y la eficacia.

(a) La competencia, de acuerdo a Urquijo (2008, como se citó en Benalcázar, 2020), es una cualidad o característica que posee un individuo, la cual está relacionada

directamente con la forma en la cual ejecuta su trabajo, es decir, que se convierte en un criterio referencial para estudiar el desempeño laboral. En otras palabras, se puede definir como aquellas características intrínsecas de un ser humano que le permite tener un mejor desempeño en un puesto laboral, las cuales pueden ser heredadas o aprendidas mediante algún proceso de formación. Para Matabanchoy et al. (2022) las competencias “se relacionan con el desempeño desde el momento en que predicen unas conductas que, a su vez, predicen un desempeño concreto (que se supone excelente) en las áreas de resultado clave de un determinado puesto” (p. 116). Es decir, que la competencia agrupa las características del individuo y la relación de las mismas con la actividad laboral, es por ello, que están compuestas de conocimiento, habilidades y actitudes, que son los indicadores por excelencia para medir dicha dimensión. En tal sentido, es común que cuando se valore el desempeño laboral, se evalúen las competencias que tiene el colaborador para ejercer el cargo para el cual se encuentra asignado.

(b) La productividad, para Quispe (2015, como se citó en Chagray et al., 2020), es definida como la relación entre la producción obtenida y los recursos empleados para dicha producción, por tanto, se relaciona específicamente con el uso eficiente de los recursos, ya sea, materiales, energía, información u horas hombres. En consecuencia, la productividad es entendida como la relación entre los resultados obtenidos, los recursos y el tiempo en obtener dichos resultados. Es por ello, que hablar de productividad es relacionar la producción con sus insumos totales. De esta manera, la productividad laboral se mide a través de la producción obtenida y la cantidad de trabajo realizado en un período determinado. Por su parte, Salazar y Ospina (2019) hacen mención a que incrementar la productividad laboral es precisamente lograr mejores resultados con la misma cantidad de recursos, por tanto, considera que los indicadores a considerar en esta dimensión es precisamente los resultados y los recursos. Razón por la cual, la productividad se puede medir por la división de los resultados (unidades fabricadas, unidades vendidas o servicios

prestados) contra los recursos (la cantidad de trabajadores, por las horas – máquina, por el tiempo utilizado).

(c) Eficacia, se define en su sentido más simple como hacer las cosas de forma correcta y respecto al plano laboral sería ejecutar las actividades y tareas de forma correcta para que se puedan alcanzar los objetivos organizacionales, es por ello, que la eficacia se relaciona directamente con la obtención de los resultados esperados, que implica la actuación o cumplimiento de actividades para poder obtenerlos. En tal sentido, los indicadores de la eficacia son el cumplimiento de los objetivos o logro de los resultados (Quispe, 2015, como se citó en Chagray et al., 2020). Para Salazar y Ospina (2019) la eficacia es una dimensión que permite medir los esfuerzos realizados por la organización, la cual busca poder mejorar las habilidades de los trabajadores y por ende el desempeño de los mismos. De igual manera, los autores resaltan que la eficacia al considerarse como punto de medida los resultados y objetivos, está íntimamente relacionada con la planificación organizacional.

Justificación

Justificación teórica

este trabajo de investigación se soporta en teorías aprendidas en la Universidad Privada del Norte, tales como Gestión de Procesos, Gestión de Recursos Humanos, Optimización de la Producción; así como se apoya en conocimientos relacionados con las variables de estudio en mención, disponible en fuentes bibliográficas y electrónicas.

Justificación metodológica

Nos permite crear y aplicar las encuestas, a fin de manifestar la validez de las hipótesis relacionadas con la solución de un problema, a través del uso de instrumentos estadísticos, tales como el Alpha de Cronbach, Rho de Spearman y el SPSS.

Justificación práctica

Este trabajo de investigación se orienta a la propuesta de solución de un problema específico de la organización, lo cual permitirá mejorar la imagen de la empresa.

Justificación social

En cuanto al aspecto social, se justifica al contribuir en la resolución de una necesidad organizacional, considerando tener un marco referencial en cuanto a la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores, tanto el contexto particular que se presenta actualmente, como para futuras situaciones que puedan presentarse, beneficiando a los trabajadores de la empresa SILSA principalmente, y de manera extensiva en otras poblaciones que puedan presentar situaciones similares. Dicho aspecto se relaciona con la asignatura Negociación y resolución de conflictos, en la cual se estudia lo relacionado a las técnicas de negociación necesarias para resolver problemáticas que se presenten en el campo laboral, considerando los diferentes tópicos a fin de aligerar el proceso de toma de decisiones.

Justificación económica

Considerando el aspecto económico, el estudio permitirá a los gerentes identificar los puntos claves de la gestión personal en cuanto a la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores; así mismo, permitirá determinar si la relación que guardan ambas variables es estrecha, generando así una información determinante en el curso de las acciones organizacionales. De igual manera, fungirá como punto de partida para poder planificar acciones y estrategias que permitan elevar la satisfacción y, por ende, el desempeño laboral de los trabajadores, contribuyendo así con el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa en cuanto al crecimiento económico de la misma. Dicho aspecto se vincula con la carrera general de administración de empresas, puesto que la función principal de cualquier administrador, es precisamente poder planificar y ejecutar actividades en pro de cumplir las metas y obtener utilidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Formulación del problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A., 2022?

1.2.2. Formulación de los problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la competencia los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A., 2022?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A., 2022?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A., 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la competencia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la competencia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Investigación de campo

Considerando que los datos serán obtenidos directamente de la realidad de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022, es una investigación de campo, definida como “aquella que se realiza en el mismo lugar y en el tiempo donde ocurre el fenómeno” (Arias y Covinos, 2021, p. 67).

Investigación Básica

Considerando que se busca conocer la problemática específica de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, se considera una investigación básica, referenciada como “aquella que basándose en los resultados de la investigación está orientada a conocer los problemas sociales de una comunidad, región o país (Ñaupas et al., 2018, p. 136).

Enfoque Cuantitativo

En correspondencia al propósito general de la investigación, que es determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño en la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022, la presente investigación se abordará mediante el enfoque cuantitativo, el cual se considera apropiado cuando se desea comprobar hipótesis y estimar la presencia de ciertos fenómenos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Investigación Correlacional

En lo que se refiere al nivel o alcance, la presente de investigación se ubica en un nivel correlacional, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que son aquellos que “tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (p. 104). Es decir, que la presente investigación tiene como finalidad medir la relación o asociación existente entre la variable 1 (la satisfacción laboral) y la variable 2 (el desempeño laboral).

Diseño No Experimental

Para el estudio se considera el diseño no experimental, el cual, según Arias y Covinos (2021) se caracteriza porque no se crean condiciones experimentales especiales para las variables, es decir, que no se alteran las variables, sino que se estudian en su contexto natural.

Corte Transversal

De acuerdo al tiempo en el cual se realiza la recolección de datos, la investigación se ubica en un estudio transversal, puesto que el proceso de recolección de datos se realizará en un único momento (Arias y Covinos, 2021).

2.2 Población y muestra

La población es llamada comúnmente universo, por referirse a la totalidad de los elementos de la investigación. En tal sentido, la población del estudio está representada por 150 trabajadores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

Considerando el nivel correlacional y lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la muestra que se considerará en el estudio es la muestra probabilística, en la cual "todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos" (p. 202), y es lo usual en este tipo de estudios que busca hacer mediciones y estimaciones entre variables. En consecuencia, en la presente investigación, se empleará el muestreo de tipo probabilístico aleatorio, determinando la muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula estadística que se emplea para poblaciones finitas Hernández-Sampieri y Mendoza (2018):

Figura 1

Ecuación para calculo probabilístico de muestra

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

Nota: fórmula matemática aplicada a población finita para obtención de muestra de manera aleatoria simple, Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018.

Tabla 1

Parámetros para el cálculo de la muestra

Parámetros	Valor
N (Población)	150
Z: Nivel de confianza (95%)	1.96
Desviación estándar de la población	0.5
p (50%)	0.5
q (50%)	0.5
e (5%)	0.05
n =	70

Nota: aspectos considerados y su valor para obtención de muestra de manera aleatoria simple, Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018.

Considerando y aplicando la fórmula anterior se obtuvo una muestra de 70 trabajadores a los cuales se les aplicará los instrumentos de recolección de datos.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ñaupas, et al. (2018) define la técnica como “un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo” (p. 273), las cuales deben estar en correspondencia con el enfoque de investigación seleccionado, es por ello,

que la presente investigación empleará técnicas cuantitativas, tales como la encuesta, ampliamente usadas en estudios de tipo correlacional.

Mientras que los instrumentos se definen como "son las herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigado" (Ñaupas, et al., 2018, p. 273). De esta manera, para la investigación se optó por un cuestionario estructurado por cada variable de estudio. Ambos instrumentos se presentan con alternativas de respuestas en escala tipo Likert, para facilitar el análisis e interpretación de los resultados.

Dichos instrumentos cumplirán con los criterios de validez y confiabilidad necesaria en la investigación científica. Entendiendo la validez como el "grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir, es la pertinencia de un instrumento de medición, para medir lo que se quiere medir" (Ñaupas, et al., 2018, p. 276). En el caso de la presente investigación la validez del instrumento será determinada a través del juicio de expertos, en la especialidad de negocios y metodología, los cuales evaluarán los ítems presentados en cuanto a contenido, claridad de redacción y congruencia.

En el caso de la confiabilidad, se refiere a que el instrumento "merece confianza porque al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados siempre serán los mismos" (Ñaupas, et al., 2018, p. 278). Considerando que el instrumento es tipo Likert, presentando varias alternativas de respuesta, se empleará para la confiabilidad el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual debe obtener valores entre 0,60 y 0,65 a fin de considerar un instrumento confiable.

2.4 Procedimientos

En correspondencia al enfoque cuantitativo de la investigación, se detalla el procedimiento que se seguirá a fin de conseguir los objetivos planteados: (a) En principio se define el problema a investigar de acuerdo a lo presentado en la realidad y a las líneas de investigación de la especialidad; (b) Posteriormente se desarrollan y enuncian las bases

teóricas a través de la revisión de diferentes autores por cada una de las variables, teniendo presente la vigencia de las fuentes consultadas; (c) Determinación de la metodología a seguir en el estudio que permitirá abordar la realidad y obtener los datos necesarios (d) Selección y cálculo de la muestra del estudio; (e) Recolección de los datos a partir de la aplicación de los instrumentos previamente contruidos y validados; (f) Análisis de los datos mediante la aplicación de las pruebas estadísticas correspondientes para la generación del informe de resultados y finalmente (g) Presentación de las conclusiones del estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En relación al procedimiento de análisis de datos, se dio inicio con la tabulación de las respuestas obtenidas empleando para ello la herramienta digital Excel, lo que permite un manejo fácil y rápido de los datos para su posterior procesamiento estadístico; asimismo, se empleó el estadígrafo Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad interna del instrumento empleado, posteriormente la estadística descriptiva e inferencial, que corresponde al enfoque cuantitativo. El primer paso corresponde a la descripción de los resultados obtenidos para cada una de las variables, mientras que el segundo paso se basa en la aplicación de pruebas estadísticas específicas para poder realizar la contratación de las hipótesis en la muestra seleccionada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Así mismo, de acuerdo a lo señalado por Ñaupas et al. (2018) en la actualidad el procesamiento de los datos se realiza a través de técnicas electrónicas, que no son más que la aplicación de software estadísticos para que el procesamiento sea más rápido y confiable, en consecuencia, se empleará el SPSS.

2.5 Consideraciones éticas

Para Ñaupas et al. (2018) la investigación científica es un proceso sistemático que requiere de la aplicación de procedimientos lógicos, competencias metodológicas y herramientas tecnológicas, que requiere de condiciones específicas para asegurar la eficiencia de dicho procedimiento y el cumplimiento de los objetivos. Es por tal motivo, que

para la presente investigación se aseguran las condiciones éticas que se detallan a continuación:

(a) La recolección de los datos se hace única y exclusivamente con fines académicos, respetando y protegiendo la identidad de los encuestados y la información suministrada por la empresa.

(b) La información que sustenta teóricamente la investigación respeta la propiedad intelectual y el derecho de los autores consultados, por tanto, se realiza las citas y referencias que corresponden de acuerdo a la normativa APA séptima edición.

(c) La transparencia de los procesos investigativos en cuanto a la elaboración, aplicación y procesamiento de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

(d) Los resultados obtenidos serán parte de la comunidad científica para utilizarse como base y referencia de futuras investigaciones.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Determinación de la confiabilidad del instrumento de medición

Se determinó la confiabilidad de la encuesta elaborada mediante la prueba del Alfa de Cronbach; empleando una sólo medición para la consistencia interna y equivalencia de los ítems del cuestionario en mención, siendo la fórmula la siguiente:

Figura 2

Ecuación Alfa de Cronbach para confiabilidad

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k V_i}{V_T} \right)$$

Nota: adaptado de Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018.

Dónde:

k= número de ítems del instrumento

V_i= varianza de cada ítem

V_T= varianza total de la suma respuestas

Los puntajes para alfa de Cronbach van de 0 a 1, donde de 0 a 0.2 es muy baja confiabilidad, de 0.2 a 0.4 baja confiabilidad, de 0.4 a 0.6 moderada confiabilidad, de 0.6 a 0.8 buena confiabilidad y de 0.8 a 1 es alta confiabilidad. Cuanto más cerca esté la puntuación de 1, más fiable será la prueba.

Tabla 2

Confiabilidad para el instrumento

Instrumento	alpha	Items
Satisfacción laboral	0.770	23
Desempeño laboral	0.883	19

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De acuerdo con los datos reflejados en la tabla 2 se denota un índice de confiabilidad en un nivel bueno para el instrumento que mide la satisfacción laboral, y un nivel alto para el instrumento que mide el desempeño laboral. Por tanto, se resume que ambos instrumentos poseen una consistencia interna y equivalencia plenamente aceptable.

3.2 Resultados Estadísticos Descriptivos según variables de estudio

3.2.1 Análisis estadístico descriptivo de la variable 1: Satisfacción Laboral

Tabla 3

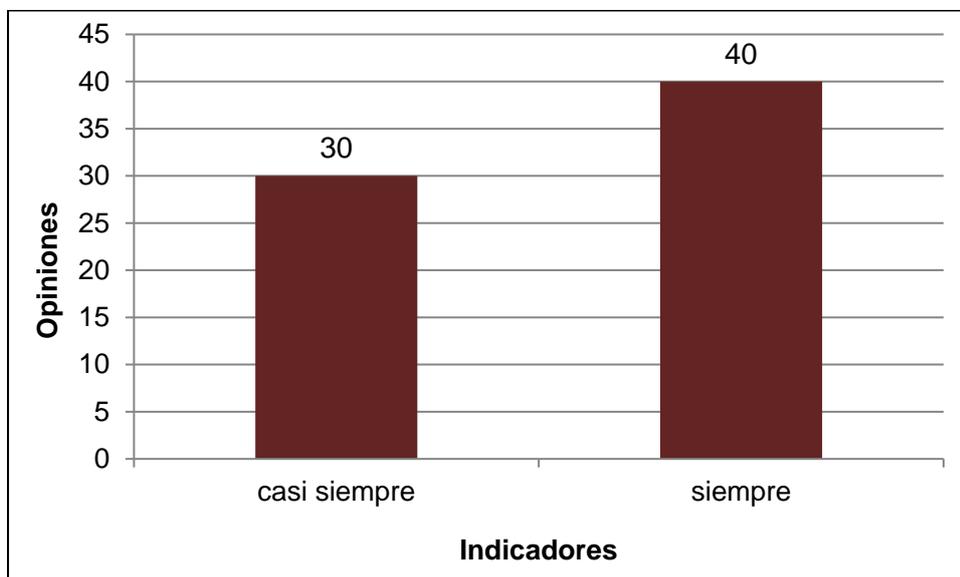
Distribución de opiniones para la satisfacción laboral

Leyenda	Frecuencia	Porcentaje
A veces	0	0.00
Casi siempre	30	42.9
Siempre	40	57.1
Total	70	100

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

Figura 3

Opiniones según la satisfacción laboral



Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De acuerdo con los datos reflejados en la tabla 3 y figura 3 se denota que casi siempre hay 30 opiniones (42,9%), en siempre hay 40 opiniones (57.1%) que representa a la mayoría de los encuestados, de un total de 70 encuestados.

3.2.2 Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: Desempeño

Tabla 4

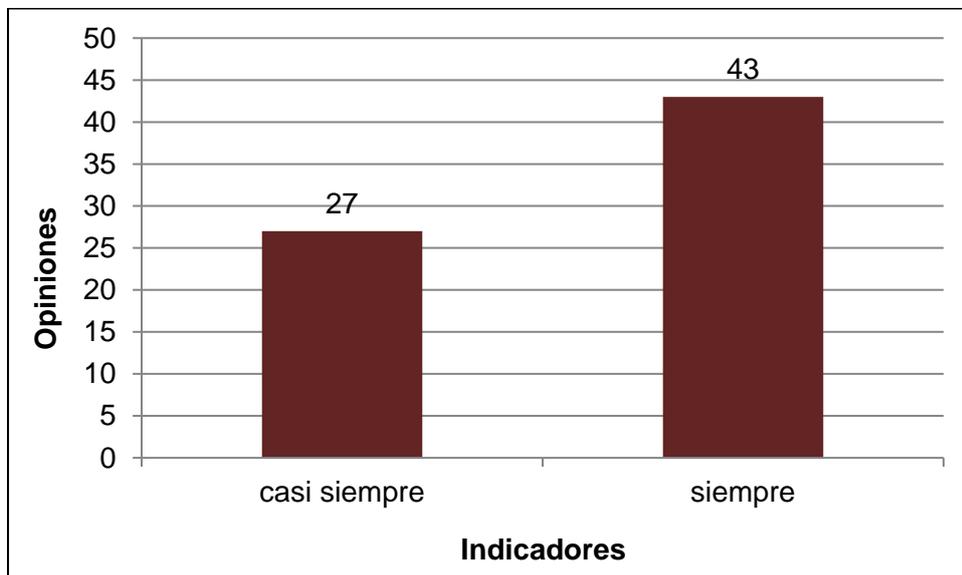
Distribuciones de opiniones para el desempeño laboral

Legenda	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	27	38.6
Siempre	43	61.4
Total	70	100

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

Figura 4

Opiniones según desempeño laboral



Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De acuerdo con los datos reflejados en la tabla 4 y figura 4 se denota que, en casi siempre hay 27 opiniones (38,6%), en siempre hay 43 opiniones (61,4%) que representa a la mayoría de los encuestados, de un total de 70 encuestados.

Dimensión 1: Competencias

Tabla 5

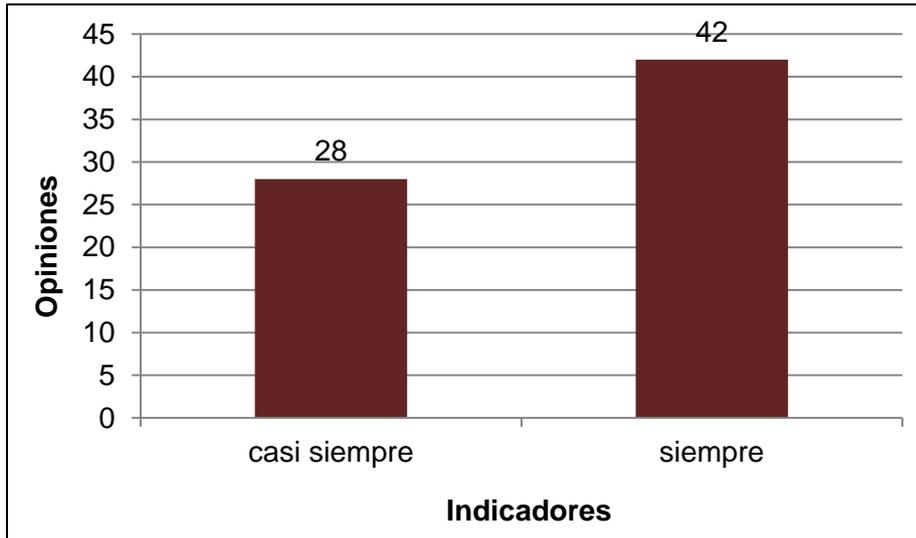
Distribuciones de opiniones para competencias

Leyenda	Frecuencia	Porcentaje
A veces	0	0.00
Casi siempre	28	40.0
Siempre	42	60.0
Total	70	100

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

Figura 5

Opiniones según competencia



Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De acuerdo con los datos reflejados en la tabla 5 y figura 5 se denota que, en casi siempre hay 28 opiniones (40,0%), en siempre hay 42 opiniones (60.0%) que representa a la mayoría de los encuestados, de un total de 70 encuestados.

Dimensión 2: Productividad

Tabla 6

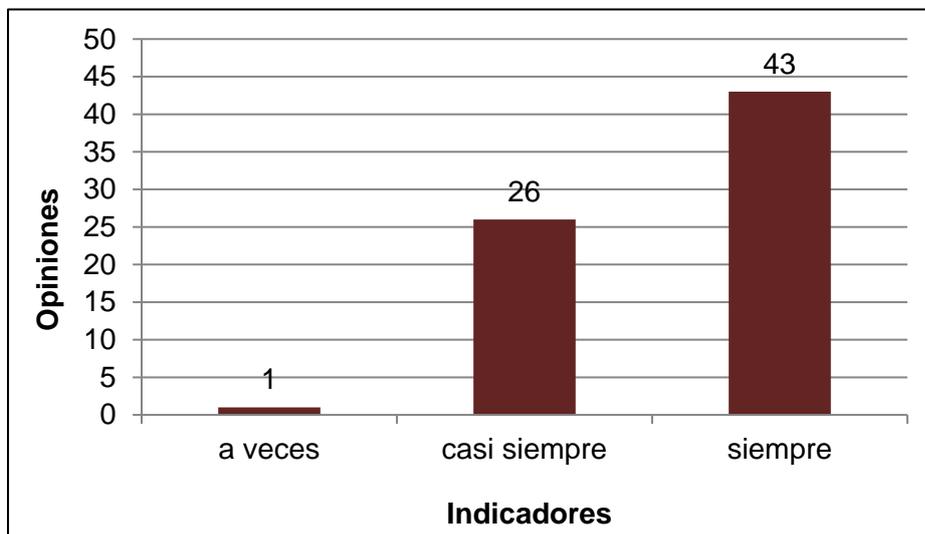
Distribuciones de opiniones para productividad

Leyenda	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	1.4
Casi siempre	26	37.1
Siempre	43	61.4
Total	70	100

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

Figura 6

Opiniones según competencia



Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De acuerdo con los datos reflejados en la tabla 6 y figura 6 se denota que, en a veces hay 1 opinión (1,4%), en casi siempre hay 26 opiniones (37,1%), en siempre hay 43 opiniones (61,4%) que representa a la mayoría de los encuestados, de un total de 70 encuestados.

Dimensión 3: Eficacia

Tabla 7

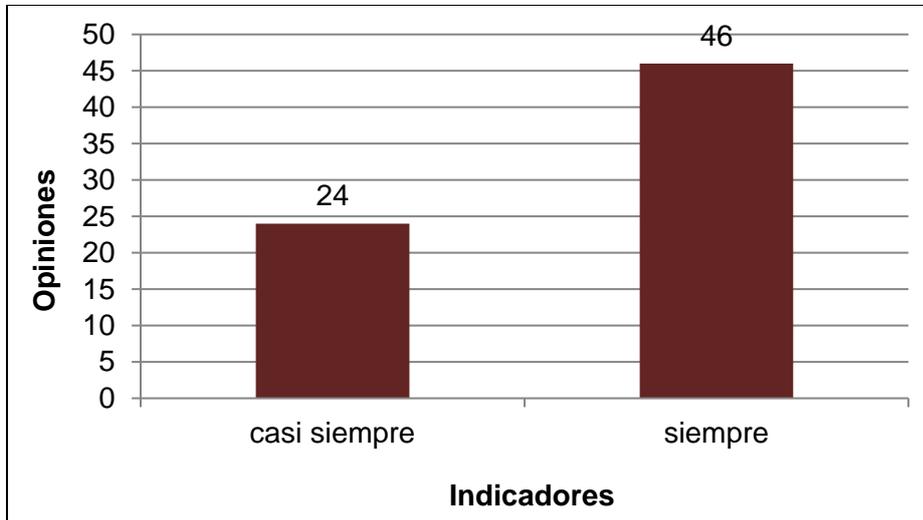
Distribuciones de opiniones para eficacia

Leyenda	Frecuencia	Porcentaje
A veces	0	0.00
Casi siempre	24	34.3
Siempre	46	65.7
Total	70	100

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

Figura 7

Opiniones según eficacia



Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De acuerdo con los datos reflejados en la tabla 7 y figura 7 se denota que, en casi siempre hay 24 opiniones (34,3%), en siempre hay 46 opiniones (65.7%) que representa a la mayoría de los encuestados, de un total de 70 encuestados.

3.3 Prueba de Normalidad (Prueba de Kolmogorov -Smirnov)

Se determinó el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el cual mide la consistencia interna de los instrumentos, es decir el grado de interrelación y de equivalencia de sus ítems.

Si la probabilidad p-valor es menor a 0.05 se dice que no sigue una distribución Normal.

H_0 : Es una distribución normal

H_1 : No es una distribución normal

p-valor < α

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.376	70	0.000
Desempeño laboral	0.399	70	0.000

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

Dentro de la tabla 8 se ha obtenido como resultado un valor de significancia de 0.000 < 0.05, por lo tanto se rechaza H_0 , no es una distribución normal, se utiliza una Prueba No Paramétrica como es la Prueba de Spearman.

3.4 Análisis de correlación de rangos de Spearman en función de las hipótesis

Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos.

Figura 8

Fórmula aplicada en el estadígrafo Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Nota: adaptado de Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018.

En donde:

$$d_i = r_{x_i} - r_{y_i}$$

El coeficiente de correlación oscila entre -1 y $+1$, el valor 0 que indica que no existe asociación lineal entre las dos variables en estudio, según los siguientes rangos:

Tabla 9

Rangos de correlación según Rho de Spearman

Rango	Nivel
[0 : 0.25]	Correlación escasa o nula
[0.25 : 0.50]	Correlación débil
[0.50 : 0.75]	Correlación moderada y fuerte
[0.75 : 1]	Correlación fuerte y perfecta

Fuente: Metodología de la investigación de Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018.

Hipótesis general

H_0 : No existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

H_1 : Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

Tabla 10

Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral

	Spearman	Sig. Asintótica (Bilateral)
Desempeño laboral	0.796	0.000

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De los resultados obtenidos en la tabla 10, se denota que existe una correlación buena, es decir existe una relación positiva muy significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022, según la probabilidad de significancia 0.000 que es menor a 0.05 , con un

coeficiente de correlación de Spearman de 0.796. Se rechaza la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se acepta H_1 , que significa que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral; con un nivel de significancia menor que el nivel de significancia teórico ($p= 0,000 < 0,05$); por lo tanto existe una relación positiva muy significativa.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la competencia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

H_1 : Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la competencia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

Tabla 11

Relación entre la satisfacción laboral y las competencias

	Spearman	Sig. Asintótica (Bilateral)
Competencias	0.766	0.000

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De los resultados obtenidos en la tabla 11, se denota que existe una correlación fuerte y perfecta, es decir existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las competencias de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022, según la probabilidad de significancia 0.000 que es menor a 0.05, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.766. Se rechaza la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se acepta H_1 , que significa que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la competencia; con un nivel de significancia menor que el nivel de significancia teórico ($p= 0,000 < 0,05$); por lo tanto existe una relación positiva muy significativa.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

H₁: Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.

Tabla 12

Relación entre la satisfacción laboral y la productividad

	Spearman	Sig. Asintótica (Bilateral)
Productividad	0.736	0.000

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De los resultados obtenidos en la tabla 12, se denota que existe una correlación fuerte y perfecta, es decir existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022, según la probabilidad de significancia 0.000 que es menor a 0.05, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.736. Se rechaza la hipótesis nula H₀, por lo tanto, se acepta H₁, que significa que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad; con un nivel de significancia menor que el nivel de significancia teórico ($p=0,000 < 0,05$); por lo tanto existe una relación positiva muy significativa.

Hipótesis específica 3

Tabla 13

Relación entre la satisfacción laboral y la eficacia

	Spearman	Sig. Asintótica (Bilateral)
Eficacia	0.834	0.000

Nota: adaptado del procesamiento estadístico aplicado al conjunto de respuesta que los participantes emitieron, 2023.

De los resultados obtenidos en la tabla 13, se denota que existe una correlación fuerte y perfecta, es decir existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022, según la probabilidad de significancia 0.000 que es menor a 0.05, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.834. Se rechaza la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se acepta H_1 , que significa que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la eficacia; con un nivel de significancia menor que el nivel de significancia teórico ($p = 0,000 < 0,05$); por lo tanto existe una relación positiva muy significativa.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión (Interpretación comparativa)

El presente estudio tuvo como hipótesis general, **HG**: Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022. Para lo que se tuvo como resultado para dicha hipótesis un coeficiente Rho de Spearman de 0.796; lo que representa la existencia de relación fuerte y perfecta, es decir existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022. De igual manera expone una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, dando demostración y confirmación que existe relacionabilidad entre las variables, lo que quiere decir que cuando el colaborador se siente satisfecho laboralmente el desempeño de éste va en crecimiento. Lo obtenido concuerda con lo hallado por Llenque (2022) en su tesis *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo*, quien menciona que existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, siendo una relación de tipo alta, positiva y significativa ($\rho = .857$; $p = .000$); mencionando además que, a mayor sea el nivel de satisfacción que experimente el colaborador mayor será el grado de desempeño que éste ejecute en sus tareas y responsabilidad y por ende la empresa experimentará el logro de metas de manera rápida. De igual manera los resultados del estudio compaginan con los expuestos en el trabajo *“Efecto de la motivación laboral y la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados: papel mediador del compromiso de los empleados”* (traducido) de Riyanto et al. (2021) quienes a través del análisis de mínimos cuadrados parciales (PLS) pudieron precisar que, para los empleados el incremento del desempeño es influenciado, entre otros factores, por la satisfacción laboral ($\beta = 3.619$); recalcando que, el compromiso ejerce un efecto significativo y positivo sobre el trabajador a medida que se une con aspectos como la motivación y la satisfacción laboral;

por tanto, la satisfacción y motivación laboral acrecentan el desempeño del empleado volviéndolos innovadores, activos y con facilidad para lograr buenos resultados.

En cuanto a la primera hipótesis específica, **HE1**: Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y las competencias de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022. Para lo que se tuvo como resultado para dicha hipótesis un coeficiente Rho de Spearman de 0.766; lo que representa la existencia de relación fuerte y perfecta, es decir existe una relación directa entre la satisfacción laboral y las competencias de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022. De igual manera expone una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, dando demostración y confirmación que existe relacionabilidad entre las variables, lo que quiere decir que cuando el colaborador se siente satisfecho laboralmente contribuye al crecimiento dentro de las competencias de éste para cumplir con sus funciones. Lo obtenido concuerda con lo hallado en el trabajo sobre *“Los efectos de la flexibilidad de los recursos humanos, la competencia de los empleados, la adaptación a la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados”* (traducido) de Sabuhari et al. (2020) quienes a través del modelo de ecuación estructural (SEM) con mínimos cuadrados parciales alternativos (PLS), pudieron resaltar la existencia de un efecto significativo entre la satisfacción laboral y el desempeño ($\alpha = .293$; $p = .000$), así como la existencia de efecto directo de la satisfacción laboral sobre las competencias del empleado ($\alpha = .560$; $p = .000$). adicionando que, es comprobado que la satisfacción laboral ejerce mejoras notables tanto en el desempeño de los colaboradores como en las competencias que éstos poseen para dar cumplimiento a las actividades encomendadas.

El presente estudio tuvo como segunda hipótesis específica, **HE2**: Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022. Para lo que se tuvo como resultado para dicha hipótesis un coeficiente Rho de Spearman de 0.736; lo que representa la existencia de relación fuerte y perfecta, es decir existe una relación directa entre la

satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022. De igual manera expone una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, dando demostración y confirmación que existe relacionabilidad entre las variables, lo que quiere decir que cuando el colaborador se siente satisfecho laboralmente contribuye al crecimiento productivo de éste para cumplir con sus metas. Lo obtenido concuerda con lo hallado por Huerta y Ching (2021) en su estudio sobre *“La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquín”*, quienes a través del análisis con Correlación de Pearson pudieron conocer que: a) existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores ($r = .221$; $p = .049$); b) hay relación entre la satisfacción laboral y la productividad del empleado ($r = .270$; $p = .016$).

El presente estudio tuvo como tercera hipótesis específica, **HE3**: Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022. Para lo que se tuvo como resultado para dicha hipótesis un coeficiente Rho de Spearman de 0.834; lo que representa la existencia de relación fuerte y perfecta, es decir existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022. De igual manera expone una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, dando demostración y confirmación que existe relacionabilidad entre las variables, lo que quiere decir que cuando el colaborador se siente satisfecho laboralmente contribuye al crecimiento productivo de éste para cumplir con sus metas. Lo obtenido concuerda con lo hallado por Huerta y Ching (2021), en su estudio sobre *“La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquín”*, quienes a través del análisis estadístico correlacional con Correlación de Pearson permitieron conocer que: c) se tiene correlación entre la satisfacción laboral y la eficacia ($r = .235$; $p = .036$); d) hay relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia del empleado ($r = .229$; $p = .045$); refiriendo además que, a medida que son satisfechos los parámetros de

condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas y relaciones sociales, se motiva al colaborador a acrecentar su desempeño, productividad, eficiencia y eficacia.

Limitaciones

Las principales limitaciones del estudio está asociada con la imposibilidad de recolección de datos fueron las siguientes:

Falta de colaboración de los trabajadores en la aplicación de las encuestas.

El mínimo interés y desconfianza de los operarios de limpieza, en cuanto a aplicación de la encuesta en mención.

Mostraron temor a que sean despedidos de sus puestos.

Algunos operarios se mostraron reacios a la hora de aplicar la encuesta.

Mostraron desconfianza al pensar que su respuesta no iba ser anónima y que sean descubiertos.

Implicancias

Las implicancias del estudio se basan en el aspecto teórico puesto que permite emitir registros actualizados sobre la relación que posee la satisfacción laboral sobre el desempeño laboral dentro del grupo de trabajadores de la empresa.

La investigación realizada, se apoya en fuentes bibliográficas y electrónicas que tratan del marco teórico de las variables de investigación.

El trabajo de investigación tiene una implicancia práctica, ya que los resultados obtenidos, evidenciaron las deficiencias de la empresa SILSA, en cuanto a las variables de la investigación.

La presente tesis, tiene significancia metodológica por el procedimiento de investigación realizado.

4.2 Conclusiones

Primera: Existe una relación positiva muy significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022, con una probabilidad p-valor=0.000, con un parámetro de Spearman de 0.796.

Segunda: Existe una relación positiva muy significativa entre la satisfacción laboral y la competencia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022, con una probabilidad p-valor=0.000, con un parámetro de Spearman de 0.766.

Tercera: Existe una relación positiva muy significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022, con una probabilidad p-valor=0.000, con un parámetro de Spearman de 0.736..

Cuarta: Existe una relación positiva muy significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. 2022, con una probabilidad p-valor=0.000, con un parámetro de Spearman de 0.834.

REFERENCIAS

- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147-158. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Arias Gonzáles, J., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Editorial Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bastidas Herrera, I., & Albarracín Orellana, V. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa "LLERMAT SÚPER POLLO"*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5932>
- Bazalar Paz, M. A. (2020). *Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49795>
- Benalcázar Silva, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/7627>
- Boada Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. doi:<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Carpio Rodríguez, R. (2019). *Relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa constructora del rubro de gasificación en el Sur del Perú, año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María]. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9682>
- Chagray Ameri, N., Ramos Yovera, S., Neri Ayala, A., Maguiña Maza, R., & Hidalgo Vásquez, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa

lechera peruana. *Revista Nacional De Administración*, 11(2), 21-29.

doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

Echeverri Gómez, P., & Espitia Castellanos, E. (2020). *Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia*. [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/17393>

Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R., & Fahlevi, M. (2019). The impact of motivation, work satisfaction and compensation on employee's productivity in Coal Companies. *Advances in Intelligent Systems Research*, 173(4), 406-415. doi:<https://doi.org/10.2991/icoemis-19.2019.55>

Fontal Aponte, J. (2020). *Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral en docentes de una institución de educación superior en Bogotá DC*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia]. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/items/0b8836fb-1ef8-4dfb-8b0a-e639e0397624>

Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

Guerrero Velástegui, C., & Pérez Gavilanes, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GAD's Municipales de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw Hill Education. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hoque, F., Rabbany, G., Afrin Anny, S., & Akter, A. (2021). Level of job satisfaction in Agribusiness sector in Bangladesh: An application of Herzberg two factors motivation theory. *Global Journal of Human Resource Management*, 9(2), 31-59. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3875199

Huerta Hidalgo, W., & Ching Campos, G. (2021). La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquín. *Big Bang Faustiniiano*, 10(3), 4-7. doi:<https://doi.org/10.51431/bbf.v10i3.688>

- InfoCapital Humano. (2018). *Satisfacción laboral, el 76% de los peruanos no es feliz en su trabajo*. Obtenido de <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Iquise Quispe, R. (2022). *Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14900>
- Llave Torres, S., & Ccallo Ala, F. (2019). *Habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral en la empresa constructora y contratista Full Terra Umasi S.R.L, en la provincia de Espinar - Cusco, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2265>
- Llenque Fernandez, L. (2022). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78537>
- Ludeña Yaguache, E. V. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Céllica*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>
- Luján Canduelas, E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco]. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1133>
- Mahdi, D., Ahmed, M., & Rasheed, F. (2021). The role of job satisfaction in developing administrative performance and creativity: An empirical study in Iraq. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 465-473.
doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no6.0465>
- Matabanchoy Tulcan, S., Dorado Martínez, A., Guevara Canchala, N., & Narváez Calpa, Y. (2022). Evaluación de desempeño por competencias en una empresa familiar de transporte. *Informes Psicológicos*, 22(1), 115-130.
doi:<https://doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a07>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Editorial Ediciones de la U. Obtenido de

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

- Ojeda Alva, N. (2019). *La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43232>
- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 410-422. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.437>
- Permana, A., Aima, M., Ariyanto, E., Nurmahdi, A., Sutawidjaya, A., & Endri, E. (2021). The effect of compensation and career development on lecturer job satisfaction. *Accounting*, 7(6), 1287-1292. doi:<https://doi.org/10.5267/j.ac.2021.4.011>
- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162-174. doi:[http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.14](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14)
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(1), 1777-1786. doi:<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de Investigación en Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
- Society for Human Resource Management. (2017). *Employee job satisfaction and engagement: The doors of opportunity are open*. Editorial SHRM. Obtenido de <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/Documents/2017-Employee-Job-Satisfaction-and-Engagement-Executive-Summary.pdf>
- Sociedad Brasileira de Teletrabajo y Teleactividades (2016). *Estudio de Mercado: Pesquisa HomeOffice Brasil 2016 SAP Consultoria RH*. Editorial SOBRATT. Obtenido de https://www.sobratt.org.br/site2015/wp-content/uploads/2016/05/Estudo_Home_Office_Consolidado_2016.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2020). *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición. Estimaciones actualizadas y análisis*. Editorial OIT. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf

Veracierta, H. (24 de Enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>

Zegarra, D. (1 de Mayo de 2018). Día del Trabajo: el 74% de peruanos cambiaría de empleo para ser más feliz. *Andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-trabajo-74-peruanos-cambiaría-empleo-para-ser-mas-feliz-708538.aspx>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO															
	Problema Principal	Objetivos Principal	Hipótesis Principal	Variable 1	Variable 2	Método															
"RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SILSA, 2022"	¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A., 2022?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.	Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.	SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo. Nivel: Correlacional Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Técnicas de recolección de datos: Encuesta. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Población: 561 trabajadores de la empresa trabajadores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.															
	Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específica 1	Operacionalización <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>V1</th> <th>V2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Condiciones de Trabajo</td> <td>Competencia</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Sistema de Remuneraciones</td> <td>Productividad</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Calidad de Supervisión</td> <td>Eficacia</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Políticas de la empresa</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				V1	V2	1	Condiciones de Trabajo	Competencia	2	Sistema de Remuneraciones	Productividad	3	Calidad de Supervisión	Eficacia	4	Políticas de la empresa	
		V1	V2																		
	1	Condiciones de Trabajo	Competencia																		
2	Sistema de Remuneraciones	Productividad																			
3	Calidad de Supervisión	Eficacia																			
4	Políticas de la empresa																				
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la competencia los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A., 2022?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la competencia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.	Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la competencia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.																			
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específica 2																			
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A., 2022?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.	Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.																			

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
	Integrados de Limpieza S.A., 2022?	Integrados de Limpieza S.A, 2022.			Muestra: 229 trabajadores de la empresa trabajadores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.
	Problema Específico 3 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A., 2022?	Objetivo Específico 3 Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.	Hipótesis Especifica 3 Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A, 2022.		

ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA		
<p>Variable 1: SATISFACCIÓN LABORAL.</p> <p>Corresponde a una categoría que exhibe los estados emocionales favorables que tiene un colaborador los cuales se generan en consecuencia de lo que perciben del ambiente de trabajo y que a su vez se traduce en productividad, efectividad, motivación y buen desempeño de sus funciones (Rosales, et al., 2017).</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Son las diversas características del contexto en el cual se ejecuta el trabajo, es decir, el ambiente laboral, el cual debe permitir el fácil desarrollo de las funciones asignadas a los empleados. En tal sentido, se vincula con las instalaciones físicas en relación a la temperatura, ventilación, iluminación, ruidos, equipamiento tecnológico, herramientas, medidas de seguridad y otras que puedan favorecer o entorpecer las actividades y por ende generar una sensación de bienestar en los ocupantes del espacio (Pérez, 2018).</p>	Ambiente Físico	Las instalaciones son confortables (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) y permite la ejecución de las tareas asignadas	<p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces • Casi nunca • Nunca 		
			La empresa cuenta con la tecnología y recursos físicos, equipos técnicos que usted necesita para su misión laboral			
		Significancia de las funciones	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos			
			El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades			
		Clima Organizacional	Existen oportunidades para perfeccionarme en mi área y otras áreas afines			
			Existen condiciones de coordinación entre trabajadores?			
			El ambiente de trabajo la genera estabilidad			
			Las relaciones entre colegas y supervisores se dan en el marco del respeto			
		Sistema de Remuneraciones	Se vincula con los requerimientos económicos que motivan al trabajador, especialmente, lo que se refiere al salario percibido, el cual debe estar cónsono al esfuerzo, tiempo y funciones ejecutadas por el trabajador. Por tanto, el sistema de remuneraciones debe cubrir las expectativas del trabajador, estableciendo claras condiciones de aumento, sistema de bonificaciones, entre otros elementos que motiven la productividad laboral (Llave & Ccallo, 2019).		Beneficios económicos	El salario que recibo está acorde con mis funciones laborales
						Estoy satisfecho con mi remuneración salarial
	El salario que recibo está ajustado a las políticas salariales establecidas en las normativas y leyes.					
	Recompensas justas	Las condiciones laborales (horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias	Considera que el reconocimiento a su trabajo es importante para su motivación			
			La empresa emplea políticas de ascenso de forma justa y equilibrada.			
	Ascensos y/o promociones	Existen oportunidad de desarrollo personal y profesional en la empresa.	Considera que las cargas laborales están bien repartidas en el departamento			
			Puede solicitar ayuda a otros compañeros para poder hacer su trabajo.			
	Calidad de la Supervisión	Se refiere a las competencias que deben tener los supervisores para poder manejar con equidad al personal, en relación a la orientación, delegación de tareas, conocimiento cabal del trabajo, entre otras, que pueden influir en el grado de satisfacción de los empleados. En esta dimensión también se considera relevante el trabajo en equipo en función a los logros (Llave & Ccallo, 2019).	Trabajo en Equipo		Existen muestras de cooperación entre trabajadores de la empresa.	
					Mi jefe reconoce por una labor bien realizada	
					Competencias de los supervisores	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo
	Administración y Políticas de la empresa	Corresponde a las funciones del trabajador están delimitadas por las políticas y lineamientos empresariales, los cuales buscan el cumplimiento de los objetivos y las formas y métodos para lograrlos. En tal sentido, las políticas organizacionales pueden verse como factores positivos o negativos que influirán en el trabajador y en la percepción que éste se cree de la organización en general (Llave & Ccallo, 2019).	Políticas Organizacionales		Conoce la normativa de la empresa	
					Las funciones que ejecutan están normadas en manuales de procedimientos	

		Las políticas de la empresa promueven la cultura organizacional de la empresa.			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	
<p>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL.</p> <p>Son aquellos comportamientos que se consideran relevantes para las metas de la organización y están bajo el control del trabajador, permitiendo de esta forma transformar los resultados obtenidos por el mismo (Escobedo y Quiñonez, 2020).</p>	<p>Competencia</p> <p>De acuerdo a Urquijo (2008) citado por Benalcázar (2020), es una cualidad o característica que posee un individuo, la cual está relacionada directamente con la forma en la cual ejecuta su trabajo, es decir, que se convierte en un criterio referencial para estudiar el desempeño laboral. En otras palabras, se puede definir como aquellas características intrínsecas de un ser humano que le permite tener un mejor desempeño en un puesto laboral, las cuales pueden ser heredadas o aprendidas mediante algún proceso de formación.</p>	Conocimiento	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite un adecuado desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	<p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces • Casi nunca • Nunca 	
			¿El nivel de conocimiento técnico le permite presentar soluciones innovadoras frente a los nuevos problemas?		
			¿Ud. Conoce a cabalidad las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?		
			¿Se forma y capacita continuamente para mantener sus conocimientos laborales actualizados?		
		Habilidades	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?		
			¿Se comunica eficazmente con sus compañeros de trabajo?		
			¿Se comunica eficazmente con sus supervisores?		
			¿Ofrece su ayuda a otros compañeros?		
			¿Muestra iniciativa en el desarrollo de sus funciones?		
	Actitudes	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?			
		¿Es responsable y puntual para la entrega de actividades?			
		¿Cumple con las metas establecidas por sus supervisores?			
	Resultados	¿Cumple con las actividades de la organización?			
		¿Contribuye con el cumplimiento de los resultados de la organización?			
		¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la empresa?			
Recursos	¿El tiempo que emplea es acorde a las actividades ejecutadas?				
<p>Productividad</p> <p>Para Quispe (2015) citado por Chagray et al. (2020), es definida como la relación entre la producción obtenida y los recursos empleados para dicha producción, por tanto, se relaciona específicamente con el uso eficiente de los recursos, ya sea, materiales, energía, información u horas hombres. Es por ello, que hablar de productividad es relacionar la producción con sus insumos totales. De esta manera, la productividad laboral se mide a través de la producción obtenida y la cantidad de trabajo realizado en un período determinado.</p>	<p>Eficacia</p> <p>Para Salazar y Ospina (2019) la eficacia es una dimensión que permite medir los esfuerzos realizados por la organización, la cual busca poder mejorar las habilidades de los trabajadores y por ende el desempeño de los mismos. De igual manera, los autores resaltan que la eficacia al considerar como punto de medida los resultados y objetivos, está íntimamente relacionada con la planificación organizacional.</p>	Cumplimiento de Objetivos	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?		
			¿Usted cumple con las tareas asignadas?		
			¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?		

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

(Marzo, Lima, 2023)

Estimado (a): Trabajador.

Presente.

Me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración para dar respuesta a una serie de interrogantes que permitirán llevar a cabo la investigación titulada “**Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la empresa SILSA, 2022**”. En este sentido, es importante destacar que la información suministrada será empleada, única y exclusivamente con fines educativos, por tanto, las preguntas planteadas están relacionadas con las categorías de análisis y objetivos del estudio.

Instrucciones:

1. Responda la totalidad de los ítems de acuerdo a su experiencia.
2. Considere la escala:

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

Gracias por su colaboración

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Nunca	Ccasi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Condiciones de Trabajo					
Indicador: Ambiente físico					
1. ¿Las instalaciones son confortables (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) Y permite la ejecución de las tareas asignadas?					
2. ¿La empresa cuenta con la tecnología y recursos físicos, equipos técnicos que usted necesita para su misión laboral?					
Indicador: Significancia de las Funciones					
3. ¿Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos?					
4. ¿El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades?					
5. ¿Existen oportunidades para perfeccionarme en mi área y otras áreas afines?					
Indicador: Clima Organizacional					
6. ¿Existen condiciones de coordinación entre trabajadores?					
7. ¿El ambiente de trabajo le genera estabilidad?					
8. ¿Las relaciones entre colegas y supervisores se dan en el marco del respeto?					
Dimensión: Sistema de Remuneraciones					
Indicador: Beneficios Económicos					
9. ¿El salario que recibo está acorde con mis funciones laborales?					
10. ¿Estoy satisfecho con mi remuneración salarial?					
11. ¿El salario que recibo está ajustado a las políticas salariales establecidas en las normativas y leyes?					
Indicador: Recompensas Justas					
12. ¿Las condiciones laborales (horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias?					
13. ¿Considera que el reconocimiento a su trabajo es importante para su motivación?					
Indicador: Ascensos y/o Promociones					
14. ¿La empresa emplea políticas de ascenso de forma justa y equilibrada?					
15. ¿Existen oportunidad de desarrollo personal y profesional en la empresa?					
Dimensión: Calidad de Supervisión					
Indicador: Trabajo en Equipo					
16. ¿Considera que las cargas laborales están bien repartidas en el departamento?					
17. ¿Puede solicitar ayuda a otros compañeros para poder hacer su trabajo?					

18. ¿Existen muestras de cooperación entre trabajadores de la empresa?					
Indicador: Competencia de los Supervisores					
19. ¿Mi jefe reconoce por una labor bien realizada?					
20. ¿Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo?					
Dimensión: Administración y políticas de la Empresa					
Indicador: Políticas Organizacionales					
21. ¿Conoce la normativa de la empresa?					
22. ¿Las funciones que ejecutan están normadas en manuales de procedimientos?					
23. ¿Las políticas de la empresa promueven la cultura organizacional de la empresa?					

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL
(Marzo, Lima, 2023)

Estimado (a): Trabajador.

Presente.

Me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración para dar respuesta a una serie de interrogantes que permitirán llevar a cabo la investigación titulada “**Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la empresa SILSA, 2022**”. En este sentido, es importante destacar que la información suministrada será empleada, única y exclusivamente con fines educativos, por tanto, las preguntas planteadas están relacionadas con las categorías de análisis y objetivos del estudio.

Instrucciones:

3. Responda la totalidad de los ítems de acuerdo a su experiencia.
4. Considere la escala:

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

Gracias por su colaboración

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Competencia					
Indicador: Conocimiento					
1. ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite un adecuado desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
2. ¿El nivel de conocimiento técnico le permite presentar soluciones innovadoras frente a los nuevos problemas?					
3. ¿Usted conoce a cabalidad las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
4. ¿Se forma y capacita continuamente para mantener sus conocimientos laborales actualizados?					
Indicador: Habilidades					
5. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
6. ¿Se comunica eficazmente con sus compañeros de trabajo?					
7. ¿Se comunica eficazmente con sus supervisores?					
8. ¿Ofrece su ayuda a otros compañeros?					
Indicador: Actitudes					
9. ¿Muestra iniciativa en el desarrollo de sus funciones?					
10. ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
11. ¿Es responsable y puntual para la entrega de actividades?					
Dimensión: Productividad					
Indicador: Resultados					
12. ¿Cumple con las metas establecidas por sus supervisores?					
13. ¿Cumple con las actividades de la organización?					
14. ¿Contribuye con el cumplimiento de los resultados de la organización?					
Indicador: Recursos					
15. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la empresa?					
16. ¿El tiempo que emplea es acorde a las actividades ejecutadas?					
Dimensión: Eficacia					
Indicador: Cumplimiento de Objetivos					
17. ¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
18. ¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
19. ¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?					

ANEXO N° 4. Validación del instrumento de medición

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: CHICCHON MENDOZA, OSCAR GUILLERMO
- 1.2. Grado académico y/o título: MAGISTER
- 1.3. Cargo e institución donde labora: DTP UPN |
- 1.4. Título de la investigación: Relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Operarios en la Empresa SILSA 2022, Los Olivos, Lima, 2023.
- 1.5. Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral
- 1.6. Autor del instrumento: Eder Marconi Loli Chavez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en administración

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		4			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		4			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		4			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		4			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			3		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.			3		
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.			3		
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		4			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		4			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.		4			
TOTAL - PARCIAL			28	9		

PUNTUACION

De 10 a 20:		No válido, reformular
De 21 a 30:		No válido, modificar
De 31 a 40:	37	Validar, mejorar
De 41 a 50:		Válido, aplicar

OBSERVACIONES: VER COMENTARIO DE MEJORA EN LA MATRIZ RESPECTO A LA DIMENSION 3. MEJORAR Y APLICAR



Mg. Oscar G. Chicchon Mendoza

III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y nombres del experto: OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA
- 3.2. Grado académico y/o título: MAGISTER
- 3.3. Cargo e institución donde labora: UPN - DTP
- 3.4. Título de la investigación: Relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de la Empresa SILSA,2022, Los olivos,2023.
- 3.5. Nombre del instrumento: Desempeño Laboral
- 3.6. Autor del instrumento: Eder Marconi Loli Chavez
- 3.7. Para obtener el título de: Licenciado en administración

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		4			
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		4			
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		4			
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		4			
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		4			
17. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
18. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		4			
19. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5				
20. METODOLOGIA	(/					

AL 15 28

PUNTUACION

De 10 a 20: No valido, reformular

- De 21 a 30:
- De 31 a 40:
- De 41 a 50:

OBSERVACIONES: APLICAR



Mg. Oscar G. Chicchon Mendoza

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Aquino Asca, Julio
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: docente universitario U P C
- 1.4. Título de la investigación: Relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Operarios en la Empresa SILSA 2022, Los Olivos, Lima, 2023.
- 1.5. Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral
- 1.6. Autor del instrumento: Eder Marconi Loli Chavez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	✓				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	✓				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	✓				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	✓				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	✓				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	✓				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	✓				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	✓				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	✓				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	✓				
TOTAL - PARCIAL		✓				

PUNTUACIÓN

- De 10 a 20: No válido, reformular
- De 21 a 30: No válido, modificar
- De 31 a 40: Validar, mejorar
- De 41 a 50: Válido, aplicar

OBSERVACIONES: . aplicar

Lima, 01 de marzo del 2023

Julio Aquino Asca
firma

III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y nombres del experto: Aquino Asca, Julio
 3.2. Grado académico y/o título: Magister
 3.3. Cargo e institución donde labora: docente universitario U P C
 3.4. Título de la investigación: Relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de la Empresa SILSA, 2022, Los olivos, 2023.
 3.5. Nombre del instrumento: Desempeño Laboral
 3.6. Autor del instrumento: Eder Marconi Loli Chavez
 3.7. Para obtener el título de: Licenciado en administración

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	✓				
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	✓				
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	✓				
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	✓				
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	✓				
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	✓				
17. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	✓				
18. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	✓				
19. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	✓				
20. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	✓				
TOTAL - PARCIAL		✓				

PUNTUACIÓN

- De 10 a 20: No válido, reformular
 De 21 a 30: No válido, modificar
 De 31 a 40: Validar, mejorar
 De 41 a 50: Válido, aplicar

OBSERVACIONES: aplicar

Lima, 01 de marzo del 2023

Julio Aquino Asca

firma

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: SANTAMARIA CASTILLO, OSCAR
- 1.2. Grado académico y/o título: INGENIERO INDUSTRIAL
- 1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UPN - WA
- 1.4. Título de la investigación: Relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Operarios en la Empresa SILSA 2022, Los Olivos, Lima, 2023.
- 1.5. Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral
- 1.6. Autor del instrumento: Eder Marconi Loli Chavez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		X			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		5	36			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:		No válido, reformular
De 21 a 30:		No válido, modificar
De 31 a 40:		Validar, mejorar
De 41 a 50:	X	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Jesús Manuel Orta Amable

Lima 18 de marzo del 2023



III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y nombres del experto: Orta Amable Jesús Manuel
- 3.2. Grado académico y/o título: Licenciado en Administración
- 3.3. Cargo e institución donde labora: Profesional Independiente Consultor y Coach en Innovación
- 3.4. Título de la investigación: Relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de la Empresa SILSA, 2022, Los olivos, 2023.
- 3.5. Nombre del instrumento: Desempeño Laboral
- 3.6. Autor del instrumento: Eder Marconi Loli Chavez
- 3.7. Para obtener el título de: Licenciado en administración

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
14. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.		X			
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
17. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		X			
18. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
19. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
20. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		5	36			

PUNTUACION

De 10 a 20:		No válido, reformular
De 21 a 30:		No válido, modificar
De 31 a 40:		Validar, mejorar
De 41 a 50:	X	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Jesús Manuel Orta Amable

Lima 18 de marzo del 2023



ANEXO N° 5. Base de datos en respuestas obtenidas

VARIABLE	SATISFACCION LABORAL																							
	dimensiones	condiciones de trabajo							sistema de remuneraciones							calidad de la supervision					admin. y politicas de la empresa			
		preguntas	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
6	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
7	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
9	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
10	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
11	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
12	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
13	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
14	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
15	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3
16	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
18	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
19	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
22	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
23	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
24	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4
30	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3
32	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5
33	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
34	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5
37	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5
43	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
45	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
46	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
47	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
48	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
49	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
52	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
54	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4
56	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
59	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	5	5
60	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4
61	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4
62	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4
63	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3
64	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	3
65	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4
66	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3
67	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5
68	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
69	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3
70	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3

VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL																			
	dimensiones	competencia										productividad					eficacia			
		preguntas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
7	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	
11	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
13	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
14	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
18	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
19	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	
24	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
30	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	
31	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
39	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
40	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
44	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
45	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	
50	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	
51	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
52	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
65	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	
66	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
67	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
68	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

ANEXO N° 6. Autorización de la empresa

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**



Yo SERGIO BERNALDES LA COTERA
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI o CE N° 08600743, como jefe de unidad de la
empresa/institución: _____

_____ con R.U.C. N° 20100362598

ubicada en la ciudad de LIMA, Perú

OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) EDEC MARCOVILLO Loli Chavez, con DNI/CE 45103332

2) _____, con DNI/CE _____

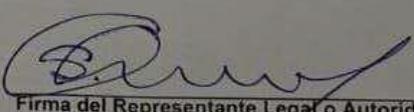
Egresado/s de la Carrera profesional o Programa de Posgrado de ADMINISTRACION

para que utilice la siguiente información de la empresa: SILSA S.A.
(Detallar la información a entregar)

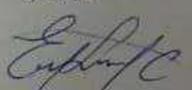
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional. Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


Firma del Representante Legal o Autoridad
 DNI o CE: 08600743

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del egresado (1)
 DNI: 45103332

Firma del egresado (2)
 DNI: _____

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	08	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	12/01/2023				


 Toda copia descargada o impresa de este documento, que no tenga sello de copia controlada, será considerada como documento no controlado por el Sistema de Gestión Documental.