



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**TESIS**

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL PERÚ PIPING SPOOLS,  
PUNTA NEGRA - 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORES**

JOSE RUPERTO ROJAS QUIÑONES

ORCID: 0000-0003-0397-2035

ROCIO DE LAS MERCEDES CACERES TAYPE

ORCID: 0000-0002-8843-8212

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

**LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2023**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Rojas Quiñones, J. R., & Caceres Taype, R. M. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

<b>Datos del autor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Jose Ruperto Rojas Quiñones
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	75518161
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0397-2035">https://orcid.org/0000-0003-0397-2035</a>
<b>Datos del autor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Rocio de las Mercedes Caceres Taype
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	73110247
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0002-8843-8212">https://orcid.org/0000-0002-8843-8212</a>
<b>Datos del asesor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Luis Alberto Marcelo Quispe
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	40612463
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0128-0123">https://orcid.org/0000-0003-0128-0123</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	James Arístides Pajuelo Rodriguez
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	03497186
<b>Secretario del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Jorge Antonio Crisostomo Olivares
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	09288593
<b>Vocal del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Pablo Enrique Cabral Byrne
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	10280491
<b>Datos de la investigación</b>	

<b>Título de la investigación</b>	Satisfacción laboral y desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022
<b>Línea de investigación Institucional</b>	Ciencia, Tecnología e Innovación
<b>Línea de investigación del Programa</b>	Dirección de organizaciones y personas
<b>URL de disciplinas OCDE</b>	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE**  
**EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARÍSTIDES quien lo preside y los miembros del Jurado DR. CRISOSTOMO OLIVARES, JORGE ANTONIO y MAG. CABRAL BYRNE, PABLO ENRIQUE, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS**  
**COLABORADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL PERÚ PIPING SPOOLS,**  
**PUNTA NEGRA - 2022**


Presentado por los bachilleres:

- 1) JOSE RUPERTO ROJAS QUIÑONES
- 2) ROCIO DE LAS MERCEDES CACERES TAYPE

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 02 de junio del 2023.



\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE  
MAG. PAJUELO RODRIGUEZ,  
JAMES ARÍSTIDES



\_\_\_\_\_  
SECRETARIO  
DR. CRISOSTOMO OLIVARES,  
JORGE ANTONIO



\_\_\_\_\_  
VOCAL  
MAG. CABRAL BYRNE,  
PABLO ENRIQUE

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL PERÚ PIPING SPOOLS, PUNTA NEGRA - 2022”

Del bachiller JOSE RUPERTO ROJAS QUIÑONES y ROCIO DE LAS MERCEDES CACERES TAYPE, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 7 de junio de 2023



---

LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes han sido mi guía y pilar para salir adelante durante el trayecto de mi vida, que me motiva día a día volviéndose mi motor para alcanzar mis metas.

José Ruperto Rojas Quiñones

A mis padres, quienes me brindan su apoyo incondicional para traspasar cualquier barrera que se interponga en mi camino.

Rocío de las Mercedes Cáceres Taype



## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestros compañeros de ciclos anteriores que nos impulsaron a salir adelante, a que no rendirnos fácilmente, y luchar constantemente, durante el trayecto de la carrera existirán muchos obstáculos que me desmotivarán y nos querrán hacer renunciar, pero gracias a su apoyo seguimos adelante, siguiendo de pie para poder lograr que en su momento inicié. Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, asesor de tesis, por dedicar su tiempo para aclarar todas las dudas durante el desarrollo de la investigación, al Dr. William Héctor Burgos Torres y al Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez en la revisión y validación de instrumentos y a cada uno de los profesores por cada clase, discurso y lección. Agradezco a la Universidad Autónoma del Perú, por mi formación en el desarrollo profesional y personal, proceso que se refleja hoy durante mi estancia en la universidad. Por último, a nuestros amigos más cercanos por sus consejos, por levantarnos la moral cuando sentíamos que no podíamos más, sobre todo gracias por no darnos la espalda cuando nos hacían falta.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática .....	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	21
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico .....	22
1.4 Limitaciones de la investigación .....	23
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	25
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	50
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	54
3.2 Población y muestra .....	55
3.3 Hipótesis .....	56
3.4 Variables – Operacionalización .....	56
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	59
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	60
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	62
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	66
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	69
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	71
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	78
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	83
4.6 Procedimientos correlacionales .....	84
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Discusiones .....	91

5.2	Conclusiones .....	94
5.3	Recomendaciones .....	95

## **REFERENCIAS**

## **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable satisfacción laboral
- Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño en el trabajo
- Tabla 3 Ficha técnica de cuestionario de satisfacción laboral
- Tabla 4 Ficha técnica de cuestionario de desempeño en el trabajo
- Tabla 5 Escala de alfa de Cronbach
- Tabla 6 Escala de la prueba de correlación de Rho Spearman
- Tabla 7 Resultados de validación del cuestionario de satisfacción laboral
- Tabla 8 Resultados de validación del cuestionario de desempeño en el trabajo
- Tabla 9 Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral
- Tabla 10 Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable satisfacción laboral
- Tabla 11 Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño en el trabajo
- Tabla 12 Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable desempeño en el trabajo
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la variable desempeño en el trabajo
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento en el trabajo
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión proactividad
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión desempeño en la tarea
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo
- Tabla 22 Análisis descriptivos de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo
- Tabla 23 Análisis descriptivos de la relación entre la significación de la tarea y el desempeño en el trabajo
- Tabla 24 Análisis descriptivos de la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo
- Tabla 25 Análisis descriptivos de la relación entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo

- Tabla 26 Análisis descriptivos de la relación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo
- Tabla 27 Resultado de la prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y desempeño en el trabajo
- Tabla 28 Resultados de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo
- Tabla 29 Resultados de correlación entre la significación de la tarea y desempeño en el trabajo
- Tabla 30 Resultados de correlación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo
- Tabla 31 Resultados de correlación entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo
- Tabla 32 Resultados de correlación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable desempeño en el trabajo
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento en el trabajo
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión proactividad
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión desempeño en la tarea
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo
- Figura 10 Análisis descriptivos de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo
- Figura 11 Análisis descriptivos de la relación entre la significación de la tarea y el desempeño en el trabajo
- Figura 12 Análisis descriptivos de la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo
- Figura 13 Análisis descriptivos de la relación entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo
- Figura 14 Análisis descriptivos de la relación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo
- Figura 15 Diagrama de dispersión entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL PERÚ PIPING SPOOLS,  
PUNTA NEGRA - 2022**

**JOSÉ RUPERTO ROJAS QUIÑONES  
ROCÍO DE LAS MERCEDES CÁCERES TAYPE**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. La investigación fue de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra fue conformada por 60 colaboradores. El instrumento utilizado para medir la variable del estudio fue la encuesta, compuesta por 28 ítems para el cuestionario de satisfacción laboral y 26 ítems para el cuestionario de desempeño en el trabajo. Ambos instrumentos han sido validados por criterios de expertos internos y por análisis de fiabilidad, mostrando que los instrumentos son confiables, ya que el alfa de Cronbach dio como resultado una fiabilidad de 0.907 para el cuestionario de satisfacción laboral y una fiabilidad de 0.941 para el cuestionario de desempeño en el trabajo. Los resultados demostraron que existe una correlación positiva moderada entre las variables del estudio mediante el coeficiente de correlación no paramétrica Rho de Spearman ( $r= 0.653$ ;  $\text{sig.}=0.000$ ). Se concluye que a medida que la organización mejore los niveles de satisfacción de los colaboradores, el desempeño será eficiente, para ello se recomienda la implementación de estrategias corporativas que mejoren el desempeño laboral.

**Palabras clave:** satisfacción, desempeño, trabajo.

**JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES OF THE  
INDUSTRIAL COMPANY PERU PIPING SPOOLS, PUNTA NEGRA - 2022**

**JOSE RUPERTO ROJAS QUIÑONES  
ROCIO DE LAS MERCEDES CÁCERES TAYPE**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and job performance of the employees of the industrial company Peru Piping Spools, Punta Negra - 2022. The research is of an applied type, correlational level, non-experimental design and focus quantitative. The sample was made up of 60 collaborators. The instrument used to measure the study variable was the survey, made up of 28 items for the job satisfaction questionnaire and 26 items for the job performance questionnaire. Both instruments have been validated by criteria of internal experts and by reliability analysis, showing that the instruments are reliable, since Cronbach's alpha resulted in a reliability of 0.907 for the job satisfaction questionnaire and a reliability of 0.941 for the questionnaire. of performance at work. The results showed that there is a moderate positive correlation between the study variables using Spearman's Rho non-parametric correlation coefficient ( $r= 0.653$ ;  $\text{sig.}=0.000$ ). It is concluded that as the organization improves the levels of employee satisfaction, the performance will be efficient, for which the implementation of corporate strategies that improve job performance is recommended.

**Keywords:** satisfaction, performance, work.



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, una organización ya no es solo una empresa formada por unos pocos trabajadores que traen algo al mercado, sino es comprendida como una organización donde los colaboradores realizan diferentes tareas y funciones que conducen al logro de un objetivo común. También hay que recalcar que una empresa cumple con el correcto desarrollo de sus objetivos cuando sus colaboradores sean competentes y tengan un desempeño eficiente, para ello es importante que el colaborador se sienta satisfecho en las condiciones laborales; con la significación de sus tareas, beneficios económicos y el reconocimiento en sus labores, para que su desempeño sea positivo en la organización.

La investigación posee como su principal situación problemática los constantes retrasos en la producción y tiempo de entrega de los spools. Se concluyó que dentro del desempeño de los colaboradores se tomen en cuenta varios factores que impulsen a trabajar de una manera más eficiente, de tal manera satisfaciendo sus necesidades como colaborador, esto permitirá disolver los problemas de retraso tanto en la producción y entrega de spools, con la finalidad de obtener mejores resultados.

En ese sentido, la investigación tiene como principal problema ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022?

Asimismo, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

La hipótesis alterna planteada es la evaluación de la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

La investigación se explicó a través de cinco capítulos, que se detallan a continuación.

En el capítulo I, mediante el método del embudo se desarrolló a nivel mundial, internacional, nacional y local la realidad problemática que permitió formular el problema general y específicos, posteriormente se explicó la justificación de la investigación, para posteriormente plantea los objetivos de investigación y por último se evidenció las limitaciones que se presentaron en la investigación.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico explicando los principales antecedentes internacionales y nacionales que guiaron a la investigación, luego se desarrolló los fundamentos teóricos científicos de las variables de estudio donde se discutió los aportes teóricos de cada variable, finalmente, se definió conceptualmente los términos utilizados en la investigación.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico del estudio donde se enmarca el tipo y diseño de investigación, así como la población y muestra del estudio. Luego se realizaron la hipótesis general y específicas que permitieron el desarrollo de la operacionalizan las variables. Asimismo, se describieron los métodos y técnicas investigativas. Finalmente, se realizaron análisis estadísticos e interpretación de datos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados, se presentaron la validación y análisis de confiabilidad de los cuestionarios, luego se presentaron los resultados descriptivos de las variables, dimensiones y variables relacionadas. Asimismo, se desarrolló la prueba normalidad y finalmente, se presentaron los procedimientos de correlación.

En el capítulo V, se desarrollaron las discusiones de resultados mediante una comparación con los resultados obtenidos en otras investigaciones, posteriormente

se realizan las conclusiones y recomendaciones a las que llegó la investigación en concordancia con los resultados obtenidas en las pruebas de correlación.

Por último, se realizó las referencias bibliográficas que sirvieron de sustento teórico para la realización de la investigación.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La satisfacción laboral es un compuesto de percepciones acogedoras y/o negativas que sienten los colaboradores en su trabajo, donde los factores que influyen son la motivación, participación del colaborador, clima laboral, seguridad, buen trato, condiciones de trabajo justas, capacitación previa acerca de los objetivos que se quiere lograr, cumplir las tareas acorde al puesto en donde se trabaja, obtención de reconocimiento por parte de los supervisores, recibir un sueldo de manera justa, premios, remuneraciones, oportunidades de crecimiento laboral y firmeza en el trabajo. Todo lo mencionado son las diferentes necesidades por cubrir en un colaborador, ya que la satisfacción en un colaborador es beneficioso pues aumenta su rendimiento en el desarrollo de sus obligaciones dentro de la organización. Por otro lado, el desempeño en el trabajo es el nivel de rendimiento que el colaborador demuestra al momento de ejecutar las tareas que le corresponden, considerando si la persona está en las condiciones o no para el puesto de trabajo asignado. Ambos términos tienen relación, es decir, en forma general tener un buen desempeño genera recompensas tanto sociales, económicas y psicológicas con un grado más elevado que las anteriores, por lo tanto, si los colaboradores consideran estas recompensas son justas, entonces esto genera mayor satisfacción del colaborador dentro de su puesto de trabajo.

Actualmente, las empresas comienzan a recuperarse de la pandemia de la COVID-19, en este contexto, el Instituto de investigación ADP ha realizado una encuesta en línea en todo el mundo, donde los resultados indican que cada nueve de 10 (90 %) colaboradores consideran sentirse medianamente satisfecho en su trabajo actual, sin embargo el estrés laboral ha alcanzado niveles críticos, con un 67 % que lo experimenta al menos una vez a la semana en comparación con el 62 % que lo

padecía antes de la pandemia. Uno de cada siete (15 %) se siente estresado a diario y el 53 % cree que el estrés afecta su rendimiento, no importa en qué parte del mundo o en la industria, estos resultados muestran el impacto dramático en la fuerza laboral global. Un asombroso 53% cree que su trabajo afecta su vida se ve afectada y que es malo para su salud mental, otro dato importante es que tres cuartos que quiere decir el 76% de los empleados consideran la posibilidad de buscar un nuevo empleo (Richardson y Antonello, 2022).

Tomando como referencia la crisis provocada por la pandemia del COVID-19 la insatisfacción del desempeño se elevó trayendo grandes problemas dentro de los mercados laborales de América Latina y el Caribe, sufriendo un impacto negativo sin precedentes. Dada la naturaleza de la crisis, según el último índice de satisfacción laboral desarrollada en el año 2022, arrojo datos referente a la lealtad y satisfacción de los colaboradores en América latina el cual refiere que el 56% de los laboradores planean quedarse en su puesto actual y no cambiaría su trabajo si fuera posible ya que en gran medida se encuentran satisfechos, mientras que el 44% está dispuesto a marcharse y se encuentra abierto a propuestas, dentro de este porcentaje los colaboradores que se encuentran insatisfechos en su trabajo actual, el motivo principal de su insatisfacción es el salario con un 59%, avanzar en su carrera el 40%, obtener seguridad en el empleo el 38%, De las personas que se encuentran insatisfechas, un 42% menciona sentirse agotado y un 48% con ansiedad o depresión. En este sentido es importante el papel de los líderes en prevención e intervención ante esta problemática (Forbes, 2022).

La pandemia del COVID-19 ha afectado y causó una revolución en el empleo, en este contexto, según La República (2020) solo el 24% de los peruanos es feliz en su centro laboral, esto quiere decir que el 76% de los trabajadores en Perú no se

encuentran satisfechos con algunas de sus dimensiones como las condiciones laborales, la remuneración, el trato con los jefes y el compañerismo, en este sentido las empresas nacionales ya no solo deben preocuparse en la satisfacción del cliente, sino también en la de sus colaboradores ya que un colaborador feliz se conduce de una mejor manera, y está motivado para poder cumplir con los objetivos organizacionales.

Fernández (2020) explica que hoy en día las organizaciones tratan de adaptarse a los cambios y tendencias de los mercados, esto lleva a que dichas adaptaciones agoten todos sus esfuerzos. Por lo general, cada vez las organizaciones implementan paradigmas para que sus colaboradores alcancen la motivación en la ejecución de sus actividades diarias dentro de las organizaciones. Es decir, actualmente, muchas organizaciones no valoran el esfuerzo del talento, el compromiso y el trabajo arduo que realizan los colaboradores, mucho menos es compensado correctamente haciendo frente a su satisfacción y una productividad laboral adecuada.

En este tiempo cambiante, Dávila y Agüero (2021) indican que las empresas de manera activa compiten para sobrevivir en los exigentes y cambiantes mercados. En la actualidad los efectos del COVID-19 ha colapsado la mayoría de las organizaciones, los que han logrado mantenerse en el mercado han tenido como clave del éxito en las acciones que generen motivación en los colaboradores, dando como resultado un nivel de desempeño laboral óptimo en los trabajadores.

Según Vásquez (2021) tanto en el sector privado como público, el desempeño de los colaboradores se refleja en las emociones de cada uno de ellos en cada empresa en su respectivo puesto de trabajo. En su estudio se puede observar, los resultados y conclusiones de las bases de datos consultadas, de los 15 artículos que

analizó, existen similitud en cuanto estar satisfecho dentro de tu ambiente de trabajo, ya que en todas las instituciones hay problemas de satisfacción, escasa comunicación entre colaboradores, falta de incentivos por parte de los directivos. De lo que se infiere que, todos tenemos el compromiso de buscar estrategias para mejorar su rendimiento en las instituciones; ya que depende de ello para alcanzar las metas organizacionales establecidas por la empresa.

En este sentido, para lograr tener un buen desempeño en el trabajo dentro de la empresa es necesario mantener buena comunicación asertiva con los miembros que conforman la empresa. Por ello García et al. (2021) afirman que tener una buena práctica de comunicación asertiva, la comunicación con el equipo será más fluida y directa, demostrando respeto hacia los demás participantes, formando un ambiente adecuado para alcanzar los objetivos comunes.

En la empresa Perú Piping Spools, Punta Negra dedicada a la fabricación de spools (prefabricación de tuberías) perteneciente al sector industrial metalmecánica, en la cual se han observado constantes problemas de insatisfacción y problemas de rendimiento del colaborador, generando retrasos en la producción y tiempo de entrega de los spools. Respecto a la significación de la tarea, se ha observado que las tareas que desarrollan los colaboradores no están en su mayoría alineadas con el nivel de conocimiento de las personas, además, las responsabilidades no están acorde al puesto, esto se relaciona con las posibilidades de crecimiento dentro del equipo de trabajo por el hecho de no tener conocimiento y organización por parte de la empresa, no se brinda la oportunidad para sobresalir como profesional, al contrario, provoca insatisfacción en el colaborador al no sentirse útil para la empresa generando déficit en su producción.



Respecto a las condiciones de trabajo, cuentan con equipo tecnológico especializado de alta tecnología, pero no existe mucha comunicación entre las áreas, generando desorientación y dificultades de alineamiento del personal con la estrategia corporativa disminuyendo su nivel desempeño y por consecuencia demoras de producción.

Respecto al reconocimiento en el trabajo, la empresa no se esfuerza por ejecutar actividades, prácticas, o comportamientos de reconocimiento para los colaboradores, además, los encargados de cada área no valoran y mucho menos reconocen el esfuerzo de los colaboradores, mayormente esto se refleja en casi todas las áreas de la empresa, por lo tanto, el colaborador pierde el interés por el trabajo y permanece descontento con la rutina.

Respecto a los beneficios económicos, los colaboradores no reciben incentivos por parte de la empresa cuando se cumple con las metas y objetivos trazados, por lo tanto, satisfactoriamente no se sienten impulsados a seguir laborando con la misma eficiencia, lo cual se ve reflejado en su desempeño durante sus actividades, por ende la producción se retrasa, obligando a que los clientes esperen, de tal manera que el área de calidad demora en entregar los documentos que se aprueban para que el área de despacho entrega realice la última operación que vendría a ser la entrega de los spools.

Respecto a la proactividad, se evidencian problemas en el área de operación, ya que no actúan rápidamente para evitar futuras complicaciones, desde la planificación no se organizan según las prioridades del cliente perjudicando todo el proceso asimismo una vez iniciado el proceso de producción de los spools tiene que ser concluido, y si no es prioridad, el cliente no lo desea y solicita con urgencia solo las prioridades, por lo que la empresa incurre a incumplimientos en el despacho de

spools dentro de las fechas establecidas en el contrato, adicional a esto se da los retrabajos ya que los spools que permanecen terminados por mucho tiempo en stock, los inspectores tienen que volver a realizar inspecciones visuales control dimensional.

Respecto al desempeño en la tarea, los colaboradores en las diferentes áreas solo se limitan a realizar los requisitos previstos y alargar las tareas que se les encomienda y no van más allá teniendo de cerca la problemática e ineficiencia de algunos procesos en la producción de los spools, no se esfuerzan por obtener un resultado mejor.

Respecto al trabajo en equipo, este problema se refleja en la falta de comunicación entre áreas, la falta de amabilidad con su entorno de trabajo generando retrabajos, y un ambiente tenso.

En caso la empresa Piping Spools no realiza una mejora continua en el desempeño de los colaboradores en cada uno de los procesos de producción, seguirá teniendo las mismas debilidades como problemas de despacho de spools en tiempos no establecidos, de tal forma causando la pérdida clientes potenciales, proyectos de gran envergadura y clientes como Antamina, Cumbra, Aceros Arequipa y Cotinavec Montaje no sigan trabajando con la empresa.

### ***Problema general***

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022?

### ***Problemas específicos***

¿Qué relación existe entre la significación de tarea y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022?

¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022?

¿Qué relación existe entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022?

¿Qué relación existe entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La investigación se justifica porque se evidencia problemas relacionados a la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa industrial Perú Piping Spools. En ese sentido, los resultados permiten identificar los factores que ayudan a tener una mayor felicidad y calidad de vida que ayude a contribuir al logro de las metas organizacionales. Asimismo, permitirá a la empresa industrial Perú Piping Spools tomar conciencia acerca de la importancia de la satisfacción laboral para el logro de un desempeño de los trabajadores y óptimo.

Desde la perspectiva teórica, esta investigación permite ofrecer explicaciones importantes respecto a las variables satisfacción laboral y desempeño en el trabajo de tal forma que sean fuente de consulta importante para investigaciones futuras. En ese sentido, la variable satisfacción laboral se desarrolló con las consideraciones teóricas de Pérez y Gardey (2021) y para el desarrollo de la variable desempeño laboral se considera los aportes de los autores Helmut y Corvo (2018).

Desde la perspectiva práctica, la investigación busca dar a conocer que la satisfacción laboral es una garantía del bienestar laboral de los colaboradores y

repercute en el desempeño en el trabajo, de tal forma se implementen medidas para la mejora del desempeño en el trabajo en beneficio de la empresa producto de los resultados logrados en el estudio.

Desde la perspectiva metodológica, se plantea dos instrumentos de recolección de datos, el primero que busque medir la satisfacción laboral y el segundo que permita evaluar el nivel de desempeño en el trabajo, Dichas pruebas fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad con resultados consistentes.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### ***Objetivo general***

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

#### ***Objetivos específicos***

Determinar la relación entre la significación de tarea y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

Determinar la relación entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

Determinar la relación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

No se encontraron antecedentes tanto nacionales como internacionales de acuerdo con nuestro rubro, pues no se encontró tesis o artículos que consideren las mismas variables, en algunas ocasiones se encontraron estudios con las mismas variables, pero con un objeto de estudio diferente. Por otro lado, se encontraron artículos con protección aspecto que dificultó la utilización de dicha información.

Asimismo, debido al confinamiento producto de la pandemia de COVID-19, la exploración de material bibliográfico ha sido condicionada en la plataforma online, reduciendo la información, de tal forma obligados a apoyarnos en los repositorios universitarios, bibliotecas virtuales y artículos.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudios

La importancia del tema se fundamenta en un marco teórico científico tomado de varios investigadores quienes con sus estudios aportaron de gran manera en este estudio con la finalidad que cumpla las expectativas planteadas.

### ***Antecedentes internacionales***

Sarabia (2020) es su tesis titulada *Competencias clave que favorecen el desempeño laboral del trabajador técnico de la industria metalmecánica en Nuevo León*, desarrollado con el objetivo de analizar la influencia de competencias clave en el desempeño laboral de los trabajadores técnicos de la industria metalmecánica. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no empírico y alcance transaccional, desarrollado en una muestra conformada por 73 colaboradores de la empresa. En sus conclusiones se determinó que las habilidades clave tienen una demanda constante y creciente por parte de las empresas del sector de la industria del metal. Las habilidades clave brindan la capacidad de realizar tareas específicamente mediante el dominio de nuevas y diversas tecnologías. Las características de las competencias clave permiten al colaborador desarrollar una actividad de forma sobresaliente y favorecen su desempeño en el puesto laboral, características como conocimientos, capacidades, habilidades, actitudes, valores, comportamientos y en general características individuales estaban vinculados y causalmente relacionados con el desempeño exitoso de los colaboradores y eso se reflejó en el análisis de regresión. El aporte de la investigación es que el trabajo en equipo y la resolución de problemas son aspectos positivos del desempeño, por lo que son habilidades clave que impulsan el desempeño de los colaboradores. Por lo tanto, no comprometerse con los cambios ambientales esto genera un impacto negativo en el desempeño laboral.

Safitri et al. (2019) en su artículo científico “La influencia de la satisfacción laboral y la motivación en el desempeño de los empleados en PT Chakra Naga Furniture Jepara” publicado en la revista *Jurnal of business studies*, con el objetivo de analizar la influencia de la satisfacción y la motivación en el trabajo en el desempeño de los empleados. El método utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario de escala diferencial semántica utilizando el método de muestreo Centus, para la obtención de una muestra de 50 personas. La técnica analítica utilizada en este estudio es el análisis de regresión lineal múltiple. Los resultados de este estudio indican que la satisfacción y la motivación tienen un impacto positivo y significativo en el desempeño de los colaboradores cuyo coeficiente de determinación en esta investigación fue de 0.718, lo que significó que el 71.8% del desempeño de los colaboradores podría estar influenciado por la satisfacción y motivación laboral, mientras que el 28.2% restante fue explicado por las demás variables no observadas. El aporte de la investigación en relación con las variables de satisfacción laboral y motivación inciden en el desempeño laboral de los empleados con un alto índice, para el presente estudio es necesario tener en cuenta que aumentar la satisfacción, sobre todo en el aspecto de atribución de ingresos distintos al salario, para que los empleados se sientan satisfechos. en el lugar de trabajo y no lo convierta en una carga, sino que haga que el trabajo sea divertido para mejorar el desempeño de los empleados. el crecimiento y los objetivos de la empresa se pueden lograr.

Benalcázar (2020) en su tesis *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources*, desarrollado con el objetivo de analizar el nivel de correlación que presenta la satisfacción laboral y el desempeño del personal de los colaboradores de la empresa mencionada. El estudio es cuantitativo con alcance descriptivo comparativo y se consideró una muestra de



48 colaboradores. El resultado en esta investigación demuestra que la correlación entre las variables es débil, de tal manera produciendo una relación inversa, es decir si una de las variables aumenta la otra puede disminuir. El aporte de este estudio es si la empresa no cuenta con una evaluación de desempeño, se crea una herramienta de evaluación así tener una visión concreta de la situación de la empresa respecto al desempeño de sus empleados. Por lo tanto, se recomienda a la entidad realizar una retroalimentación para que los colaboradores estén informados de los resultados y realizar capacitaciones o talleres así cubrir debilidades encontradas en la evaluación de desempeño por competencias individuales.

Vilema (2018) en su tesis titulada *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador*, desarrollado con el objetivo de estudiar el nivel de correlación entre los factores del clima laboral junto con el desempeño de los colaboradores de la organización. El estudio es de tipo descriptivo y se desarrolló en una muestra de 31 trabajadores. En este estudio, se concluye que las respuestas dadas en las investigaciones realizadas a todo el personal, así como al personal de planta respecto a las dimensiones de productividad, eficiencia y eficacia mantienen una relación significativa con el desempeño. El aporte de esta investigación sobre el desempeño es que confirma la interdependencia entre los factores; por lo tanto, es necesario conservar y mejorar el clima organizacional para asegurar y lograr un eficiente desempeño en los colaboradores de tal manera garantice el cumplimiento de los planes y la productividad de la organización

Quispe y Rodríguez (2019) en su tesis *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado (Cadetran) La Paz*, desarrollado con el objetivo principal de conocer la influencia de

la satisfacción en el desempeño laboral del personal operativo en las empresas de transporte pesado. En este estudio se adoptó un diseño de estudio descriptivo con método deductivo y el cuestionario se aplicó en una muestra de 247 conductores en base a una serie de preguntas las cuales nos ayudaron a obtener una información detallada. El estudio concluyó que existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño, especialmente en términos de salarios y beneficios personales, aunque esto no es relevante para los conductores del sector del transporte pesado. El aporte de la investigación es que cuenta con nuestras dos variables estudiadas, en la investigación con el fin de mejorar la satisfacción laboral del conductor, la organización debe reconocer el desempeño de sus colaboradores en cada una de sus funciones a través de bonos, vacaciones, conferencias o capacitaciones, de tal manera proporcionar un ayudante para el viaje de rutas a larga distancia.

### ***Antecedentes nacionales***

Lozano y Maguiña (2021) en su tesis *Relación entre la motivación y desempeño laboral en los operarios de la empresa metalmecánica Weir Minerals – Lima, 2020*, desarrollado con el objetivo de establecer el nivel de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores. La metodología presenta un enfoque cuantitativo de tipo correlación y un diseño del estudio no experimental transversal, desarrollado en una muestra de 90 trabajadores de dicha empresa. Los resultados muestran que existe una relación positiva y fuerte entre la motivación de los empleados y el desempeño laboral; por lo tanto, se puede argumentar que para fomentar la motivación es fundamental generar esfuerzo y acción hacia los empleados. eficiencia. aumentará, por lo que se confirma la hipótesis propuesta. La contribución de este estudio a varias recomendaciones, en primer lugar, debe tenerse en cuenta que se trata de pronósticos a largo plazo, que ayudan a los ejecutivos a

tener una idea de sus expectativas para su trabajo durante un período de tiempo. Para ello deben incentivar a los operadores a tener proyectos a largo plazo en la empresa, ya que esta es una de las mayores motivaciones y estímulos para los operadores ya que satisface sus necesidades de seguridad y estabilidad. De manera similar al segundo objetivo, se salva su implementación de políticas flexibles, porque el trabajo flexible contribuye a una mayor productividad y por ende produce trabajadores felices y comprometidos. En resumen, las organizaciones fomentan el trabajo en equipo, en cinco pasos: primero, comunicando la misión y metas que el equipo debe alcanzar, segundo, definiendo los estándares del grupo, tercero, creando reuniones periódicas, mantener un nivel constante de retroalimentación; y finalmente, celebrar el logro.

Galvéz (2021) en su tesis *Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en la empresa Aditivos SM SAC Lima – 2020*, desarrollado con el objetivo principal de analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa. La metodología del estudio es aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 38 colaboradores de todas las áreas. Los resultados evidenciaron que existe incidencia positiva moderada entre satisfacción laboral y desempeño, demostrado a través de la prueba Rho Spearman, de donde se obtuvo un coeficiente de 0.476 y una significancia de 0.003. Se concluyó que la satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores de la empresa. El aporte de la investigación es que cuenta con todas nuestras dimensiones mostrando una incidencia positiva moderada, donde la satisfacción laboral se refiere a un estado agradable y confortable, creado por la experiencia laboral de un colaborador; así, podemos ver que esta situación no es ideal, ya que los empleados muestran

insatisfacción de manera frecuente, lo que puede estimular el deseo de dejar o cambiar de trabajo.

Escobedo y Quiñones (2020) en su tesis *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las Mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*, desarrollado con el objetivo de estimar el nivel de relación que presenta la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados. Los resultados permiten afirmar la existencia de la relación entre aspectos de satisfacción y desempeño laboral de los empleados de los operadores logísticos Mypes y los agentes de carga marítima internacional del Callao. Finalmente, se menciona que el aspecto más importante, según el índice de correlación de Pearson, es el reconocimiento personal y/o social, que indica el valor que los empleados le dan al reconocimiento propio. El aporte de esta investigación que, a pesar de los distintos aspectos de satisfacción, se demuestra que el rasgo con menor correlación con el desempeño laboral es la ganancia económica, que se refiere a su percepción negativa de incentivos económicos y factores salariales en su lugar de trabajo, por lo cual pertenece a una de nuestras dimensiones, la cual se toma en cuenta para un mejor desarrollo de actividades.

Ojeda (2019) en su tesis titulada *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019*, desarrollado con el objetivo de estudiar la forma en que la satisfacción laboral afecta la productividad de los empleados en una empresa metalmecánica. La población incluyó 152 y una muestra de 109 empleados que laboran en la industria metalmecánica desarrollado con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal y correlacional. Finalmente, se concluyó que la satisfacción laboral afecta de manera significativa la productividad de los empleados

en la empresa metalmecánica. Los resultados muestran la necesidad de evaluar periódicamente el nivel de satisfacción percibido por los empleados, midiendo diferentes aspectos de la satisfacción, incluida la importancia de la tarea; así como intervenir, en caso de insatisfacción laboral, para motivar a los empleados en este tema. El aporte de esta investigación apoya al estudio realizado en la relación e influencia que existe entre una de las variables estudiadas en una empresa metalmecánica del Perú, teniendo a la importancia de la tarea como dimensión estudiada, siendo uno de los aspectos para medir la satisfacción de los colaboradores de dicha empresa.

Boada (2019) en su tesis titulada *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*, desarrollado con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal en una empresa de servicios de seguridad en la ciudad de Lima. La metodología empleada fue de diseño no experimental a nivel descriptiva correlacional siendo desarrollado en una muestra de 124 colaboradores. Los resultados evidencian una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño. Por lo tanto, sugieren que el único aspecto de la satisfacción laboral que está fuertemente correlacionado con el desempeño es la satisfacción con la importancia de la tarea. Por otro lado, el aspecto de la satisfacción que tiene la relación más débil con el desempeño es la satisfacción de los beneficios económicos. El aporte que esta investigación es que, de las cuatro dimensiones de satisfacción laboral exploradas, solo la satisfacción con la significación de la tarea reveló una alta correlación con el desempeño laboral. Es decir, mientras que el trabajo tenga mayor esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material, el desempeño laboral también se incrementa.

Quispe (2022) en su tesis titulada *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en el Laboratorio Portugal S.R.L. - Arequipa, 2022*, desarrollado con el objetivo de establecer el nivel de relación que presenta la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores. La metodología presenta un diseño descriptivo y un tamaño de muestra de 120 colaboradores. En sus conclusiones se explica que los empleados de la empresa no están motivados por el trabajo que realizan, además no se sienten valorados en su trabajo y que la participación entre compañeros de su entorno es escasa. Los resultados muestran que la significancia bilateral fue 0,013, permite determinar que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores, concluyendo que cuanto mayor es la satisfacción laboral de los empleados, mayor es su desempeño laboral. El aporte que dejó esta investigación fue que los beneficios económicos cumplen un rol de suma importancia en el desempeño de cada colaborador. Pero en la cual los colaboradores no trabajan solo por el sueldo sino por el buen trato o excelente clima laboral que lo que buscan únicamente tener un buen ambiente donde se puedan desarrollar y hacerse reconocidos por sus objetivos logrados.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la satisfacción laboral**

El interés por la satisfacción laboral como área de intervención e investigación coincide con la aparición de ciertas corrientes psicológicas. Muchinsky (1994) explica que Taylor, en 1911, incluyó la satisfacción como una variable relacionada con el desempeño. Posteriormente, los estudios de Hawthorne, realizado por Elton Mayo en 1933, justificó el interés de la psicología en aplicar sus conocimientos y teorías para

mejorar las interacciones sociales y, sobre todo, para estudiar el efecto de las condiciones físicas en el desempeño de los empleados.

Según Aguilar et al. (2015) la satisfacción laboral se basa en tres disciplinas como la psicología, los recursos humanos y la economía. En la investigación el enfoque que adopta la psicología en busca de la razón del por qué hay diferentes niveles de satisfacción laboral entre los colaboradores que realizan la misma actividad, además de lo que los colaboradores piensan sobre su trabajo. El marco de recursos humanos se centra en encontrar formas de mejorar la productividad y los resultados de eficiencia a través de beneficios y mejores condiciones de trabajo como compensación, entre otras cosas por su felicidad.

Morga (2017) indica que la psicología juega un papel importante, ya que el individuo en contacto con una organización lo hace porque tiene un conjunto de expectativas que espera cumplir a través de ella y para Moynihan y Pandey (2007) algunas organizaciones se preocupan por retener a sus colaboradores porque reconocen las contribuciones que hacen en beneficio de la empresa. Una forma de lograrlo es hacer felices a las personas, brindándoles reconocimientos, aunque, como han demostrado esto no es fácil.

#### **2.2.1.1. Definiciones de la satisfacción laboral.**

Chiang et al. (2018) indica que: “La satisfacción laboral, es un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (p. 32). Este mismo autor, Chiang et al. (2018) indican que la satisfacción laboral es entendida como el conjunto de respuestas positivas que un colaborador experimenta durante su periodo de trabajo, no solo en su entorno si no también dentro del mismo, como empleador de la misma manera para Castro et al. (2009) la

satisfacción laboral se puede relacionar con la debida experiencia del colaborador dentro de la empresa, cuya experiencia se convierte en la percepción del colaborador y esto vendría a ser su principal componente emocional, todo ello se ve reflejada en la actitud y eficiencia del empleado dentro de la empresa, sin embargo, Reyer (2021) incluye a la satisfacción laboral como una sensación de autorrealización, que va en relación con el cumplimiento de las expectativas actuales o también de las mismas necesidades, pero no conlleva una implicación a medio o largo plazo, por lo tanto existen empleados satisfechos y con alto riesgo de rotación voluntaria. la satisfacción laboral está conformada por varios factores como la dificultad o simplicidad de la tarea, vínculo colaborador-supervisor, ambiente de trabajo, estos factores están relacionados con la experiencia del colaborador en la organización (Castro et al., 2009).

En los factores de la satisfacción laboral se considera cuatro categorías como la autonomía, socialización, habilidades y condiciones, ambiente laboral. Asimismo, se considera la autonomía más importante porque se refiere a la capacidad de tomar la iniciativa, pensar libremente y tomar decisiones (Sacristán, 2009), dentro de las empresas la satisfacción laboral se refleja en el grado en el que a un colaborador le gusta su trabajo (Pujol, 2016; Gamboa, 2010), siendo una sensación de carácter positivo sobre el trabajo que el colaborador realiza, que surge de la evaluación de sus características (Hernández et al., 2009) buscando una respuesta afectiva o emocional hacia varias etapas del trabajo del colaborador (Kreiter y Kinicki, 1995).

La satisfacción del colaborador es multidimensional puesto que incluye la valoración del clima organizacional, las remuneraciones, salarios, relaciones interpersonales, crecimiento o superación laboral y sobre todo relaciones de colaborador jefe (Meza, 2017). Asimismo, la satisfacción laboral se relaciona con la



inteligencia del colaborador aplicada en las empresas, esta experiencia vivida se convierte en la percepción del colaborador volviéndose un componente emocional. (Orejuela, 2014; García y Sánchez, 2017).

Por otro lado, Grudiz (2010) basado en la teoría de Lawler, sostiene que la satisfacción de los colaboradores es efecto del trabajo eficiente y no la causa de este en la cual pone en manifiesto la importancia de atraer los mejores logros y resultados de los empleados, agilizando las actividades de las organizaciones, por ello los dueños de las empresas deben perseguir la satisfacción del empleado, en beneficio de la organización. Los empleados trabajan en base a resultados tanto psicológicos como económicos, es lo que motiva trabajar día a día, es decir las recompensas no marcan en lo absoluto la satisfacción laboral si no que juegan un rol importante en la mente humana que moldean la motivación y la moral de este.

Otra concepción de satisfacción laboral según Vega (2007) refiere a las diversas actitudes que el colaborador desarrolla hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden tomar de manera general o de acuerdo con el área o faceta en la que se desarrolla cada colaborador. Como concepto global los autores hacen referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

### **2.2.1.2. Importancia de la satisfacción laboral.**

En toda empresa tener un colaborador satisfecho es fundamental, en primera instancia porque ellos desean tener un fuerte crecimiento profesional y un equilibrio entre la vida laboral y personal en el lugar de trabajo.

- Contribuye más a la empresa, ayuda a controlar el desgaste y a que la empresa crezca.

- Cooperan con la organización y respetan las reglas que se impongan dentro del mismo.
- Ayuda de manera voluntaria al equipo.
- Eleva el rendimiento y esfuerzo para resolver cualquier tipo de crisis que se presente.
- La organización siempre será lo primero, es decir el colaborador no solo acuden a la oficina por dinero sino creen en las metas y objetivos del negocio.
- Los colaboradores satisfechos se ajustan más de lo normal a su trabajo a la vez manejar de manera fácil la presión en momentos de frustración.

### **2.2.1.3. Factores que contribuyen a la satisfacción laboral.**

Los factores que contribuyen a la satisfacción laboral son:

- Compensación y condiciones laborales. En este factor un colaborador teniendo un buen sueldo, incentivos de por medio, bonificaciones, opciones de atención médica, entre otros, hace que el colaborador esté más feliz con su trabajo.
- Equilibrio entre el trabajo y la vida. En este factor todo colaborador busca un lugar de trabajo en donde les permita pasar tiempo con su familia o alrededor, por ello, es necesario que la satisfacción laboral de los colaboradores se debe a una excelente política de equilibrio entre el trabajo y vida, gracias al trabajo remoto este equilibrio se puede cumplir.
- Respeto y reconocimiento. En este factor, cualquier individuo se siente apreciado, motivado y mucho mejor si es respetado dentro de trabajo su desempeño será demasiado eficiente.
- Seguridad laboral. Dentro de este factor entra a tallar la organización, de tal forma que si la empresa lo retendrá incluso si el mercado es turbulento, esto otorga confianza en el colaborador.

- Desafíos. En este factor actividades laborales monótonas generan trabajadores insatisfechos. Por tanto, cosas como la rotación laboral, el enriquecimiento laboral, también pueden ayudar a la satisfacción laboral de los colaboradores.
- Crecimiento profesional. Dentro de este sector los colaboradores toman como prioridad la parte del crecimiento profesional, de tal manera, se les otorga nuevos puestos de trabajo, aumenta la satisfacción laboral.

#### **2.2.1.4. Aportes teóricos de satisfacción laboral según Sonia Palma.**

La satisfacción laboral es definida como una reacción afectiva que se tiene al contrastar las expectativas del individuo con la realidad de su puesto y entorno de trabajo; es decir, el colaborador tiene una percepción diferente a otro en cuanto a su puesto de trabajo, de tal forma que quien este muy satisfecho con sus labores, va a desarrollar actitudes positivas de lo contrario quien este insatisfecho mostrará actitudes negativas respecto a su entorno laboral, es significativo analizar y conocer el nivel de satisfacción en los colaboradores ya que puede afectar al comportamiento laboral. Contrariamente a lo que se piensa, los sentimientos son en el mundo del trabajo, es un factor que no debe tomarse a la ligera en las empresas, principalmente cuando se pasa la mayoría de tiempo en el lugar de trabajo.

Según Palma (2005) la satisfacción laboral se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionadas con esa realidad. Dicha definición supone la aceptación de que la satisfacción laboral es un resultado de diversas actitudes y aptitudes que un colaborador tiene hacia su empleo, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento en el trabajo, beneficios económicos etc.

Esta teoría es inestimable de dos maneras, la primera es que considera varios factores causales diferentes de satisfacción e insatisfacción en el trabajo, a diferencia de los modelos clásicos que consideran factores causales únicos. Y otra porque ha supuesto un enriquecimiento en el puesto de trabajo al tener y valorar la significación de la tarea reconocimiento en el trabajo permitiéndole ser parte de la planeación que realiza el supervisor y que el trabajador tenga la oportunidad de experimentar una sensación de logro.

A continuación, se muestra los factores de la satisfacción de los empleados, las cuales son cruciales porque ayudan a conocer y determinar si un empleado se siente feliz y satisfecho con los beneficios que brinda la organización.

#### **A. Significación de la tarea.**

Según Palma (2005) es la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo como sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material en beneficio de la organización. Es decir, la realización y el propósito de vida del trabajador enriquece la vida de los individuos al darle un sentido especial y hace que sientan orgullo por su trabajo y de lo que pueden llegar a lograr. De igual manera da un sentido de pertenencia hacia la organización y refuerza el compromiso organizacional. Por otro lado, la satisfacción no solo aborda las condiciones de trabajo, se dice que la autonomía también influye. Aquellas personas que pueden obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros, están dispuestas a ocupar puestos desafiantes.

Esta dimensión se mide considerando los siguientes indicadores que forman parte de su operacionalización.

Respecto a la realización y propósito de vida del colaborador, refleja lo que el individuo desea lograr para obtener felicidad referido al ámbito laboral por lo tanto

esta dispuestos a realizar labores, tareas que considera lo harán llegar su objetivo laboral y/o profesional.

La satisfacción en la tarea es el conjunto de actitudes, sensaciones de bienestar, placer o inconformidad que se produce del individuo hacia el desempeño de las tareas y labores que tiene a cargo en el espacio de trabajo y específicamente en su puesto de trabajo

La autonomía en el ámbito laboral se define como la libertad de los empleados para manejar aspectos de sus actividades, decidir sobre sus propias tareas y flexibilidad de horarios. Esto les permite ser más creativos y productivos.

### **B. Condiciones de trabajo.**

Es la valoración del trabajo en base a la existencia o disponibilidad de factores normativos o reglamentaciones para regular las actividades laborales. Según Palma (2005) estos aspectos son: “Las condiciones físicas que contemplan las características medioambientales, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas” (p. 42). Aquí también se incluyen a los materiales o maquinarias que facilitan y brindan un ambiente cómodo para la realización de la tarea por otro lado el ambiente laboral intangible.

Esta dimensión se mide considerando los siguientes indicadores que forman parte de su operacionalización.

Las condiciones físicas y/o materiales se encuentran en el entorno laboral donde los colaboradores realizan sus tareas, la infraestructura, el mobiliario, los equipos asignados o los materiales que están a su disposición pueden afectar el ánimo o generar el sentimiento de confort, e influir en la seguridad, la salud, el bienestar físico y mental de los colaboradores, convirtiéndose el ambiente físico en un factor en la satisfacción laboral.

Condiciones intangibles en el ámbito laboral, se refiere cómo se da la interacción de los colaboradores en su entorno de trabajo, la calidad de las interacciones entre los individuos y cómo estos se sienten con dichos vínculos los mismos tienen un peso significativo en la creación de un buen ambiente laboral.

Seguridad en el trabajo es la disciplina técnica que engloba el conjunto de procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo, una organización con un alto estándar de seguridad es más confiable frente a los colaboradores.

### **C. Reconocimiento en el trabajo.**

Es la tendencia a evaluar el trabajo a partir del reconocimiento de los logros laborales o de su impacto en los resultados por parte de las personas propias o relacionadas con el trabajo. De tal manera fomentar el reconocimiento laboral genera gran satisfacción personal en los trabajadores, con lo que serán felices en el trabajo y en su vida personal, esta es la clave para retener el talento en la empresa, por otro lado, la promoción laboral es una mejora en la posición que ocupa un trabajo en la jerarquía de la empresa, es determinante para que el empleado sienta reconocidos sus esfuerzos. Por otro lado, el reconocimiento es una forma de recompensa que tiene un impacto positivo en las personas por dos razones: motivar a los colaboradores y generar un buen desempeño laboral.

Esta dimensión se mide considerando los siguientes indicadores que forman parte de su operacionalización.

Reconocimiento de superiores, consiste en la motivación que genera los jefes hacia los subordinados haciéndoles notar sus buenos resultados y resultados comerciales positivos para reforzar el comportamiento deseado dentro de la empresa.

Promoción laboral, es cualquier tipo de cambio que experimenta el empleado que supone una mejora en su posición laboral ascendiéndolo en la estructura jerárquica de la organización, Esto generalmente le permite al profesional avanzar en su carrera, ganar más responsabilidad e incluso un salario más alto que le permita el desarrollo profesional y personal.

#### **D. Beneficios económicos.**

Se considera la voluntad de trabajar en base a aspectos salariales o incentivos económicos derivados del esfuerzo por realizar las tareas asignadas; es decir, la remuneración no es solo la contraprestación, sino también las asignaciones sociales que por ley se le reconoce al trabajador. Además, es el eje para contabilizar los beneficios. Por otro lado, el sistema de recompensas incluye las variables que motivan a las personas para desempeñar una tarea como medio para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño por medio de la motivación (Palma, 2005).

Esta dimensión se mide considerando los siguientes indicadores que forman parte de su operacionalización.

Remuneración, es una suma de dinero que un empleado recibe de un empleador de vez en cuando por trabajar un tiempo específico o realizar una determinada tarea o producir un determinado producto, el salario es una de las partes más importantes del contrato de trabajo.

Sistemas de recompensas, son un conjunto de incentivos monetarios y no monetarios que puede incluir el salario base, incentivos y/o las comisiones, e incluye tanto recompensas en efectivo, así como cualquier otro beneficio de la compañía, el cual están a disposición del empleador como medio para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño por medio de la motivación.

### **2.2.2. Bases teóricas del desempeño en el trabajo**

El desempeño en el trabajo surge en 1813, cuando Robert Owen que fue un empresario, filántropo y teórico socialista galés, que llevó a la práctica sus ideas reformistas y creó un sistema de evaluación del desempeño en su fábrica en Reino Unido, posteriormente en el año 1842 el gobierno Estados Unidos, a través del congreso estableció una ley nacional mediante la cual se establecía la obligación para las empresas de realizar procesos anuales de evaluación trabajadores. Estas primeras iniciativas llevaron al hecho de que a principios del siglo XX las técnicas de evaluación utilizadas fueran cada vez más avanzadas. Las empresas comenzaron a medir las habilidades y destrezas requeridas para determinados puestos, además del análisis cuantitativo del desempeño de sus empleados. A partir de la segunda mitad del siglo XX, en la denominada *Sociedad del conocimiento*, término acuñado por primera vez por Peter Drucker, surgen nuevos retos y grandes cambios en el mundo empresarial. El trabajo manual de la revolución industrial comenzó a afianzarse a expensas del trabajo mental, por lo tanto, medir el desempeño de los trabajadores comenzó a volverse más complejo.

A partir de la medición de esta nueva forma de trabajar, han surgido varios métodos de evaluación y, finalmente, dos son populares como el enfoque basado en competencias y el enfoque basado en objetivos. El problema de estos procesos, sin embargo, es que ambos se basan en un modelo de producción arraigado en la sociedad industrial que los vio nacer. La gestión del talento debe considerar aspectos más profundos e intangibles, además de estar orientada a resultados. Un entorno colaborativo y las oportunidades de crecimiento profesional son, entre otros aspectos, claves para lograr el nivel adecuado de implicación de los empleados en su trabajo, que es fundamental para alcanzar los objetivos de la organización.



### **2.2.2.1. Definiciones del desempeño en el trabajo.**

El desempeño en el trabajo es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden considerando si la persona es apta o no para el puesto asignado. De acuerdo con Chiavenato (2000) se indica que el desempeño: “Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización” (p. 343). Por lo tanto, un buen desempeño de los colaboradores es la fortaleza más relevante con la que cuenta una entidad. Evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes que el departamento de recursos humanos. Según Guartán et al. (2019) la evaluación del desempeño es un proceso de revisión y evaluación de los logros individuales o colectivos que permite valorar la eficacia de un determinado empleado e iniciar planes, metas y objetivos de desarrollo para el desarrollo de los colaboradores. En ese sentido, la evaluación del desempeño permite identificar, medir y administrar el rendimiento de los empleados en una organización que tendrán importantes beneficios al análisis de la mejora continua. Por ello Hernández (2016) de tal forma con la evaluación del desempeño laboral se logra fortalecer, apoyar y orientar el progreso de los trabajadores evaluados. El hecho de que la evaluación del desempeño es un factor que incide en la implementación de las metas y objetivos marcados, ha propiciado mayor interés en las empresas que desean ser más efectivas ya que este tiene una consecuencia en la productividad de las organizaciones (Sanín y Salanova, 2014). Por consiguiente, permite potenciar las capacidades ya que detecta fortalezas y debilidades que serán determinantes para precisar la eficacia e implementar estrategias que con lleva a mejorar el crecimiento organizacional y la competitividad.

En el mismo sentido, Chiavenato (2000) indica que el desempeño en el trabajo: "Es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de metas establecidas que forman la estrategia personal para lograr esas metas" (p. 423).

Por otro lado, Grados (2014) menciona que el desempeño laboral hace énfasis a las mejores expectativas de un colaborador en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa; donde la evaluación debe realizarse de manera secuencial y precisa, en base a cuatro aspectos como la experiencia laboral, trayectoria académica, aspectos psicológicos, esto siendo los componentes básicos de la personalidad de un individuo que hacen posible su óptimo desarrollo dentro de la organización.

Para Khatatbeh et al. (2020) es inevitable que las organizaciones busquen aumentar el nivel de desempeño laboral a través de todos los medios disponibles y a través de decisiones laborales que afecten a los colaboradores y su estilo de vida, entre las decisiones más relacionadas es determinar el salario adecuado para cada colaborador de acuerdo con su eficacia respecto a los demás. Esta justicia con beneficios para los colaboradores tiene un impacto positivo en la percepción de justicia de los empleados respecto a la satisfacción, haciendo que su desempeño sea mejor generando el deseo de los empleados de desarrollarse y permanecer en la organización el mayor tiempo posible.

Por otro lado, Robles (2009) indica que el desempeño laboral se entiende como a las diferentes acciones que ayudan al cumplimiento de los objetivos de la organización, las cuales pueden ser medidos en términos de las competencias de colaboración con relación a la contribución a la empresa.

### **2.2.2.2. Aspectos importantes en la medición del desempeño en el trabajo.**

Según Bizneo (2022) para asegurar la evaluación del desempeño de un colaborador dentro de la organización, se consideran aspectos importantes como:

- Productividad y calidad. En este aspecto el colaborador debe estar guiado por objetivos concretos, de tal manera lograrlos en un plazo determinado, es lo que se conoce como productividad, no solo es cuestión de ser productivos, sino que debe existir calidad en el trabajo que se realiza.
- Eficiencia. Este aspecto va más allá de la productividad y la calidad, es decir la eficiencia engloba ambos aspectos de un todo. En ese sentido, la eficiencia consiste en que un colaborador entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos establecidos, por lo tanto, la organización, el colaborador y el cliente debes estar satisfechos con el resultado.
- Presencia en el entorno del trabajo. En este aspecto se toma en cuenta las aspiraciones y ambiciones del colaborador, de tal manera manteniendo una buena relación con el equipo de trabajo.
- Actitud. Incide de manera importante tanto en la productividad como en el clima laboral.
- Esfuerzo. Este término también ayuda a medir el desempeño laboral.
- Trabajo en equipo. Consiste en coordinarse de la mejor manera con el resto de los miembros del equipo ya que es clave para los resultados en beneficio de la organización.

### **2.2.2.3. Objetivos del desempeño en el trabajo.**

Según Feldman (1998) los principales objetivos del desempeño en el trabajo son los siguientes:

- Otorgar beneficios a los empleados en función de sus habilidades y crecimiento profesional.
- Aumentar el nivel salarial cuando no hay un arreglo salarial regular.
- Evaluar el desempeño de los empleados al final del período de prueba.
- Evaluar las necesidades de formación y desarrollo del personal.
- Brindar críticas constructivas e informar la posición en la que se encuentra en relación con su desempeño de manera individual.
- Mejorar la comunicación con los empleados, las evaluaciones del desempeño proporcionan un formato de diálogo entre superiores y subordinados y mejora la comprensión de los objetivos y preocupaciones individuales.
- Efectivizar los programas de capacitación permanente en la empresa.

#### **2.2.2.4. Teoría del desempeño en el trabajo.**

Chiavenato (2000) indica que el desempeño en el trabajo: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 423). Es decir, los colaboradores buscan reemplazar sus necesidades ejerciendo sus actividades laborales, generando el impulso a lograr los objetivos que la organización impuso.

##### **A. Proactividad.**

Chiavenato (2000) indica que la proactividad es una actitud que las personas (colaboradores) asumen para tener el control absoluto de su conducta de forma activa, en beneficio de la organización. Es decir, el comportamiento que desarrollan los colaboradores ante determinadas situaciones tiene por finalidad ser anticipatorio, auto iniciado y con orientación al cambio.

Esta dimensión se mide considerando los siguientes indicadores que forman parte de su operacionalización.

Iniciativa en el ámbito laboral. Es la capacidad profesional para proponer, desarrollar o conceptualizar proyectos propios. Esta es una característica importante para el empleo, ya que nos permite anticiparnos a los acontecimientos y generar ideas innovadoras.

Capacidad de respuesta. Chiavenato (2000) menciona: “Es el conjunto de acciones donde se refleja la velocidad y coordinación que se deben efectuar en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que posee el individuo que potencian a la organización para comprender y actuar” (p. 35).

### **B. Desempeño en la tarea.**

Según Chiavenato (2000) al desempeño en la tarea lo entiende como la calidad del servicio o del trabajo que realiza el colaborador dentro de la organización. En otras palabras, se trata de cómo realiza su trabajo de acuerdo con el comportamiento que suele optar para la realización de esta, teniendo un impacto tanto positivo como negativo.

Esta dimensión se mide considerando los siguientes indicadores que forman parte de su operacionalización.

Planificación de la tarea. Es el proceso de identificar, organizar y planificar las actividades a realizar en un proyecto, así como estimar su duración y los recursos necesarios para llevarlas a cabo.

Rendimiento en la tarea. Es la medida en que un empleado demuestra su eficiencia cuando realiza sus actividades que son reconocidas ya que afecta directa o indirectamente el núcleo técnico de la organización.

Cumplimiento en el ámbito laboral. Es la aplicación de buenas prácticas de trabajo dentro de la empresa para prevenir y controlar los riesgos asociados a las infracciones, toma de decisiones y el logro de los objetivos organizacionales.

Calidad de trabajo. Son un conjunto de características inherentes de un objeto (producto, servicio, proceso, u organización) que satisface los estándares de calidad, es decir, cumplir con los requisitos establecidos por la organización.

### **C. Trabajo en equipo.**

Chiavenato (2000) indica que el trabajo en equipo es el trabajo hecho por un conjunto de colaboradores, con un mismo objetivo en beneficio de la organización. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución de problemas que se presentan. Es entendida como a la capacidad de participar de manera activa en la prosecución de una meta u objetivo en común, esto sirve para desarrollar nuestros conocimientos teóricos, pero también nuestras habilidades como la comunicación y sobre todo a cómo resolver los conflictos que se generan dentro de la organización. Para que se considere un trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo deber tener una estructura organizativa favoreciendo la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de los problemas que se presenten.

Un aspecto importante del trabajo en equipo es la retroalimentación laboral que se desarrolla como un aspecto de cierre del desempeño, después de haber realizado la evaluación y que permite identificar las fortalezas del personal y darse a conocer las pautas para mejorar sus debilidades.

Esta dimensión se mide considerando los siguientes indicadores que forman parte de su operacionalización.

Liderazgo. Son las habilidades que ayudan a guiar y acompañar a un grupo de personas. Además de influir en los compañeros de trabajo también aportan ideas innovadoras y motivan a cada participante a dar lo mejor de sí.

Conductas con el equipo de trabajo. Se refiere a la motivación, participación, organización, compromiso, confianza, objetivos comunes y resolución de problemas que nace del individuo hacia sus compañeros de trabajo.

Relaciones interpersonales. Son el vínculo que existe entre los colaboradores basado en sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales, los que cuentan con este aspecto muy desarrollado tienen el poder de la comunicación para lograr objetivos en común.

#### **2.2.2.5. Métodos de evaluación del desempeño 360 grados.**

##### **A. Método de evaluación del desempeño 360 grados.**

Respecto a la evaluación de 360 grados es uno de los métodos del desempeño más importantes, ya que proporciona una visión holística del trabajo realizado por un empleado al recibir comentarios de fuentes externas. Esta evaluación también incluye comentarios de los compañeros de trabajo, informes directos y/o supervisión indirecta con los que el empleado trabaja regularmente. Además, una evaluación de retroalimentación de 360 grados puede incluir una evaluación del carácter y las habilidades de liderazgo de un empleado (Alles, 2002).

Chiavenato (2007) indica que la evaluación de desempeño de 360° es una evaluación realizada, de forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con lo evaluado. Superiores, compañeros y/o colaboradores, subordinados, clientes internos y externos, proveedores y todas las personas atractivas que rodean al evaluador se involucran en él con una circunferencia de 360°.

##### **B. Método de evaluación del desempeño 180 grados.**

Respecto a una revisión de desempeño de 180 grados es cuando los profesionales son evaluados tanto por su jefe, los compañeros y sus clientes, en caso corresponda. Es importante que los evaluadores tengan oportunidad de una u otra

forma trabajar de la mano con el evaluador de tal manera formar una opinión sobre su competencia profesional, por lo tanto, la información que recopilamos se base en la experiencia y tenga valor.

Según Chiavenato (2007) el modelo de evaluación de 180 grados no solo finaliza con el análisis de los resultados, sino que también ayuda a realizar un programa de desarrollo de habilidades profesionales del personal.

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### ***Beneficios económicos***

Palma (2005) entiende a los beneficios económicos como a la disposición que tienen los colaboradores por remuneración económica o invenciones derivadas del esfuerzo en la tarea asignada.

Los beneficios económicos son las condiciones que la empresa brinda al empleado en reconocimiento a su trabajo, mejorando así su calidad de vida, ayudando a la empresa a lograr mantener y retener una fuerza laboral motivada y productiva.

#### ***Condiciones de trabajo***

Se trata de una valoración del puesto de trabajo basada en factores existentes que permiten el desarrollo del desempeño laboral (Palma, 2005). Por tanto, las condiciones laborales están ligadas a lo que sucede en el entorno de trabajo, por ejemplo, los daños a la salud causados por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales provocados por condiciones de trabajo existentes con exposición a factores de riesgo en el lugar de trabajo y por una organización laboral deficiente.

#### ***Desempeño en la tarea***

El desempeño de tarea, referido específicamente a los comportamientos asociados a nuestro puesto de trabajo referido a los comportamientos que son



indispensables para el logro de los objetivos de la organización. Palma (2005) menciona: “Se refiere al logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo de acuerdo con conocimientos y capacidades en las tareas descritas para cada puesto” (p. 20).

### ***Piping***

Dentro de la industria, las tuberías es un sistema de tubos que se utilizan para transportar fluidos de un lugar a otro. La disciplina de ingeniería del diseño de tuberías estudia el transporte eficiente de fluidos

### ***Proactividad***

Es asumir la responsabilidad para que las cosas sucedan, no solo significa tomar la iniciativa, también es asumir la responsabilidad y decidir en cada momento lo que queremos y debemos hacer, además de la forma en la que llevamos a cabo todo lo planeado de una manera más directa y simple. En ese sentido, la proactividad es la acción de actuar rápidamente para evitar complicaciones a largo plazo.

### ***Reconocimiento en el trabajo***

Según Palma (2005) se trata de una valoración del trabajo basada en el reconocimiento en relación con los logros o resultados laborales. El valor del reconocimiento es el valor de ser justos con los demás y con nosotros mismos al premiar los logros y fracasos dignos. Este valor es lo que determina lo que realmente ha ganado cada persona. Mayormente los jefes de área deben tomar cualquier iniciativa empresarial encaminada a valorar el trabajo de los colaboradores o cualquier conducta que haya aportado en beneficio de la organización.

### ***Significación de tarea***

Palma (2005) sostiene que la significación de tarea es el posicionamiento que tienen las personas hacia funciones especializadas, está asociado al esfuerzo,

desempeño y aporte material. La importancia de la tarea son roles que se adaptan a un entorno organizacional donde su significado es responsabilidad y eficiencia.

### ***Spools***

El sistema de spools prefabricados es la mejor forma de gestionar todo el piping de una instalación. Los spools permiten dividir las tuberías en piezas y agruparlas en isométricos para su prefabricación, acabado y facilidad para el transporte y montaje son tuberías de acero de carbono, acero inoxidable y aleación.

### ***Trabajo en equipo***

Palma (2005) explica: “Es un pequeño número de personas con habilidades complementarias que se comprenden con un objetivo común, un conjunto de metas y un enfoque por los cuales se consideran mutuamente responsables” (p. 101).

### ***Promoción laboral***

Se trata de una mejora en la posición que ocupa un colaborador en la jerarquía de la empresa, no conlleva necesariamente a un aumento de sueldo. En otras palabras, se refiere a un ascenso de tal manera representa una mejora en su condición profesional, tomándose como una oportunidad para avanzar en su carrera profesional.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### *Tipo de investigación*

La investigación es de tipo aplicada ya que tiene por objetivo presentar algunas alternativas de solución viables que le permita enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico.

Ñaupas et al. (2018) indica que:

Se denominan aplicados porque se basan en los resultados de investigaciones básicas, puras o fundamentales de las ciencias naturales y sociales que hemos visto, problemas e hipótesis de trabajo que se formulan para resolver problemas de vida social de la comunidad regional o del país. (p. 136)

La investigación es de nivel correlacional, según Hernández y Mendoza (2018) es un tipo de método de investigación no empírico en el que el investigador mide dos variables para comprender y evaluar la relación estadística entre ellos sin verse afectado por valores atípicos tiene la finalidad de conocer el nivel de relación que presentan los constructos dentro de un contexto en particular, además se desarrollar un análisis descriptivo para analizar la información relevante y confiable con el propósito de comprender un mejor conocimiento regulatorio.

La investigación es de enfoque cuantitativo, teniendo como finalidad validar las hipótesis propuestas se realizó una recopilación de información valiosa para la investigación.

Hernández y Mendoza (2018) describe únicamente la relación entre variables, de modo que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

### ***Diseño de la investigación***

La investigación es de diseño no experimental considerando que tanto las variables satisfacción laboral y desempeño en el trabajo no fueron manipulados, sin embargo, se buscó la asociación de ambas variables mediante pruebas estadísticas. Según Hernández y Mendoza (2018) el diseño no experimental es el estudio que se relaciona sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Finalmente, el análisis de la investigación es de corte transversal, por el hecho de que las variables son medidas en un solo momento, es decir, las encuestas se aplicaron en un solo momento a cada colaborador sin repetirlas de tal forma que se evite errores en el procesamiento de datos. Según Hernández y Mendoza (2018) indican que: “Su objetivo es detallar las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.175).

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

La población del trabajo de investigación está conformada por 60 trabajadores de la empresa industrial metalmecánica Perú Piping Spools, ubicada en el distrito de Punta Negra. El dato numérico presentado en esta población fue proporcionado por el área de recursos humanos. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican que: “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación” (p. 81).

#### ***Muestra***

En la investigación no se consideró una muestra, al ser una población accesible, la recopilación de datos se realizó a cada uno de los elementos de la

población. Según López y Fachelli (2016) la muestra: “Es el conjunto de elementos que son objeto de estudio estadístico del total de unidades de la población” (p. 15).

### **3.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

#### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre la significación de tarea y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

Existe relación significativa entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

Existe relación significativa entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

### **3.4. Variables – Operacionalización**

#### ***Definición conceptual de la variable satisfacción laboral***

Márquez (2021) define a la satisfacción laboral como las actitudes que tiene dicho colaborador frente a su puesto de trabajo, basadas en creencias y valores que el colaborador desarrolla y ejerce durante el desarrollo de sus actividades; es decir,

el colaborador debe tener en cuenta con claridad las cosas que deberían ser, cuya percepción es afectada por tres características del colaborador, tenemos: las necesidades, los valores y los rasgos personales.

### ***Definición operacional de la variable satisfacción laboral***

La satisfacción laboral cuenta con una herramienta de aplicación que es un cuestionario compuesto por 28 preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta en escala Likert. Los reactivos están formulados en base a 4 dimensiones denominadas significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento en el trabajo y beneficios económicos, es importante mencionar que la primera y segunda dimensión tiene 3 indicadores y los otros 2 indicadores.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Significación de la tarea	- Realización y propósito de vida del trabajador	1 al 8	1. Totalmente en Desacuerdo	Satisfecho
	- Satisfacción en la tarea			
	- Autonomía			
Condiciones de trabajo	- Condiciones físicas y/o materiales	9 al 17	2. Parcialmente en desacuerdo	[121; 131>
	- Ambiente laboral intangible			
	- Seguridad en el trabajo			
Reconocimiento en el trabajo	- Reconocimiento de superiores	18 al 22	3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Regular [100; 121>
	- Promoción laboral			
Beneficios económicos	- Remuneración	23 al 28	4. Parcialmente de Acuerdo	[75; 100>
	- Sistemas de recompensas			
			5. Totalmente de Acuerdo	

### ***Definición conceptual de la variable desempeño en el trabajo***

Chiavenato (2000) indica que el desempeño en el lugar de trabajo está relacionado al comportamiento de un empleado en la búsqueda de metas definidas, es decir, constituye una estrategia personal para lograr esas metas establecidas en beneficio para la organización.

### ***Definición operacional del desempeño en el trabajo***

El desempeño laboral cuenta con una herramienta de aplicación de un cuestionario, que incluye 26 preguntas con 5 opciones de respuesta en la escala Likert. Estos factores fueron construidos en base a tres aspectos denominados: proactividad que cuenta con 2 indicadores, el desempeño en la tarea con 4 indicadores y el trabajo en equipo con 3 indicadores.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable desempeño en el trabajo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Proactividad	- Iniciativa	1 al 6	1. Totalmente en Desacuerdo	Bueno
	- Capacidad de respuesta			
Desempeño en la tarea	- Planificación de la tarea	7 al 17	2. Parcialmente en desacuerdo	[116; 125> Regular [94; 116 > Malo [66;94>
	- Rendimiento en la tarea		3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo	
	- Cumplimiento		4. Parcialmente de Acuerdo	
	- Calidad de trabajo		5. Totalmente de Acuerdo	
Trabajo en equipo	- Liderazgo	18 al 26		
	- Conductas con el equipo de trabajo			
	- Relaciones interpersonales			



### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### ***Métodos de investigación***

La investigación se basa en el método hipotético deductivo por el hecho que se plantea y corrobora una hipótesis para dar respuesta a una problemática con la finalidad de encontrar una solución. En ese sentido, Guanipa (2010) sostiene que el método hipotético deductivo: “Es el conjunto de teorías y conceptos básicos, elaborando en forma deductiva las consecuencias empíricas de las hipótesis, y tratada de falsearla para reunir la información pertinente. Por tanto, busca la solución a los problemas planteados” (p. 360). Este método se comienza con la generación de hipótesis que encaminan el proceso de búsqueda de información profunda que refute o confirme la hipótesis que se haya planteado.

#### ***Técnica***

La técnica de recolección de información empleada fue la encuesta que se aplicó al total de población de la empresa metalmecánica cuya finalidad es conocer las diferentes opiniones de los colaboradores de la empresa Perú Piping Spools así poder determinar si existe relación entre las variables de satisfacción laboral y desempeño en el trabajo en la presente investigación.

Westreicher (2020) menciona que:

Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p. 146)

Según Briones (1987) las encuestas pueden ser explicativas o descriptivas, para esta investigación se utilizó la encuesta descriptiva, teniendo como finalidad

mostrar la distribución del o los fenómenos estudiados, en una cierta población y/o en subconjunto de ella.

### **3.6. Descripción de instrumentos utilizados**

En la investigación se utilizaron dos cuestionarios que sirvieron para medir las variables de forma independiente para luego correlacionarlas y asociarlas. Estos cuestionarios siguieron criterios de validez y confiabilidad para determinar que son aplicables y que los datos son óptimos para el trabajo de investigación.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican: “El cuestionario instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 234).

Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Se determina mediante diversas técnicas” (p. 228).

Hernández y Mendoza (2018) indican que: “La validez, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 229).

#### ***Instrumento I. Cuestionario de satisfacción laboral***

El cuestionario abocado a medir las cuatro dimensiones de la satisfacción laboral como son la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento en el trabajo y beneficios económicos.

El instrumento contiene 28 ítems, teniendo en cuenta 8 ítems para la primera dimensión, 9 ítems para la segunda dimensión, 5 ítems para la tercera dimensión y 6 para la dimensión restante. Para la escala de valoración se empleó la escala de Likert con 5 alternativas, teniendo 140 como valor máximo.

**Tabla 3***Ficha técnica de cuestionario de satisfacción laboral*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario (SL-SPC) adaptado de Sonia Palma Carrillo.
Autor	Rocío de las Mercedes Cáceres Taype José Ruperto Rojas Quiñones
Objetivo	Evaluación objetiva de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Perú Piping Spools.
Ámbito de aplicación	Empresa Perú Piping Spools
Informadores	Colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas en la línea de investigación gestión del recurso humano de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	7 minutos
Significación	Evaluación objetiva de la satisfacción laboral en base a significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento en el trabajo y beneficios económicos.
Finalidad	Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Perú Piping Spools y así dar recomendaciones para la mejora continua de la empresa.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de totalmente en desacuerdo, parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo, considerando para el punto de corte $+75\%$ de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.
Material	Formulario de Google

***Instrumento II. Cuestionario de desempeño en el trabajo***

El cuestionario abocado a medir las tres dimensiones del desempeño en el trabajo como son la proactividad, el trabajo en equipo y el desempeño en la tarea. Este instrumento cuenta con 26 ítems, considerando 6 ítems para la primera dimensión, 11 ítems para la segunda dimensión y 9 para la dimensión restante. Para la escala de valoración se empleó la escala de Likert con 5 alternativas, teniendo 130 como valor máximo.

**Tabla 4***Ficha técnica de cuestionario de desempeño en el trabajo*

Nombre	Cuestionario de Desempeño en el trabajo
Autor	Roció de las Mercedes Cáceres Taype José Ruperto Rojas Quiñones
Objetivo	Evaluación óptima del desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Perú Piping Spools.
Ámbito de aplicación	Empresa Perú Piping Spools
Informadores	Jefes y encargados de proyectos de la empresa industrial Perú Piping Spools
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas en la línea de investigación gestión del recurso humano de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	7 minutos
Significación	Evaluación óptima del desempeño en el trabajo en base a la proactividad, desempeño en la tarea y trabajo en equipo.
Finalidad	Analizar la variable desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa Perú Piping Spools y así dar recomendaciones para la mejora continua de la empresa.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de totalmente en desacuerdo, parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo, considerando para el punto de corte $\pm 75\%$ de la desviación estándar para cada una de las dimensiones
Material	Formulario de google

**3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

El desarrollo de la investigación consideró la preparación de un análisis estadístico, para ella fue muy importante recolectar los datos y consecuente a ello se elabora una base de datos la cual permite realizar gráficos y tablas estadísticas, posteriormente a ello se utilizó programas de procesamiento como Microsoft Excel y el IBM SPSS Statistic 25. Por otro lado, para medir la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual permite evaluar la consistencia

interna del instrumento con la finalidad de verificar la confiabilidad de los ítems de acuerdo con su escala de medición correspondiente.

Según Da Hora-Arica et al., (2010) el coeficiente de Cronbach se refiere a un índice en la cual mide la consistencia interna de una escala, de tal forma evaluar la extensión en que los ítems de un instrumento son correlacionados. Es decir, el coeficiente es el promedio de las correlaciones entre los ítems que son parte de un instrumento, por medio de análisis del perfil de las respuestas.

**Tabla 5**

*Escala de alfa de Cronbach*

Rangos	Grados
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a a,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiable
1.00	Perfecta confiabilidad

*Nota:* Ñaupas et al., 2018, p. 279.

Posteriormente, se realizó el análisis descriptivo de las dos variables de estudio, así como las dimensiones asignadas aplicando la media aritmética, puntajes tanto máximos como mínimos y la desviación estándar, expresados en gráficos y tablas estadísticas.

Luego se empleó la prueba de Kolmogorv-Smirnov para analizar la distribución normal de sus datos y determinar si la prueba a aplicar es una prueba no paramétrica o una prueba de correlación paramétrica. Al respecto, Romero (2016) indica que la prueba K-S es: “Una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50” (p. 105).

Por último, en base a los resultados de la prueba de normalidad, se optó por aplicar la prueba de correlación Rho Spearman considerando que es una prueba no paramétrica. Según Triola (2018) el coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación de rango (dependencia estadística del ranking entre dos variables). La cual se utiliza de manera principal para el análisis de datos.

**Tabla 6**

*Escala de la prueba de correlación de Rho Spearman*

Valor de Rho	Significado
0	Correlación nula
0.01 a - 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a - 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a - 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a - 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a - 0.89	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Campos y Martínez, 2015, p. 185.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

**RESULTADO**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validez del instrumento de satisfacción laboral***

La validez del instrumento fue realizada mediante el criterio de juicio de tres expertos en la variable que se pretende medir. Dichos expertos fueron designados por la universidad y consideraron que los ítems que conforman el cuestionario son adecuados para medir la variable satisfacción laboral.

**Tabla 7**

*Resultados de validación del cuestionario de satisfacción laboral*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Dr. William Hector Burgos Torres	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable

##### ***Validez del instrumento de desempeño en el trabajo***

La validez del cuestionario se realizó mediante el criterio de juicio de tres expertos en la variable. Dichos expertos consideraron que los ítems que conforman el cuestionario son adecuados para medir la variable desempeño en el trabajo que tienen los colaboradores.

**Tabla 8**

*Resultados de validación del cuestionario de desempeño en el trabajo*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Dr. William Hector Burgos Torres	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable

Los dos cuestionarios, tanto como el de la variable satisfacción laboral y desempeño en el trabajo presentan validez de contenido, es decir, sus ítems responden a la variable que se midió, estando listos para la prueba de confiabilidad través del alfa de Cronbach.



#### 4.1.1 Análisis de fiabilidad

##### Fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral.

La prueba de consistencia interna de la variable se realizó mediante el método estadístico denominado coeficiente de alfa de Cronbach, siendo esta un estadígrafo adecuado por ser una prueba de alternativas múltiples.

**Tabla 9**

*Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	28

Los resultados de confiabilidad evidenciados en la tabla 9 mediante el estadístico de alfa de Cronbach evidencian un resultado de 0,907 que demuestra que el instrumento presenta una credibilidad muy satisfactoria de acuerdo con Ñaupas et al. (2018). De acuerdo con estas consideraciones se puede indicar que el cuestionario es óptimo para la recolección de datos para la investigación.

**Tabla 10**

*Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Significación de la tarea	,773	8
Condiciones de trabajo	,765	9
Reconociendo en el trabajo	,793	5
Beneficios de económicos	,741	6

En la tabla 10 se evidencia el resultado del estadístico alfa de Cronbach de las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento en el trabajo y beneficios económicos se encuentra dentro del intervalo de 0.72 a 0.99 de tal manera el instrumento de satisfacción laboral muestra una excelente confiabilidad, de acuerdo con las consideraciones de Ñaupas et al. (2018).

### **Fiabilidad del instrumento de desempeño en el trabajo.**

La prueba de consistencia interna o confiabilidad se desarrolló con el coeficiente estadístico alfa de Cronbach, siendo un estadígrafo pertinente considerando que el cuestionario fue desarrollado en la escala de Likert de cinco alternativas.

**Tabla 11**

*Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño en el trabajo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,941	26

Los resultados de confiabilidad evidenciados en la tabla 11 mediante el estadístico de alfa de Cronbach son satisfactorios obteniendo un resultado 0,941 lo que indica que el cuestionario presenta una confiabilidad muy satisfactoria de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) este resultado indica que el cuestionario es óptimo para la recolección de datos para la realización de la investigación.

**Tabla 12**

*Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable desempeño en el trabajo*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Significación de la tarea	,808	6
Condiciones de trabajo	,890	11
Reconociendo en el trabajo	,821	9

Respecto a la tabla 12, se puede observar el resultado del estadístico alfa de Cronbach de las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo y reconocimiento en el trabajo se encuentra dentro del intervalo de 0.72 a 0.99 por lo tanto el instrumento de desempeño en el trabajo muestra una excelente confiabilidad, según los aportes de Ñaupas et al. (2018).

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### *Resultados descriptivos de la satisfacción laboral*

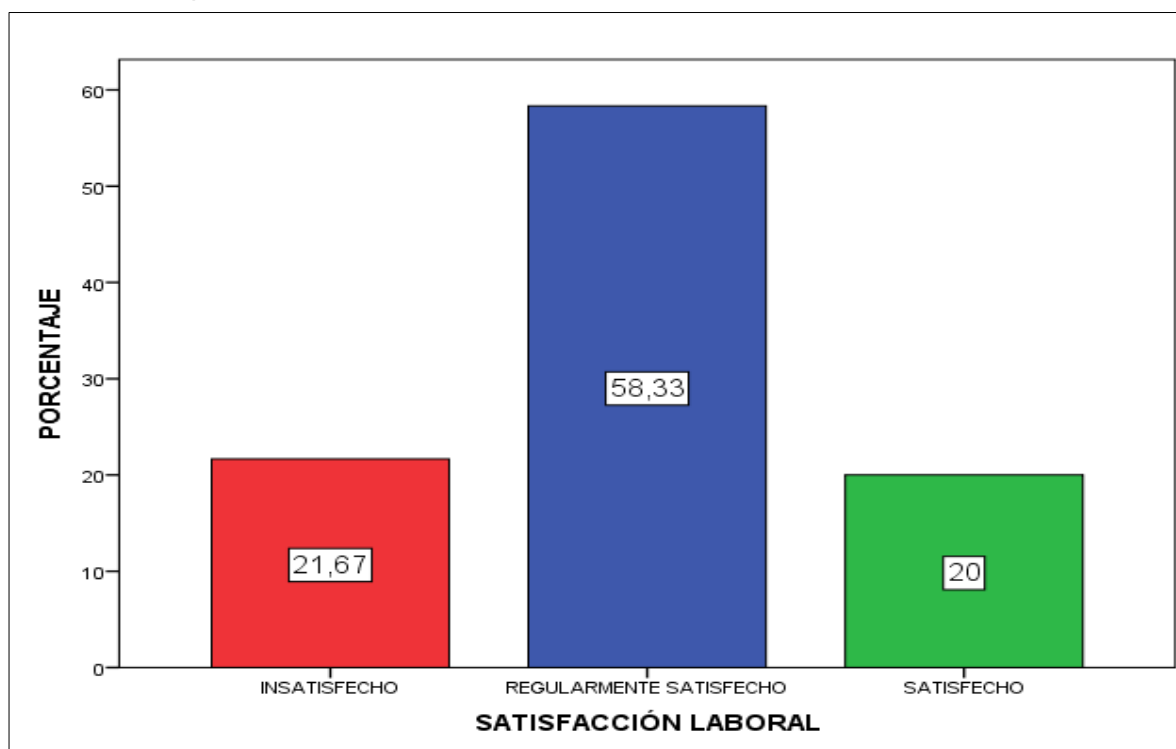
**Tabla 13**

*Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Insatisfecho	13	21,7
Regularmente satisfecho	35	58,3
Satisfecho	12	20,0
Total	60	100,0

**Figura 1**

*Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral*



Respecto a la tabla 13 y figura 1, se observa que 35 colaboradores que representan el 58.33% indican encontrarse regularmente satisfechos, 13 colaboradores que representan el 21.67% se muestran insatisfechos y por último 12 colaboradores que representan el 20% se sienten satisfechos. Estos resultados evidencian que existe un problema debido a que la empresa no cuenta con una buena

satisfacción por parte de los colaboradores, lo cual ellos no se sienten parte de la organización, por falta de estrategias de mejora en la satisfacción de estos.

### **Resultados descriptivos del desempeño en el trabajo**

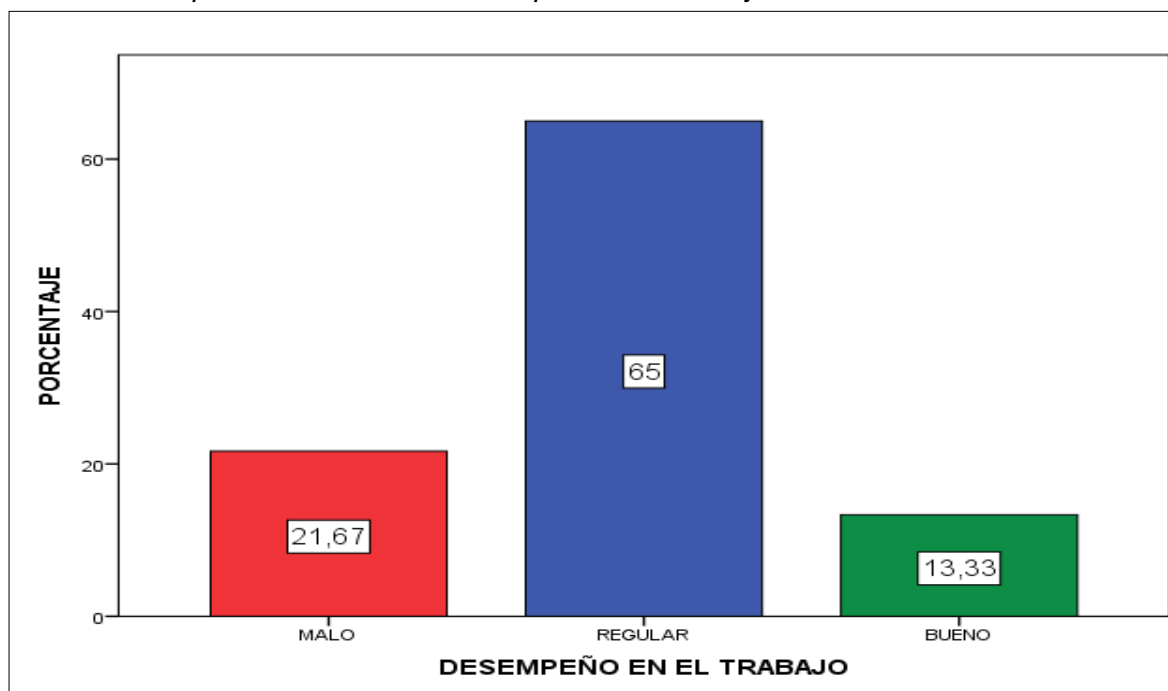
**Tabla 14**

*Análisis descriptivo de la variable desempeño en el trabajo*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	13	21,7
Regular	39	65,0
Bueno	8	13,3
Total	60	100,0

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la variable desempeño en el trabajo*



Respecto a la tabla 14 y figura 2, se puede observar a 39 colaboradores que representan el 65% consideran al desempeño en el trabajo en un nivel regular, mientras que 13 colaboradores que representan el 21.67% consideran al desempeño en el trabajo en un nivel malo y 8 colaboradores que representan el 13.33% en un buen nivel, lo cual repercute en la existencia de un problema, debido a que la empresa

carece de productividad por parte de los colaboradores, por lo cual la entrega de su desempeño no es el 100% para el beneficio de la organización, es decir, la empresas carece de estrategias de mejora en el rendimiento de las funciones de los colaboradores, por ejemplo identificar las habilidades de las personas para disminuir el bajo rendimiento en el trabajo, otra acción sería dar compensaciones razonables o dar un feedback de tal manera poner expectativas claras definiendo y comunicando de forma clara los objetivos de la empresa.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### ***Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción laboral***

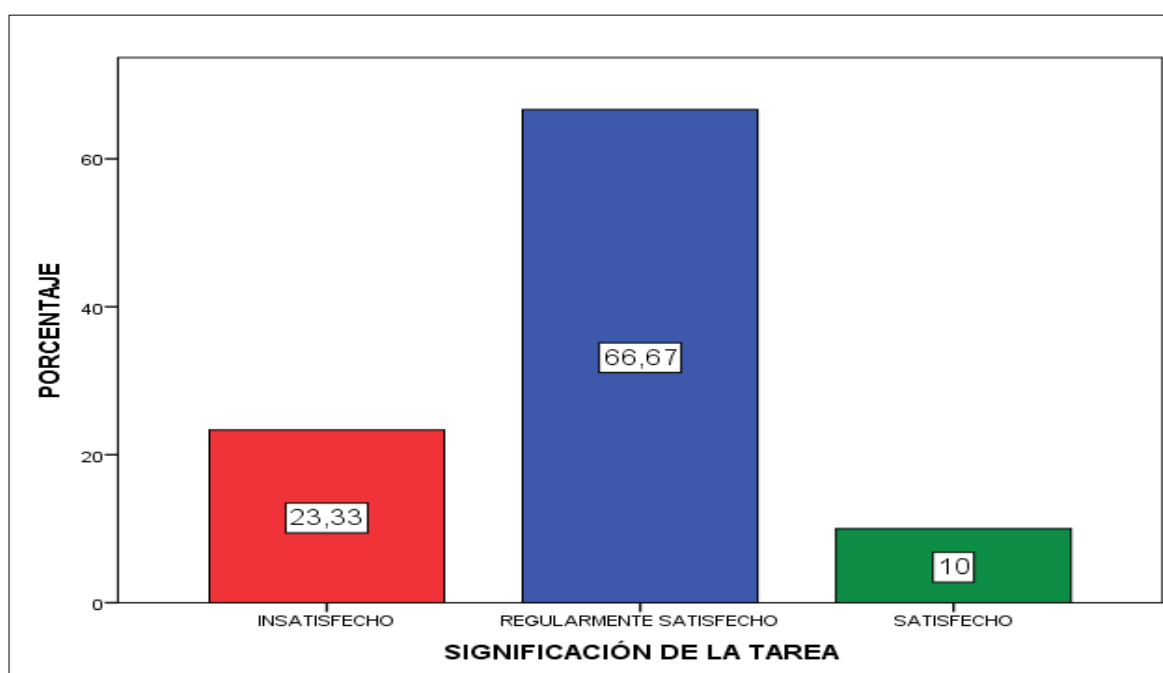
**Tabla 15**

*Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea*

	Colaboradores	Porcentaje
Insatisfecho	14	23,3
Regularmente satisfecho	40	66,7
Satisfecho	6	10,0
Total	60	100,0

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea*



En la tabla 15 y figura 3, se observa que 40 colaboradores que representan el 66.67% se encuentran regularmente satisfechos en relación a la significación de la tarea, 14 colaboradores que representan el 23.33% se sienten insatisfechos y por otro lado, 6 colaboradores que representan el 10% se encuentran satisfechos con la significación de la tarea. Estos resultados evidencian un claro problema, debido a que la empresa se encuentra despidiendo personal, lo cual deja a puestos de trabajo libres, en donde los colaboradores con puestos establecidos deben ocuparlos y al ser puestos nuevos no destacan ocasionando retrasos en la productividad y satisfactoriamente no se siente útil.

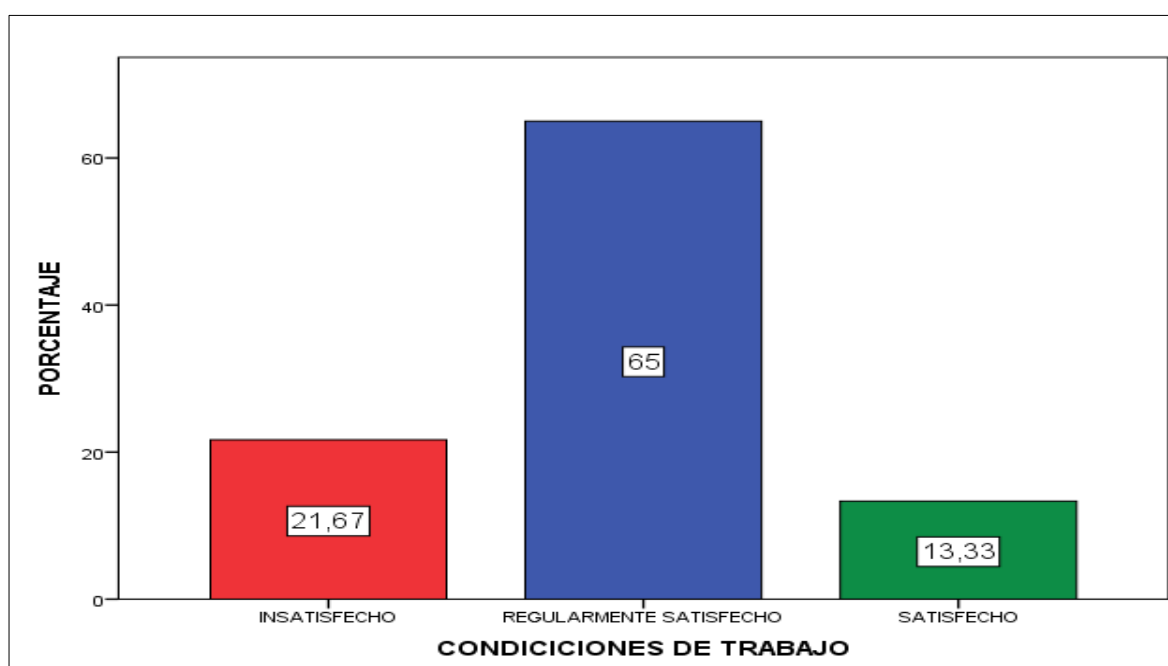
**Tabla 16**

*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo*

	Colaboradores	Porcentaje
Insatisfecho	13	21,7
Regularmente satisfecho	39	65,0
Satisfecho	8	13,3
Total	60	100,0

**Figura 4**

*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo*



Respecto a la tabla 16 y figura 4, se puede observar que 39 colaboradores que representan el 65% se encuentran regularmente satisfechos respecto a las condiciones de trabajo, mientras que 13 colaboradores que representan el 21.67% se encuentran insatisfechos y 8 colaboradores que representan el 13.33% se sienten satisfechos en relación con las condiciones del trabajo. Estos resultados evidencian la existencia de un problema, debido que en la empresa no existe una eficiente comunicación entre las áreas lo que genera desorientación y dificultades de alineamiento del personal con la estrategia corporativa.

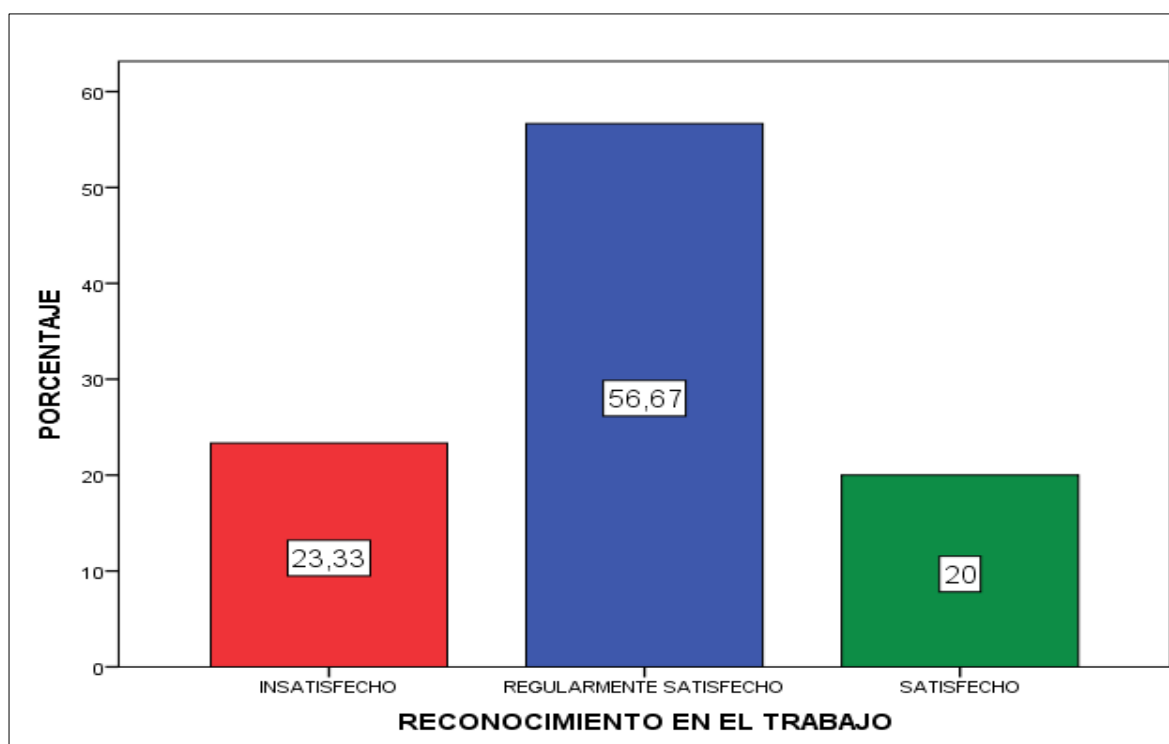
**Tabla 17**

*Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento en el trabajo*

	Colaboradores	Porcentaje
Insatisfecho	14	23,3
Regularmente satisfecho	34	56,7
Satisfecho	12	20,0
Total	60	100,0

**Figura 5**

*Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento en el trabajo*



Respecto a la tabla 17 y figura 5, se puede observar que 34 colaboradores que representan el 56.67% se sienten regularmente satisfecho en relación con el reconocimiento en el trabajo, mientras que 14 colaboradores que representan el 23.33% se sienten insatisfechos y 12 colaboradores que representan el 20% se encuentran satisfechos respecto al reconocimiento en el trabajo. Estos resultados reflejan un problema claro, debido a que los jefes de área no valoran y ni reconocen el esfuerzo de los colaboradores, por lo tanto, el colaborador pierde el interés por el trabajo y permanece descontento con la rutina.

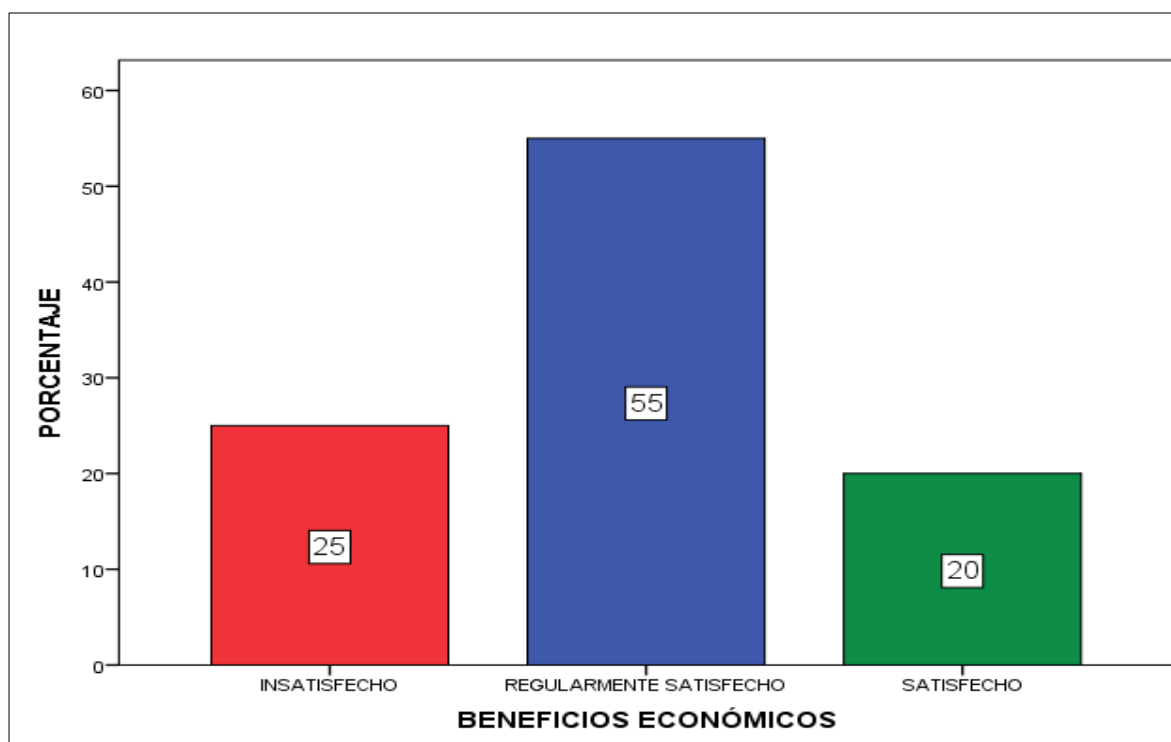
**Tabla 18**

*Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos*

	Colaboradores	Porcentaje
Insatisfecho	15	25,0
Regularmente satisfecho	33	55,0
Satisfecho	12	20,0
Total	60	100,0

**Figura 6**

*Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos*





En la tabla 18 y figura 6, se observa que 33 colaboradores que representan el 55% se sienten regularmente satisfechos respecto a los beneficios económicos brindados por la empresa, 15 colaboradores que representan el 25% conformado se encuentran insatisfechos con los beneficios económicos, por último, 12 colaboradores que representan el 20% de los colaboradores se sienten satisfechos con los beneficios económicos. Esto evidencia la existencia de un problema, pues los colaboradores no reciben incentivos cuando se cumple con las metas y objetivos trazados afectando la satisfacción y la eficiencia de las funciones que desarrollan.

### ***Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño en el trabajo***

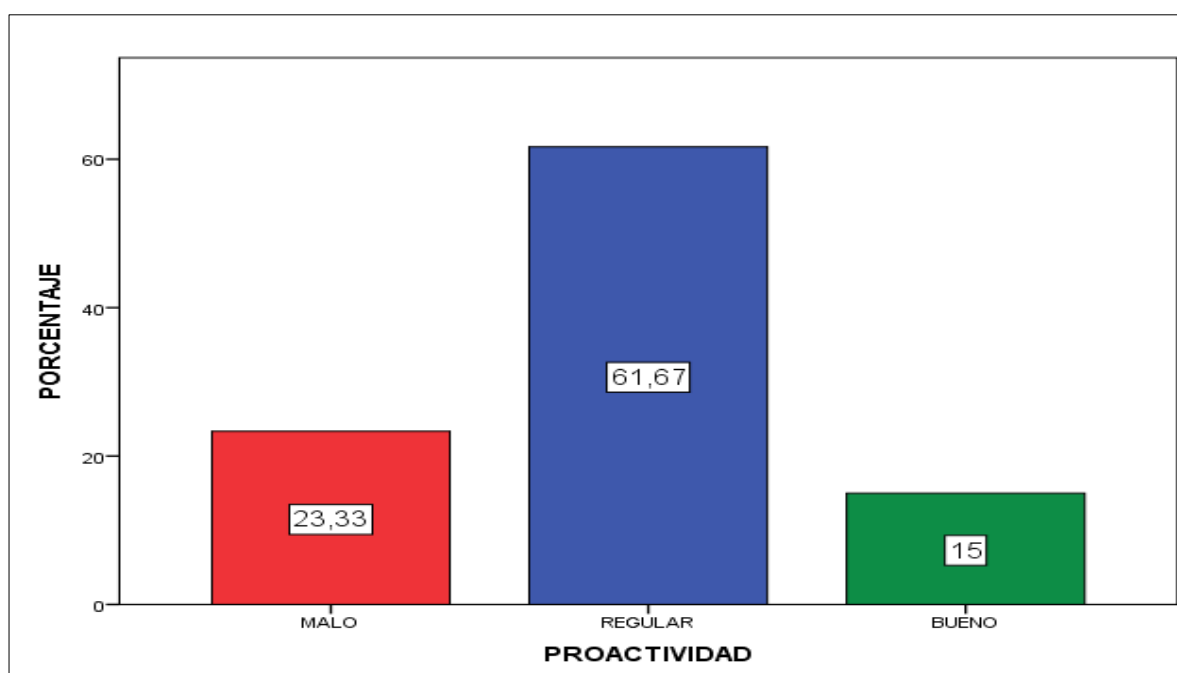
**Tabla 19**

*Análisis descriptivo de la dimensión proactividad*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	14	23,3
Regular	37	61,7
Bueno	9	15,0
Total	60	100,0

**Figura 7**

*Análisis descriptivo de la dimensión proactividad*



Respecto a la tabla 19 y figura 7, se observa que 37 colaboradores que representan el 61.67%, consideran a la proactividad en un nivel regular, 14 colaboradores que representan el 23.33% consideran a la proactividad en un nivel malo y solamente 9 de los colaboradores que representan el 15% consideran a la productividad en un buen nivel. Estos resultados evidencian la existencia de un problema en el área de despacho, dado que existen constantes despidos y puestos de trabajo que quedan libres, por lo cual otros colaboradores asumen los puestos de trabajos no teniendo los conocimientos adecuados que requiere el puesto.

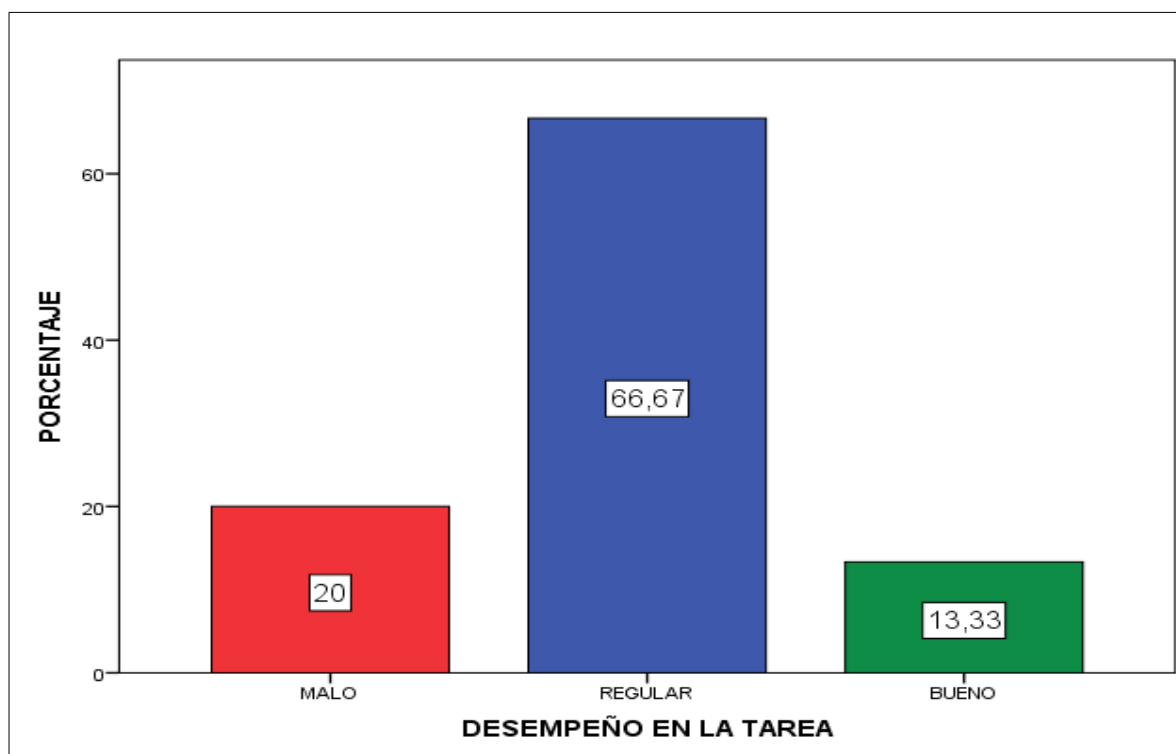
**Tabla 20**

*Análisis descriptivo de la dimensión desempeño en la tarea*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	20,0
Regular	40	66,7
Bueno	8	13,3
Total	60	100,0

**Figura 8**

*Análisis descriptivo de la dimensión desempeño en la tarea*



Respecto a la tabla 20 y figura 8, se puede observar que 40 colaboradores, que representan el 66.67% realiza su desempeño en la tarea de manera regular, 12 colaboradores que representan el 20% lo realiza a un nivel malo y por último, 8 colaboradores que representan el 13.33%, realiza su desempeño en la tarea a un nivel bueno. Estos resultados indican que los colaboradores solo se limitan a realizar los requisitos previstos, es decir, los colaboradores no van más allá de los requisitos exigidos por la organización con el fin de obtener unos mayores resultados en conveniencia de esta.

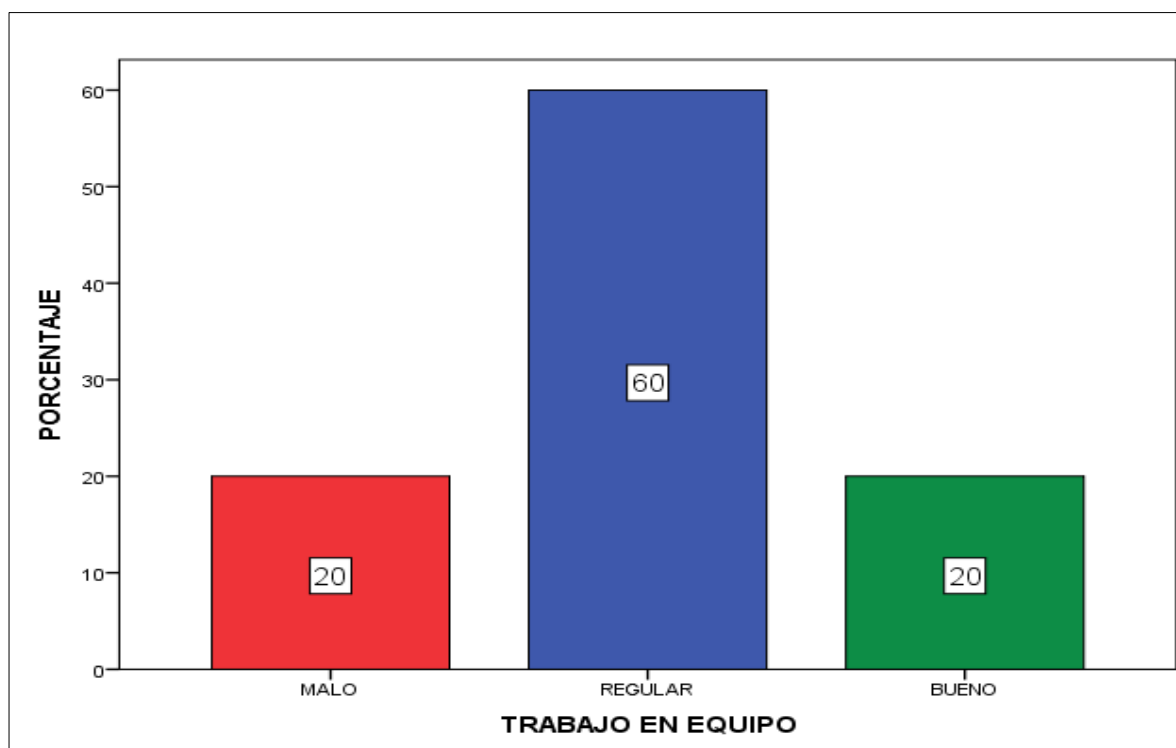
**Tabla 21**

*Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	20,0
Regular	36	60,0
Bueno	12	20,0
Total	60	100,0

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo*



Se observa en la tabla 21 y figura 9 que 36 colaboradores que representan el 60% trabajan en equipo de manera regular, 12 colaboradores que representan el 20% trabajan en equipo en un nivel malo y finalmente, 12 colaboradores que representan el 20% trabajan en equipo es bueno. Estos resultados evidencian una falta de amabilidad con su entorno de trabajo generando falta de comunicación.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

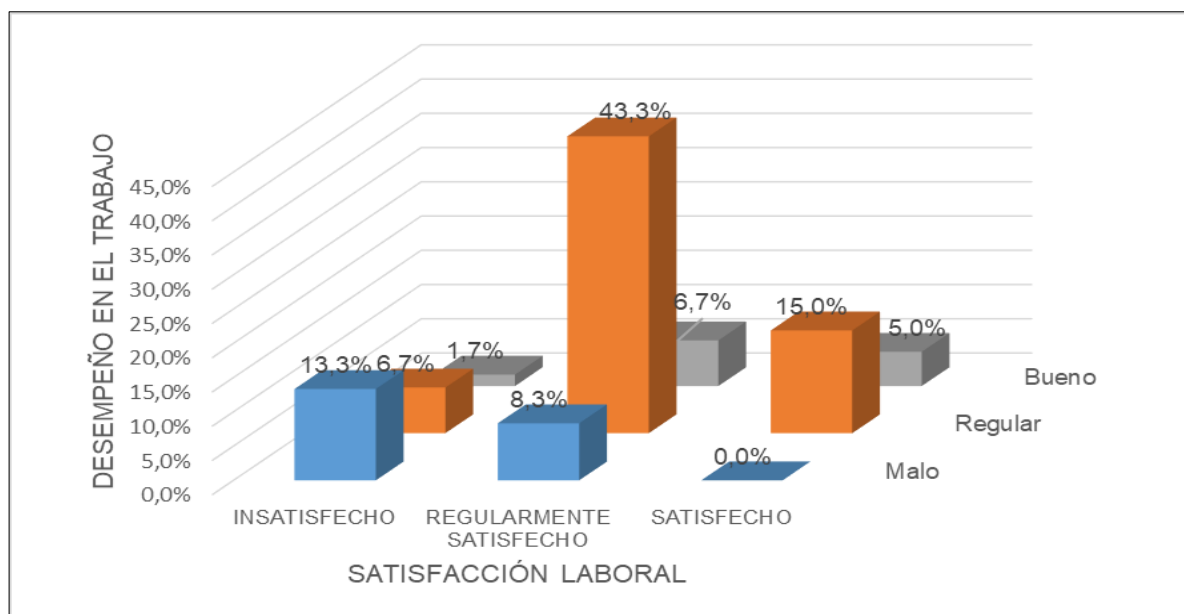
**Tabla 22**

*Análisis descriptivos de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo*

Satisfacción laboral	Desempeño en el trabajo						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	8	13.3%	4	6.7%	1	1.7%	13	21.7%
Regularmente satisfecho	5	8.3%	26	43.3%	4	6.7%	35	58.3%
Satisfecho	0	0.0%	9	15.0%	3	5.0%	12	20.0%
Total	13	21.7%	39	65.0%	8	13.3%	60	100.0%

**Figura 10**

*Análisis descriptivos de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo*



De acuerdo con la tabla 22 y figura 10 se visualiza que el 20% de los colaboradores se sienten satisfechos, el 58.3% de los colaboradores se sienten

regularmente satisfechos mientras que el 21.7% de los mismos se sienten insatisfechos. Por otro lado, respecto al desempeño en el trabajo el 13.3% considera que es bueno, 65% de los colaboradores considera que es regular y 21.7% de los colaboradores considera que es malo. Finalmente, el 5% de los colaboradores manifiestan que la relación entre la satisfacción laboral y desempeño en el trabajo es buena, el 43.3% de los colaboradores manifiestan que dicha relación es regular y el 13.3% de los colaboradores manifiestan que la relación entre las variables es mala.

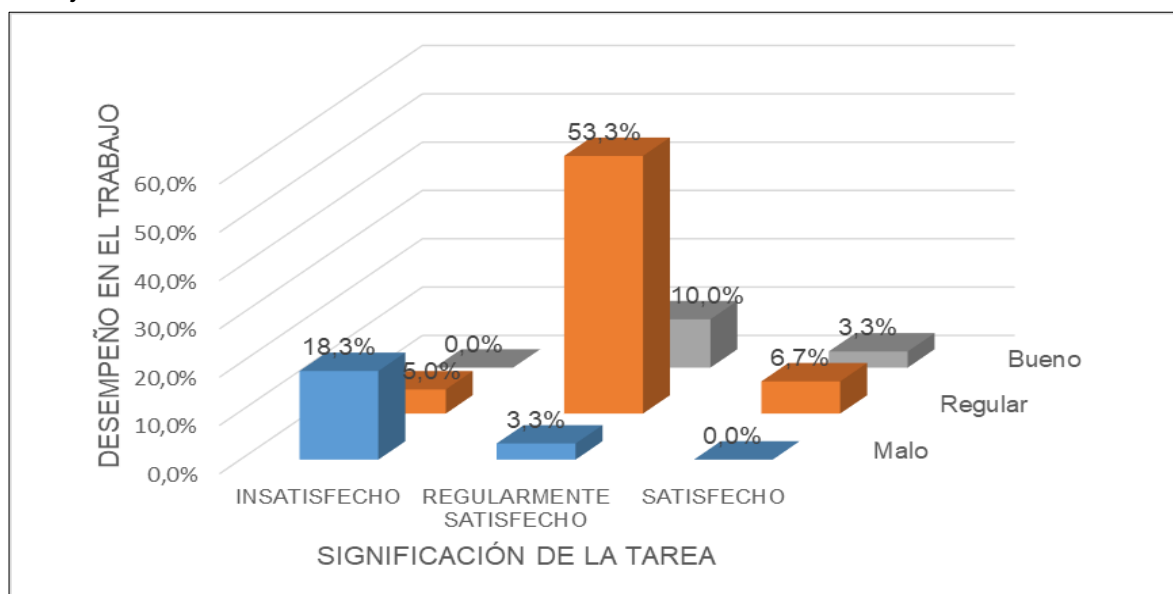
**Tabla 23**

*Análisis descriptivos de la relación entre la significación de la tarea y el desempeño en el trabajo*

Significación de la tarea	Desempeño en el trabajo						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Insatisfecho	11	18.3%	3	5.0%	0	0.0%	14	23.3%
Regularmente satisfecho	2	3.3%	32	53.3%	6	10.0%	40	66.7%
Satisfecho	0	0.0%	4	6.7%	2	3.3%	6	10.0%
Total	13	21.7%	39	65.0%	8	13.3%	60	100.0%

**Figura 11**

*Análisis descriptivos de la relación entre la significación de la tarea y el desempeño en el trabajo*



En la tabla 23 y figura 11 se visualiza que el 10% de los colaboradores consideran que en la significación de la tarea se encuentran satisfechos, el 66.7% se encuentran regularmente satisfecho y el 23.3% se encuentran insatisfechos. Por otro lado, respecto al desempeño laboral el 13.3% considera que es bueno, el 65% considera que es regular y 21.7% considera que es malo. Finalmente, el 3.3% manifiestan que la relación entre la significación de la tarea y desempeño en el trabajo es buena, el 53.3% de los colaboradores manifiestan que la relación es regular mientras el 18.3% de los colaboradores manifiestan que dicha relación es mala.

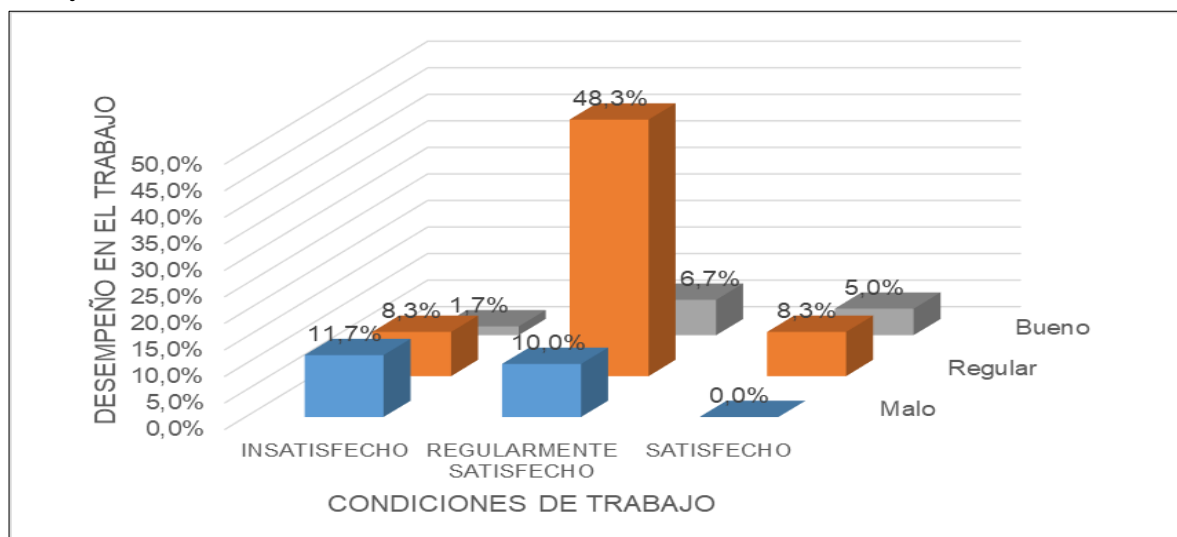
**Tabla 24**

*Análisis descriptivos de la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo*

Condiciones de trabajo	Desempeño en el trabajo						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Insatisfecho	7	11,7%	5	8,3%	1	1,7%	13	21,7%
Regularmente satisfecho	6	10,0%	29	48,3%	4	6,7%	39	65,0%
Satisfecho	0	0,0%	5	8,3%	3	5,0%	8	13,3%
Total	13	21,7%	39	65,0%	8	13,3%	60	100,0%

**Figura 12**

*Análisis descriptivos de la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo*



En la tabla 24 y figura 12 se visualiza que el 13.3% de los colaboradores respecto a las condiciones de trabajo se encuentran satisfechos, el 65% regularmente satisfecho y el 21.7% insatisfecho. Por otro lado, el 13.3% presenta un desempeño laboral bueno, el 65% tiene un desempeño regular y el 21.7% presenta un desempeño malo. Finalmente, el 5% manifiestan que la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo es buena, el 48.3% es regular y el 11.7% de los colaboradores manifiestan que la relación es mala.

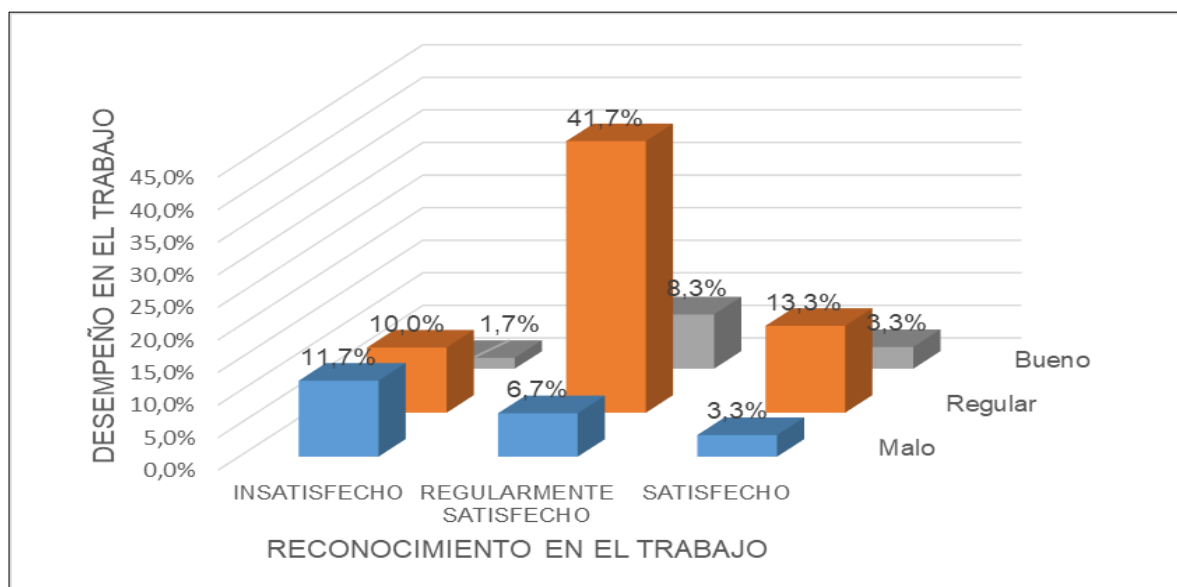
**Tabla 25**

*Análisis descriptivos de la relación entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo*

Reconocimiento en el trabajo	Desempeño en el trabajo						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Insatisfecho	7	11,7%	6	10,0%	1	1,7%	14	23,3%
Regularmente satisfecho	4	6,7%	25	41,7%	5	8,3%	34	56,7%
Satisfecho	2	3,3%	8	13,3%	2	3,3%	12	20,0%
Total	13	21,7%	39	65,0%	8	13,3%	60	100,0%

**Figura 13**

*Análisis descriptivos de la relación entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo*



En la tabla 25 y figura 13 se visualiza que el 20% de los colaboradores consideran el reconocimiento en el trabajo en un nivel satisfecho, el 56.7% se siente regularmente satisfecho y el 23.3% se siente insatisfecho. Por otro lado, el 13.3% considera que el desempeño en el trabajo es bueno, el 65% presenta un nivel regular y el 21.7% presenta un nivel malo. Finalmente, el 3.3% manifiestan que la relación entre el reconocimiento en el trabajo y desempeño en el trabajo es buena, el 41.7% considera que es regular y el 11.7% considera que dicha relación es mala.

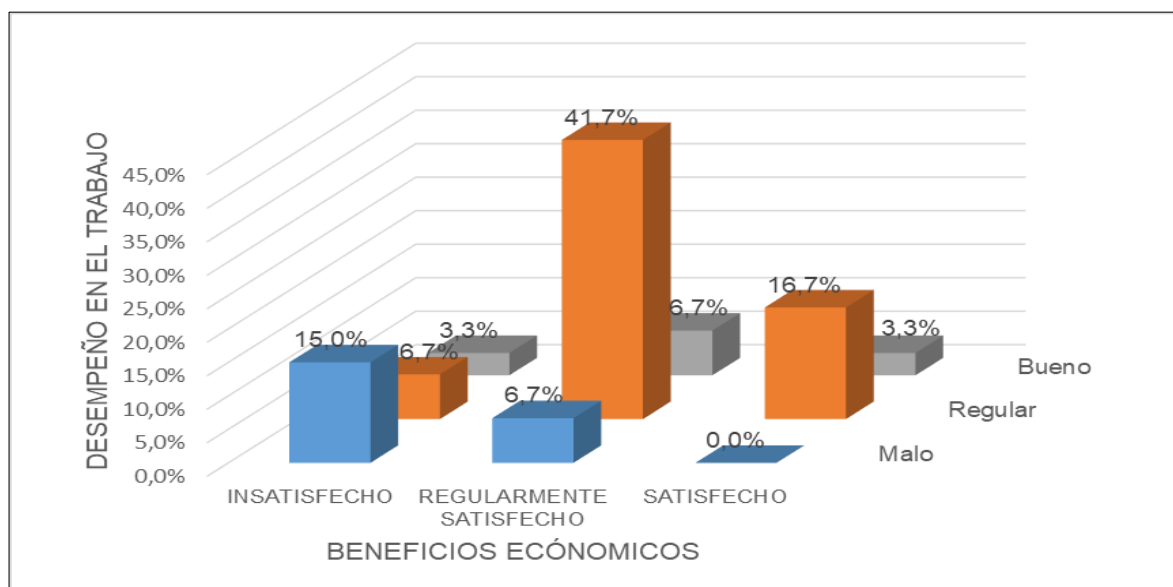
**Tabla 26**

*Análisis descriptivos de la relación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo*

beneficios económicos	Desempeño en el trabajo						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Insatisfecho	9	15,0%	4	6,7%	2	3,3%	15	25,0%
Regularmente satisfecho	4	6,7%	25	41,7%	4	6,7%	33	55,0%
Satisfecho	0	0,0%	10	16,7%	2	3,3%	12	20,0%
Total	13	21,7%	39	65,0%	8	13,3%	60	100,0%

**Figura 14**

*Análisis descriptivos de la relación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo*





En la tabla 26 y figura 14 se visualiza que el 20% de los colaboradores se encuentran satisfechos respecto a sus beneficios económicos, el 55% esta regularmente satisfecho y el 25% se encuentra insatisfecho. Por otro lado, el 13.3% presenta un desempeño laboral bueno, el 65% presenta un nivel regular y el 21.7% presenta un nivel malo. Finalmente, el 3.3% manifiestan que la relación entre los beneficios económicos y desempeño en el trabajo es buena, el 41.7% de los colaboradores manifiestan que la relación es regular y el 15% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe una relación mala.

#### 4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H<sub>0</sub>. La variable satisfacción laboral y desempeño en el trabajo presenta una distribución normal.

H<sub>a</sub>. La variable satisfacción laboral y desempeño en el trabajo no presenta una distribución normal.

**Tabla 27**

*Resultado de la prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y desempeño en el trabajo*

		Satisfacción laboral	Desempeño en el trabajo
N		60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	110,5667	104,6000
	Desviación típica	13,44337	14,73518
	Absoluta	,176	,238
Diferencias más extremas	Positiva	,094	,098
	Negativa	-,176	-,238
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,362	1,842
Sig. asintót. (bilateral)		,049	,002

La tabla 27 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en ella se observa que la distribución de los puntajes de las variables

satisfacción laboral y desempeño en el trabajo no presentan una distribución normal (Sig.=0.002 < 0.05), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En este sentido, la prueba de hipótesis se desarrollará con el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman.

Al respecto, Arabel et al. (2015) menciona que: “La prueba de Kolmogórov-Smirnov es una prueba de bondad de ajuste ampliamente utilizada para probar la normalidad de los datos muestrales” (p. 78).

#### 4.6. Procedimientos correlacionales

##### ***Contraste de la hipótesis general***

Ho. No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Peru Piping Spools, Punta Negra – 2022.

Ha. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Peru Piping Spools, Punta Negra – 2022.

Nivel de confianza 95% ( $\alpha = 0.05$ )

Regla de decisión: Sig. > 0.05 se acepta hipótesis nula ( $H_0$ )

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

**Tabla 28**

*Resultados de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo*

		Desempeño en el trabajo	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,653**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

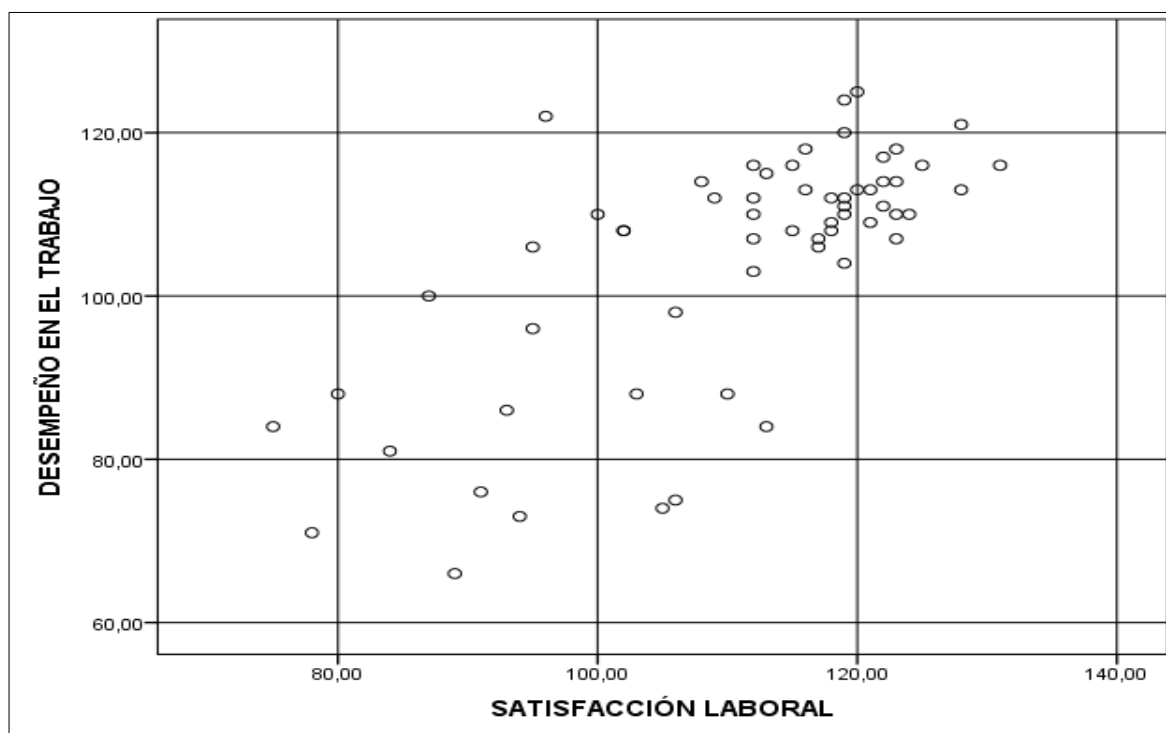
\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 28 se presentan los resultados de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo, en la cual se visualiza que el valor de

significancia es 0.000 menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna. Por otro lado, la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, siendo esta una relación positiva moderada ( $Rho= 0.653$ ). Es decir, que mientras que los colaboradores se sientan satisfechos, el desempeño en el trabajo es bueno.

**Figura 15**

*Diagrama de dispersión entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo*



En la figura 15 se visualiza los resultados del gráfico de dispersión entre la variable satisfacción laboral y desempeño en trabajo, el cual evidencia que existe una relación directa entre las variables satisfacción laboral y desempeño en el trabajo. Es decir, mientras mayor sea la satisfacción en el trabajo mayor es el desempeño de los colaboradores de la empresa Perú Piping Spools.

### ***Contrastes de la hipótesis específica 1***

$H_0$ . No existe relación significativa entre la significación de tarea y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la significación de tarea y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

**Tabla 29**

*Resultados de correlación entra la significación de la tarea y desempeño en el trabajo*

		Desempeño en el trabajo	
Rho de	significación de la	Coefficiente de correlación	,705
Spearman	tarea	Sig. (bilateral)	,000
		N	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 29 sobre la relación entre la significación de la tarea y el desempeño en el trabajo, indican un valor de significancia es 0.000 menor a 0.05, por lo consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, la significación de la tarea se relaciona con el desempeño en el trabajo de los trabajadores de la empresa industrial Perú Piping Spools, siendo esta una relación positiva alta (Rho= 0.705). Por lo tanto, a medida que los colaboradores se sientan satisfechos con la significación de la tarea, es decir, si ellos mismos se sienten útil para la organización en beneficio de esta, el desempeño laboral de sus funciones será mejor.

### ***Contrastes de la hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

**Tabla 30***Resultados de correlación entra las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo*

		Desempeño en el trabajo	
Rho de	Condiciones de	Coefficiente de correlación	,442**
Spearman	trabajo	Sig. (bilateral)	,000
		N	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 30 se presentan los resultados de la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo, en la cual se observa un valor de significancia de 0.000 menor al 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, siendo esta una relación positiva moderada (Rho= 0.442). Es decir, mientras los colaboradores tengan condiciones de trabajo satisfactorias mejora su desempeño en las diferentes actividades diarias.

### ***Contrastes de la hipótesis específica 3***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022

H<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022

**Tabla 31***Resultados de correlación entra el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo*

		Desempeño en el trabajo	
Rho de	Reconocimiento en el	Coefficiente de correlación	,342
Spearman	trabajo	Sig. (bilateral)	,007
		N	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla 31 respecto a la relación entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo, en la cual se observa un valor de significancia de 0.007 menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, es decir, el reconocimiento del trabajo se relaciona con el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, siendo esta una relación positiva baja ( $Rho = 0.342$ ). Por lo tanto, si el colaborador percibe algún tipo de reconocimiento por parte de los subordinados como un ascenso respecto a su puesto de trabajo, mejora su desempeño laboral al sentir que sus jefes valoran el trabajo que realiza.

#### ***Contrastes de la hipótesis específica 4***

H<sub>0</sub>. Existe relación significativa entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

H<sub>4</sub>. Existe relación significativa entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.

**Tabla 32**

*Resultados de correlación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo*

		Desempeño en el trabajo	
Rho de	Beneficios	Coefficiente de correlación	,514**
spearman	económicos	Sig. (bilateral)	,000
		N	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 32 acerca de la relación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo, visualizan un valor de significancia de 0.000 menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna, es decir, los beneficios económicos se relacionan con el desempeño

en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, siendo esta una relación positiva moderada ( $Rho= 0.514$ ). Es decir, si un colaborador recibe algún tipo de beneficios económicos o incentivos por el trabajo que realiza, ellos se sentirán contentos al saber que el trabajo que realizan, lo están ejerciendo de la mejor manera, logrando la motivación de los mismo a la vez mejorando su desempeño en cada tarea que realice.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**



## 5.1. Discusiones

La investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022, tras una revisión detallada se identificaron insuficiencias en las variables de estudio. El logro de los objetivos demandó de la utilización de dos instrumentos de recolección de datos las cuales fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, logrando una excelente confiabilidad. Respecto al primer instrumento de satisfacción laboral se alcanzó un valor de alfa de Cronbach de 0,907 y en el segundo instrumento de desempeño en el trabajo se alcanzó un valor de alfa de Cronbach de 0,941. Por lo tanto, ambos instrumentos evidencian excelente confiabilidad procediendo al recojo de datos.

En la contrastación de hipótesis general, los resultados obtenidos mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ( $\rho = 0.653$ ) a un nivel de significancia de 0.000, demostraron una relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Escobedo y Quiñones (2020) en su tesis *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las Mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*, apreciando una correlación positiva con un Rho de Spearman de 0.916 y un valor de significancia de 0.000. Los resultados estadísticos muestran una correlación positiva alta entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo, es decir, es importante trabajar las áreas de mejora por parte de los colaboradores e implementar las actividades propuestas para mejorar el trabajo de los colaboradores.

Respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis específica 1, entre la significación de la tarea y desempeño en el trabajo obtenidos mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ( $Rho= 0.705$ ) a un nivel de significancia de 0.000, demuestran que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio. Dichos resultados difieren con los resultados obtenidos por Boada (2019) en su tesis titulada *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*, quien encontró que la dimensión significación de la tarea presenta una alta correlación con el desempeño laboral obteniendo ( $r=0.700$ ;  $Sig=0.000$ ). La cual sugiere que, en la medida que el trabajo produce mayor sentido de esfuerzo, realización, propósito de vida en el trabajo, satisfacción en la tarea, equidad y/o aporte, el desempeño en el trabajo se incrementa.

Respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis específica 2, entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo evidencia un resultado Rho de Spearman ( $Rho= 0.442$ ) a un nivel de significancia de 0.000, demuestran la existencia de una correlación positiva moderada. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Gálvez (2021) en su tesis titulada *Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en la empresa Aditivos SM SAC Lima – 2020*, donde se demuestra que la dimensión condiciones de trabajo presenta una correlación moderada con el desempeño en el trabajo ( $Rho = 0.410$ ;  $Sig=0.003$ ). es decir, las condiciones de trabajo de acuerdo con la buena comunicación seguridad y la higiene laboral, mantiene un nivel medio de conformidad dentro de los empleados del área productiva, en ese sentido, muchos de los empleados, están medianamente conformes, en cuanto al ambiente condiciones físicas, comodidad y seguridad en el trabajo.

Respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis específica 3, entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo, evidencian un resultado estadístico de correlación Rho de Spearman ( $Rho= 0.342$ ) a un nivel de significancia de 0.007, demuestran que existe una correlación positiva baja. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Gálvez (2021) en su tesis *Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en la empresa Aditivos SM SAC Lima – 2020*, donde se demuestra que la dimensión reconocimiento personal presenta una correlación moderada con el desempeño en el trabajo obteniendo ( $Rho= 0.576$ ; Sig:0.002), es decir, existe una incidencia positiva moderada entre reconocimiento personal y desempeño, esto evidencia que las organizaciones deben contar con estrategias para proporcionar reconocimiento a los colaboradores por parte de los superiores y generar un ambiente laboral óptimo que permita al empleado desempeñarse de mejor manera.

Respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis específica 4, entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo, evidencian un resultado estadístico de correlación Rho de Spearman ( $rho= 0.514$ ) a un nivel de significancia de 0.000, demostrando que existe una correlación positiva moderada. Esto difiere con el hallazgo de Boada (2019) en su tesis *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*, quien demostró la existencia de una baja relación entre desempeño en el trabajo con la satisfacción con el beneficio económico ( $r=0.11$ ), indicando que los sentimientos de satisfacción surgen por la recompensa económica e influyen en el desempeño laboral. Este resultado va acorde a lo señalado por diferentes autores como Robbins y Judge y Herzberg acerca de que el beneficio económico no es motivador, ni promueve un mejor desempeño laboral.

## 5.2. Conclusiones

En cumplimiento con el objetivo general, la cual tuvo como finalidad demostrar que existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.653 mediante el estadístico Rho de Spearman como prueba no paramétrica y una significancia bilateral de 0.000. Este resultado permite concluir que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian que la empresa carece de un buen nivel de satisfacción de los colaboradores, afectando sus niveles de desempeño laboral.

En cumplimiento con el objetivo específico 1, tuvo como finalidad de demostrar la existencia de la relación entre la significación de tarea y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.705 y Sig.=0,000 concluyendo que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable. Por otro lado, en base a los resultados descriptivos se evidencia el problema que tienen los colaboradores ya que se observa un porcentaje deficiente en la significación de la tarea, evidenciando un claro problema, debido a que la empresa se encuentra despidiendo personal, lo cual deja a puestos de trabajo libres y designando personal con poca experiencia para esos puestos.

En cumplimiento con el objetivo específico 2, tuvo como finalidad demostrar la existencia de la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.442 y Sig.= 0,000, concluyendo que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la

variable. Por otro lado, en los resultados específicos se puede evidenciar un grave problema, debido que en la empresa no existe mucha comunicación entre las diferentes áreas de la organización, generando desorientación y dificultades de alineamiento del personal.

En cumplimiento con el objetivo específico 3, tuvo como finalidad demostrar la existencia de la relación entre el reconocimiento y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.342 y Sig.=0,007, concluyendo que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable. Por otro lado, se puede evidenciar un problema en la organización, debido que, dentro de la empresa los jefes de área no valoran y ni reconocen el esfuerzo de los colaboradores, por lo tanto.

En cumplimiento con el objetivo específico 4, tuvo como finalidad demostrar la existencia de la relación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.514 y Sig.=0,000, concluyendo que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable. Por otro lado, se evidencia la existencia de un problema puesto que los colaboradores no reciben incentivos cuando se cumple con las metas y objetivos trazados, por lo tanto, satisfactoriamente no se sienten impulsados a seguir laborando con la misma eficiencia.

### **5.3. Recomendaciones**

Respecto al objetivo general de la investigación entre las variables satisfacción laboral y desempeño en el trabajo, se recomienda al gerente general de la empresa industrial Perú Piping Spools contratar a un especialista en psicología organizacional

ya que es necesario invertir en el área de recursos humanos no solo contar con personal que se encargue de la legislación laboral si no también con un especialista en psicología organizacional que se encargue de innovar, implementar estrategias y técnicas para la satisfacción de personal tanto como para el personal de staff y de campo. Las actividades son:

- Realizar pausas activas de periodicidad Inter diario, con breves descansos durante la jornada laboral para recuperar energías, mejorar el rendimiento y la eficiencia en el trabajo, a través de diversos ejercicios para reducir la fatiga
- Planificar las necesidades de capacitación para que el personal pueda mejorar sus habilidades y conocimientos en el tema que sea necesario. De esta manera, se harán más expertos, podrán mejorar su desempeño y lograr sus objetivos de una mejor manera.
- Efectuar charlas diarias efectuadas por el psicólogo organizacional con participación del personal antes de la jornada laboral.
- Realizar evaluaciones de desempeño, analizar ratios de productividad para determinar iniciativas como un aumento de salario, compensaciones, asensos etc.
- Ejecutar programas de conciliación entre la vida familiar y personal con jornadas intensivas, reducciones de jornadas o flexibilidad horaria.
- Organización de viajes, actividades de ocio y otros eventos corporativos para mejorar el clima laboral y favorecer los lazos de fidelización e identificación con la empresa.

En cuanto a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 entre la significación de la tarea y el desempeño en el trabajo se recomienda al gerente general de la empresa Perú Piping Spools aplicar la estrategia de gestión por

resultados, consiste en un sistema de gestión basado en los resultados en la cual se combinan sistemas, valores y procedimientos con el objetivo de obtener mejores resultados, con igual o menor cantidad de recursos. Los sistemas son:

- Planificación estratégica, se recomienda la elaboración de una matriz de las actividades en cada área y por proyecto y una planificación de los insumos y presupuesto.
- Delegación de tareas en equipos de trabajo, se recomienda la determinación de líderes en la ejecución de cada proyecto de la empresa Peru Piping Spools
- Determinación del logro de resultados específicos, se recomienda la programación de prioridades, programación de plazo de fechas de culminación de armado, soldadura, pitado, programación de realización de ensayos, culminación de dossier de calidad y de despacho de acuerdo con los plazos de entrega efectuado por el cliente.
- Sistema de medición de resultados, se recomienda realizar monitoreo de las actividades programadas en base a bases de datos actualizados diariamente.
- Sistema de vigilancia de resultados, se recomienda realizar el análisis y seguimiento de cada proceso planificado de los proyectos ejecutado de la empresa.

En cuanto a los resultados obtenidos en el objetivo específico 2 entre las condiciones de trabajo y el desempeño en la tarea se recomienda al gerente general de la empresa Perú Piping Spools aplicar la estrategia Team Building que consiste en realizar actividades para reforzar la idea de trabajo en equipo y compañerismo. Es una forma ideal de combatir el estrés en un ambiente más relajado, las actividades consideradas del Team Building son:

- Actividades deportivas, se recomienda realizar campeonatos semestrales en las cuales se formarán diferentes equipos y se realizara actividades deportivas como futbol, vóley, Gincanas etc. Todo ello se llevará a cabo en un día laborable y será desarrollado en un parque zonal.
- Fiestas temáticas, se recomienda celebrar los cumpleaños de los colaboradores en la sala de reuniones donde tendrán un momento de compartir con los compañeros y juegos en grupo.
- Gimnasia laboral, se recomienda realizar pausas activas de periodicidad inter diario en donde el profesional en psicología organizacional brindará recomendaciones para una mayor movilidad y postura corporal y se realizará diferentes juegos con pelotas antiestrés, globos, ligas para estiramiento, entre otros.

En cuanto a los resultados obtenidos en el objetivo específico 3 entre la dimensión reconocimiento en el trabajo el desempeño en el trabajo se recomienda al gerente general de la empresa Perú Piping Spools aplicar la estrategia de gestión basada en la delegación, es un método en la cual implica la transferencia de funciones subordinadas asignadas directamente al gerente, es decir, la transferencia de tareas a un nivel inferior. La gestión basada en la delegación de autoridad y responsabilidad, la esencia de este modelo de gestión es combinar las siguientes acciones:

- Definir con claridad la tarea delegada, designar a colaboradores en diferentes áreas estar encargado de un proyecto el cual tiene que estar alineado con los objetivos generales.
- Dar un marco preciso para la toma de decisiones, se recomienda otorgar autoridad necesaria para para el manejo de los recursos para lograr el objetivo, pero al mismo tiempo es responsable de los resultados.



- Ofrecer una delimitación clara de la responsabilidad de las acciones y los resultados
- La gestión basada en la delegación ajusta el potencial no explotado de los empleados y forma a los colaboradores comunes a pensar y actuar como directivos por lo tanto aumenta su capacidad de respuesta a la hora de resolver problemas.

En cuanto a los resultados obtenidos en el objetivo específico 4 entre la dimensión beneficios económicos y desempeño en el trabajo se recomienda al gerente general de la empresa Perú Piping Spools implementar políticas de incentivos laborales monetarios y no monetarios ofrecido a los colaboradores con el fin de aumentar la satisfacción, mejorar el desempeño y estimular el reconocimiento profesional. Para una eficiente política de incentivos se considera acciones como:

- Establecer los objetivos de la política de incentivos tener claro el presupuesto, ajustar los incentivos de reconocimiento laboral según el perfil y Seleccionar los incentivos laborales perfectos para los colaboradores de staff y campo.
- Determinar necesidades de capacitación, se recomienda realizar una matriz de capacitación en la cual se ofrece la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y mejorar sus perfiles laborales.
- Flexibilidad horaria y trabajo en casa, este incentivo no te cuesta dinero y, por el contrario, puede aumentar la productividad y la satisfacción en el trabajo.
- Días libres por eventos especiales, el tiempo libre siempre es uno de los incentivos más valorados por los colaboradores y sus familias.
- Reconocimientos públicos de los mejores equipos de trabajo, es un gesto que marca la diferencia; conecta y alinea a colaboradores con los objetivos organizacionales de la empresa Perú Piping Spools.

## **REFERENCIAS**

- Aguilar, N., Magaña, D. y Guzmán, C. (2015). Satisfacción laboral en profesores investigadores universitarios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(6), 11-28. <https://www.ssrn.com/abstract=2661784>
- Alles, M. (2002). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360º*. Granica.
- Arabel, L., Conrado, P. y Martínez, L. (2015). *Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas*. Pirámide.
- Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources. Quito, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7627>
- Bizneo. (2022, enero). *4 tipos de errores de evaluación de desempeño que debes conocer*. Bizneo. <https://www.bizneo.com/blog/errores-evaluacion-desempeno/>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Briones, G. (1987). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. ICFES.
- Campos, G. y Martínez, N. (2015). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. Morata.
- Castro, M., Padilla, J. y Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>.

- Chiang, M., Salazar, M., Martin, M., y Nuñez, A. (2018). Salud de los trabajadores: Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 16(1), 53–59. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del desempeño en administración de recursos*. McGraw-Hill.
- Da Hora, H., Monteiro, G. y Arica, J. (2010). Confiabilidad en cuestionarios de calidad: un estudio con el Coeficiente Alfa de Cronbach. *Producto y producción*, 11(2), 85 - 103. <https://doi.org/10.22456/1983-8026.9321>
- Dávila, R. y Agüero, E. (2021). *Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima , Perú*. Visión Gerencial.
- Escobedo, C. y Quiñones, M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Perú] Repositorio institucional PUCP. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>
- Feldman, J. (1998). *La evaluación del desempeño*. Grao.
- Fernández, C. (2020). *Análisis de la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los trabajadores de una empresa industrial: Caso COESAC – Sede Los Olivos* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Repositorio institucional PUPC. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/erevistas.saber.ula.ve/index.php/visiongerencial/article/viewFile/17056/21921928247>

- Forbes (2022, abril). *La lista de las personas más ricas del mundo*. Forbes.  
<https://forbes.es/forbes-ricos/151782/forbes-ricos-2022-la-lista-de-los-multimillonarios-del-mundo/>
- Galvéz, M (2021). *Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en la empresa Aditivos SM SAC Lima – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71949/G%c3%a1lvez\\_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71949/G%c3%a1lvez_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gamboa, L. (2010). *Los niveles de satisfacción laboral*. Morata.
- García, J., Puebla, M., Herrera, P., y Daudén, E. (2021). Desmotivación del personal sanitario y síndrome de burnout. Control de las situaciones de tensión. La importancia del trabajo en equipo. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 107(5), 400–406. <https://doi.org/10.1016/j.ad.2015.09.016>
- García, M. y Sánchez, J. (2017). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Alianza Universidad Textos.
- Grados, J. (2014). *La formación profesional en el desempeño laboral*. ICE.
- Grudiz, M. (2010). *Satisfacción laboral: Locke contra Lawler*. Management.
- Guanipa, M. (2010). *Reflexiones básicas sobre investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Rafael Belloso Chacín.
- Guartán, A., Torres, K. y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), 13-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Helmut, S. y Corvo, L. (2018). *Factores internos y externos de una empresa*. Muralla.
- Hernández, K. (2016). Análisis de instrumento para evaluación del desempeño en actividades de la vida diaria instrumentales Lawton y Brody. *Revista chilena de*

*terapia ocupacional*, 16(2), 55–62. <https://doi.org/10.5354/0719-5346.2016.44751>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Khatatbeh, I., Abu, M y Bani, M. (2020). The Impact of COVID-19 Pandemic on Global Stock Markets: An Event Study. *International Journal of Economics and Business Administration*, 8(4), 14-27. <https://doi.org/10.35808/ijeba/602>

Kreitner, R. y Kinicki, A. (1995). *Organizational Behavior* (3ª ed.). Boston.

La Republica. (2020, 24 de enero). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *Diario la Republica*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>

López, P. y Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.

Lozano, A. y Maguiña, S. (2021). *Relación entre la motivación y la empresa metalmeccánica Weir Minerals* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11666/1/2021\\_Lozano%20Huam%C3%A0n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11666/1/2021_Lozano%20Huam%C3%A0n.pdf)

Márquez, M. (2021). *Satisfacción laboral*. Muralla.

Meza, G. (2017). *Dirección y administración de recursos humanos*. Pirámide.

Morga, L. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo*. McGraw-Hill.

Moynihan, D. y Pandey, S. (2007). Finding Workable Levers Over Work Motivation: Comparing Job Satisfaction, Job Involvement and Organizational Commitment. *Administration & Society*, 39(1), 803-832. <https://doi.org/10.1177/0095399707305546>

- Muchinsky, P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo*. Bilbao.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Ojeda, I. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019* [Tesis doctoral, Universidad Privada del Norte] . Repositorio Institucional UPN. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Orejuela (2014). *Psicología de la organización*. Pearson.
- Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC*. Universidad Ricardo Palma.
- Pérez, J., y Gardey, A. (2021). *Satisfacción laboral*. Muralla.
- Pujol, L. (2016). *Satisfacción laboral en docentes universitarios*. Nulan.
- Quispe (2022). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en el Laboratorio Portugal S.R.L. - Arequipa, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104444>.
- Quispe, D. y Rodriguez, D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado (Cadetran) La Paz* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle>.
- Reyero, D. (2021). *Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva*. Qué es el compromiso laboral y cómo gestionarlo. Reyero.
- Richardson, N. y Antonello, M. (2022). *Personas y trabajo 2022: Una visión sobre el equipo humano global*. Research Institute

- Robles, S. (2009). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). Prentice Hall.
- Romero, L. (2016). *Coeficiente de correlación de Pearson: qué es y cómo se usa*. Psicología y mente.
- Sacristán, J. (2009). *Comprender y transformar la enseñanza*. Prentice Hall.
- Safitri, R., Suratno, A. y Sulistiyani, E. (2019). The influence of job satisfaction and motivation on employees performance at pt Chakra Naga Furniture Jepara. *Jurnal JOBS*, 453(1), 45–56. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/453/1/012064>
- Sanín, J. y Salanova, M. (2014). Sanín y Salanova, 2014). Satisfacción laboral: El camino entre el crecimiento psicologico y el desempeño laboral en las empresas. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>
- Sarabia, J. (2020). *Competencias clave que favorecen el desempeño laboral del trabajador técnico de la industria metalmecánica en Nuevo León* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León] Repositorio institucional UANL. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/19594>
- Triola, M. (2018). *Estadística*. Pearson.
- Vásquez, W. (2021). Calidad de vida profesional y desempeño laboral en personal de atención primaria en salud de la Red Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72151>
- Vega, C. (2007). *La satisfacción laboral en los estilos de liderazgo*. Morata.
- Vilema, M (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador. Quito, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB.



<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>

Westreicher, J. (2020). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Pearson.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Satisfacción laboral y desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra -

2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.	<b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.	<b>Variable 1: Satisfacción laboral</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la significación de tarea y el desempeño en el trabajo de los	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la significación de tarea y el desempeño en el trabajo de los	<b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la significación de tarea y el desempeño en el trabajo de los	Significación de la tarea	- Realización y propósito de la vida del trabajador - Satisfacción en la tarea autonomía	1. Totalmente en Desacuerdo 2. Parcialmente en Desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni de Acuerdo	Bueno [121; 131> Regular [100; 121> Malo [75; 100>
			Condiciones de trabajo	- Condiciones físicas y/o materiales - Ambiente laboral tangible - Seguridad en el trabajo	4. Parcialmente de Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo	

colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022? ¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022? ¿Qué relación existe entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la	colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Determinar la relación entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo de los	colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Existe relación significativa entre el reconocimiento en el trabajo y el desempeño en el trabajo de los	Reconocimiento en el trabajo	- Reconocimiento de superiores - Promoción laboral		
			Beneficios económicos	- Remuneración - Sistemas de recompensas		
<b>Variable 2: desempeño en el trabajo</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Proactividad	- Iniciativa - Capacidad de respuesta	1= Totalmente en Desacuerdo	Bueno [116; 125> Regular
			Desempeño en la tarea	- Planificación de la tarea. - Rendimiento en la tarea. - Cumplimiento. - Calidad de trabajo.	2= Parcialmente en Desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de Acuerdo 4= Parcialmente de Acuerdo	[94; 116 >  Malo [66;94>

<p>empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022? ¿Qué relación existe entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022?</p>	<p>empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Determinar la relación entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.</p>	<p>colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022. Existe relación significativa entre los beneficios económicos y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra – 2022.</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Conductas con el equipo de trabajo</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> </ul>	<p>5= Totalmente de Acuerdo</p>	
<p><b>Nivel - diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>		<p><b>Estadística utilizada</b></p>		
<p><b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población</b> 60 colaboradores <b>Muestra</b> No se considera</p>	<p><b>Variable 1:</b> Satisfacción laboral <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Variable 2:</b> Desempeño en el trabajo <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>		<p><b>Estadísticos descriptivos</b> - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos <b>Medidas de dispersión:</b> - Desviación Estándar <b>Estadísticos inferenciales</b> - Rho de Spearman</p>		

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE SATISFACCION LABORAL

(Adaptado - Sonia Palma Carrillo)

**INSTRUCCIONES.** Este cuestionario consta de frases relativamente cortas que describen cómo se siente acerca de la satisfacción laboral. Para ello, debes responder de la forma más honesta posible a cada uno de los elementos que aparecen a continuación, en función de cómo pienses o actúes. Su cooperación será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida profesional.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>Significación de la tarea</b>						
1	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	1	2	3	4	5
2	Mi trabajo me da oportunidad de realizar labores en las que destaco.	1	2	3	4	5
3	Se tiene proyecciones profesionales en la empresa.	1	2	3	4	5
4	Me siento útil con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
5	Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
6	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
7	Tengo libertad para elegir mi propio método de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Tengo iniciativa en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
<b>Condiciones de trabajo</b>						
9	Se recibe los recursos para el desarrollo de labores.	1	2	3	4	5
10	El ambiente laboral es adecuado para el desarrollo de las actividades.	1	2	3	4	5
11	La distribución física del ambiente de trabajo dificulta la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
12	Me gusta mi horario.	1	2	3	4	5
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4	5

14	En mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso.	1	2	3	4	5
15	Recibo capacitación de los riesgos relacionadas con el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Recibo capacitación acerca de las medidas de prevención con el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
17	La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Reconocimiento en el trabajo</b>						
18	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
19	El jefe reconoce públicamente a un empleado por un buen rendimiento.	1	2	3	4	5
20	Mi jefe valora los fracasos productivos.	1	2	3	4	5
21	Tengo oportunidad para avanzar en su carrera profesional dentro de la empresa	1	2	3	4	5
22	Las oportunidades de ascensos en el trabajo son merecidas	1	2	3	4	5
<b>Beneficios económicos</b>						
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	1	2	3	4	5
24	Mi sueldo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
25	El sueldo que tengo está de acuerdo al mercado.	1	2	3	4	5
26	Recibe incentivos por parte de la entidad.	1	2	3	4	5
27	Las horas extras son bien remuneradas.	1	2	3	4	5
28	Los beneficios brindados por la empresa son justos.	1	2	3	4	5

## INSTRUMENTO SOBRE DESEMPEÑO EN EL TRABAJO

**Instrucciones.** Este cuestionario consta de una serie de preguntas relativamente cortas, lo que permite una descripción de cómo los líderes de campo evalúan el desempeño de los colaboradores en su trabajo. Para ello, debes responder de la forma más honesta posible a cada uno de los elementos que aparecen a continuación. Su cooperación será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida profesional.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

<b>Desempeño laboral</b>		<b>Puntajes</b>				
		1	2	3	4	5
<b>Proactividad</b>						
1	Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	1	2	3	4	5
2	Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia del director y/o supervisor.	1	2	3	4	5
3	Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área.	1	2	3	4	5
4	Tiene la capacidad de detectar las causas de un problema que se presente en su trabajo.	1	2	3	4	5
5	Tiene la capacidad de negociación ante la presencia de un conflicto interno.	1	2	3	4	5
6	Tiene la capacidad de resolver cualquier tipo de problema que se le presente en el trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Desempeño en la tarea</b>						
7	Planifica el desarrollo de sus actividades.	1	2	3	4	5
8	Prioriza sus actividades para el cumplimiento de las metas asignadas.	1	2	3	4	5
9	Considera que es capaz de realizar bien su trabajo.	1	2	3	4	5
10	Cuenta con los conocimientos necesarios que requiere el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5



11	Trabaja para mantener sus conocimientos laborales actualizados.	1	2	3	4	5
12	Culmina su trabajo oportunamente.	1	2	3	4	5
13	Cumple con las tareas que se le encomienda.	1	2	3	4	5
14	Realiza el volumen planificado de trabajo.	1	2	3	4	5
15	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
17	No comete errores en el trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>						
18	Influye en sus compañeros para el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5
19	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
20	Ayuda a sus compañeros de trabajo al logro de resultados.	1	2	3	4	5
21	Comparte experiencias con los demás miembros del equipo.	1	2	3	4	5
22	Participa de forma activa en las tareas de equipo .	1	2	3	4	5
23	Coopera con su equipo de trabajo, en lo que sea necesario.	1	2	3	4	5
24	Muestra amabilidad con su entorno de trabajo.	1	2	3	4	5
25	Establece adecuadas relaciones interpersonales.	1	2	3	4	5
26	No muestra colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

#### Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe .....

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

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

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

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.



#### Validación del instrumento: DESEMPEÑO EN EL TRABAJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe .....

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

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

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

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.



**Validación del instrumento: Desempeño en el trabajo**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. William H. Burgos Torres

..... **DNI: 07472876**

**Especialidad del validador: Temático [ x ]    Metodológico [ ]    Estadístico [ ]**

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

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

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

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

*WBurgos*

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**Validación del instrumento: Satisfacción laboral**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. William H. Burgos Torres

..... **DNI: 07472876**

**Especialidad del validador: Temático [ x ]    Metodológico [ ]    Estadístico [ ]**

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

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

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

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

*WBurgos*

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**Validación del instrumento: DESEMPEÑO EN EL TRABAJO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: **03497186**

Especialidad del validador:    Temático [  ]    Metodológico [  ]    Estadístico [  ]

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

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

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



Firma del experto informante

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

**Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

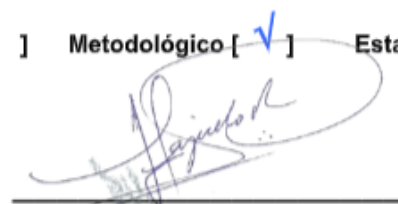
DNI: **03497186**

Especialidad del validador:    Temático [  ]    Metodológico [  ]    Estadístico [  ]

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

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

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



Firma del experto informante

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

## Anexo 4. Informe de índice de coincidencia

JOSÉ RUPERTO ROJAS QUIÑONES ROCÍO DE LAS MERCEDES CÁC... TESIS ROCIO CÁCERES TAYPE Y ... Detalles de la entrega ayuda

**EMPRESAS**

**TESIS**  
SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL PERÚ PIPING SPOOLS, PUNTA NEGRA - 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORES**  
JOSÉ RUPERTO ROJAS QUIÑONES  
ORCID: 0000-0003-0397-2035  
ROCÍO DE LAS MERCEDES CÁCERES TAYPE  
ORCID: 0000-0002-8843-8212

**ASESOR**  
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

compartir 🔍 🔍

Página 1 de 132

Resumen de fuentes 122 Exclusiones de similitud

**15%**  
SIMILITUD GENERAL

- 1 repositorio.autonom... INTERNET 10%
- 2 hdl.handle.net INTERNET <1%
- 3 Pontificia Universida... TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 4 Universidad Autóno... TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 5 1biblioteca.co INTERNET <1%
- 6 Montoya Meza, Dani... PUBLICACION <1%

Marcas de alerta 0

15% Similitud general

Detalles del documento

AI

**Anexo 5. Constancia emitida por la empresa que acredita la realización del estudio in situ**



Punta Negra, 21 de junio del 2022

**Señores**  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**  
**Presente.**

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) **Rocio de las Mercedes Cáceres Taype** identificado con DNI: **73110247** a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título:

"Satisfacción laboral y su relación con el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools – Punta Negra 2022"

Estas actividades fueron realizadas los días 2 al 7 de mayo del 2022 en la Carretera panamericana Sur Km 46 – Punta Negra, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Perú Piping Spools

La Sr(a) **Rocio de las Mercedes Cáceres Taype** contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores y jefes de área, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente

PERU PIPING SPOOLS S.A.C

.....  
**Ronny Gonzales Martínez**  
Recursos Humanos



**Señores**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**Presente.**

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) **Jose Ruperto Rojas Quiñones** identificado con DNI: **75518161** a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título:

"Satisfacción laboral y su relación con el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools – Punta Negra 2022"

Estas actividades fueron realizadas los días 2 al 7 de mayo del 2022 en la Carretera panamericana Sur Km 46 – Punta Negra, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Perú Piping Spools

La Sr(a) **Jose Ruperto Rojas Quiñones** contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores y jefes de área, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente

PERU PIPING SPOOLS S.A.C



.....  
**Ronny Gonzales Martínez**  
Recursos Humanos

## Anexo 6. Base de datos

### Bases de datos de satisfacción laboral

Nº Enc.	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA								CONDICIONES DE TRABAJO									RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO				BENEFICIOS ECONÓMICOS						
	REALIZACIÓN PROP. DE VIDA			SATISFACCIÓN EN LA TAREA			AUTONOMÍA		CONDICIONES FÍSICAS			AMBIENTE LAB. INTANGIBLE			SEGURIDAD EN EL TRABAJO			RECONOCIMIENTO DE SUPERIORES			PROMOCIÓN LABORAL		REMUNERACIÓN			SISTEMAS DE RECOMPENSAS		
	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	P_22	P_23	P_24	P_25	P_26	P_27	P_28
1	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	1	5	5	3	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	3	2	4
3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	1	4	5	5	1	1	2	3	1	3	5	4	3	3	3	2	1	2
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4
5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	3	1	2
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	1	1	5	1	2	2	2	4	2	2	4	5	1	1	5
7	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	1	2
8	3	3	2	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	1	1	1	4	1	1	4	3	1	1	3	3	1	1	3
9	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	3	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	2	4	4	2	1	2
10	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3
12	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3
13	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	3	3	2	4
14	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	4
16	5	4	3	4	5	5	3	3	1	3	3	5	4	3	2	2	3	2	2	2	5	5	3	4	2	1	1	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	3	4	3	2	4	3	4	2	3
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	1	3
19	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	3	4	2	3	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	1	2	3
20	4	4	1	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4
21	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	4	5	1	1	3
23	3	4	2	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	1	4
24	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
27	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	2	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	1	5	4	3	3	3
28	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	1	5	4	4	4	4
29	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	4
30	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4



31	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5	4	1	4	5	5	4	5	5	4	5			
32	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5
33	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3
34	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4
35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	
37	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	
38	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	1	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	
39	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
40	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
41	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
42	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
45	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4	3	
46	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	
47	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	1	5	4	5	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	4	3	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	5	4	5	
50	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	
51	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	5	4	3	3	3	
52	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	1	4	4	5	4	4	4	4	
54	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	4	
55	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	
56	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	
59	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	1	5	4	5	5	4	5	4	
60	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	5	4	5	

## Bases de datos de desempeño en el trabajo

N° Enc.	PROACTIVIDAD						DESEMPEÑO EN LA TAREA											TRABAJO EN EQUIPO									
	INICIATIVA			PLAN. DE LA TAREA			PLAN. DE LA TAREA		RENDIMIENTO EN LA TAREA			CUMPLIMINETO			CALIDAD DE TRABAJO			LIDERAZGO			CONDUCTAS CON EQUIP. DE TRBJ.			RELACIONES INTERPERSONALES			
	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	P_22	P_23	P_24	P_25	P_26	
1	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	
2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	1
3	1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	2	
5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
6	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	4	1	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	1	3	4	3	2	2	
8	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
9	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
10	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	
11	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
12	3	4	4	5	1	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	
13	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	3	2	3	3	4	4	4	2	
14	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	2	
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
16	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	
17	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	2	
18	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
19	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	2	2	
20	2	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	
21	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	2	
22	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
23	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	
24	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	
25	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	
26	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	
27	1	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
28	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	1	
29	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	2	
30	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	



## **Anexo 7. Plan de acción**

### **7.1. Datos generales**

**RUC:** 20600906161

**Razón Social:** Peru Piping Spools Sociedad Anónima Cerrada

**Página Web:** <http://www.perupipingspools.com>

**Tipo Empresa:** Sociedad Anónima Cerrada

**Condición:** Activo

**Fecha Inicio Actividades:** 01 / Enero / 2016

**Actividad Comercial:** fabricación y producción de metal

**Ubicación:** Punta negra carretera panamericana sur km 46

### **7.2. Visión**

Convertirse en una empresa referente en América latina en la prefabricación de spools de proyectos de gran envergadura.

### **7.3. Misión**

Atender a nuestros clientes, con un enfoque y diferenciación único en el mercado enfocados en los estándares de calidad.

### **7.4. Objetivos organizacionales**

#### ***Objetivo general***

Asegurar el cumplimiento del trabajo en estricto acuerdo con los requerimientos y especificaciones del Contrato y de las entidades y normativas reguladoras vigentes.

#### ***Objetivos específicos***

- Asegurar la aceptación de las fabricaciones por parte del cliente.
- Mantener procedimientos que aseguren que las actividades realizadas cumplirán con lo establecido en el contrato.

- Evitar deficiencias a través de una coordinación de control de calidad previa a la construcción. Asimismo, detectar y corregir deficiencias en forma oportuna.
- Proporcionar registros de todas las pruebas, inspecciones, procedimientos, falta de cumplimiento de especificaciones, correcciones, etc., que puedan someterse a Auditorias.
- Informar de la verificación del cumplimiento de los procedimientos de control de calidad propios, y de nuestros subcontratistas y proveedores.
- Determinar los objetivos específicos evaluados por el equipo del proyecto.

### 7.5. Análisis FODA de la empresa Perú Piping Spools

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresa con respaldo de socios con experiencia en proyectos de gran envergadura en el Perú y en el extranjero</li> <li>- El mayor fabricante en el Perú con 60 000 pulgadas diámetro por mes</li> <li>- La única empresa peruana especializada en prefabricación de spools de tubería de acero para proyectos de gran envergadura</li> <li>- Trabajo con un alto estándar de calidad</li> <li>- Gran capacidad instalada equipada con máquinas de corte de tubos CNC, equipos de soldar de última generación, posicionadores y rotadores, puentes grúa, grúas torres, sistemas y equipos de izaje, horno de tratamiento térmico, equipos de control de calidad</li> <li>- Panta de 43 000 m<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando termina un proyecto tienen que reducir personal hasta que liciten un próximo proyecto</li> <li>- Mala comunicación entre las áreas</li> <li>- Satisfacción laboral en nivel regular</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa cuenta con personal calificado</li> <li>- Crecimiento de demanda de productos petrolíferos</li> <li>- TLC con corea del sur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grandes proyectos no quieren invertir en Perú</li> <li>- Inestabilidad política</li> <li>- Inestabilidad económica</li> <li>- Tipo de cambio del dólar</li> <li>- Las políticas cambiantes del país pueden prevenir a los inversores extranjeros</li> </ul>

**Plan de acción**

<b>Acción</b>	<b>Que</b>	<b>como</b>	<b>Con que</b>	<b>Cuando</b>	<b>Quien</b>	<b>Cuanto</b>
Acción 1: Satisfacción laboral y desempeño en el trabajo	Contratar a un especialista en psicología organizacional ya que es necesario invertir en el área de recursos humanos no solo contar con personal que se encargue de la legislación laboral, en la cual se va encargar de innovar, Implementar estrategias y técnicas para la satisfacción de personal tanto como para el personal de staff y de campo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar las necesidades de capacitación para que el personal pueda mejorar sus habilidades y conocimientos.</li> <li>- Efectuar charlas diarias.</li> <li>- Realizar evaluaciones de desempeño</li> <li>- Ejecutar programas de conciliación entre la vida familiar y personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos y experiencia del especialista en psicología organizacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de capacitación: Enero de cada año.</li> <li>- Charlas de 10 minutos antes de cada jornada laboral.</li> <li>- Evaluaciones de desempeño</li> <li>- Programa de conciliación.</li> </ul>	Especialista en psicología organizacional	Sueldo mensual: S/4000
Acción 2: Significación de la tarea	Aplicar la estrategia de gestión por resultados, consiste en un sistema de gestión basado en los resultados en la cual se combinan sistemas,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Delegación de tareas en equipos de trabajo</li> <li>- Determinación del logro de resultados específicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos y experiencia del especialista en psicología organizacional</li> </ul>	Cada entrada de nuevo proyecto. A partir de julio 2022 en adelante.	Especialista en psicología organizacional con apoyo de jefes de área y	S/0.00

	valores y procedimientos con el objetivo de obtener mejores resultados, con igual o menor cantidad de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de medición de resultados</li> <li>- Sistema de vigilancia de resultados</li> </ul>			personal administrativo.	
Acción 3: Condiciones de trabajo	Aplicar la estrategia Team Building, consiste en realizar actividades para así reforzar la idea de trabajo en equipo y compañerismo. Es una forma ideal de combatir el estrés en un ambiente más relajado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades deportivas: campeonatos deportivos como fútbol, vóley, Gincanas etc.</li> <li>- Fiestas temáticas: celebrar cumpleaños de los colaboradores</li> <li>- Gimnasia laboral: realizar pausas activas en la cual un profesional brindara tips para una mayor movilidad y postura corporal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades deportivas: alianzas con el parque zonal</li> <li>- Fiestas temáticas: lugar sala de reuniones, bocaditos y adornos.</li> <li>- Gimnasia laboral: pelota antiestrés, ligas de estiramiento, masajeador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades deportivas: 2 veces al año.</li> <li>- Fiestas temáticas</li> <li>- Gimnasia laboral: inter diario.</li> </ul>	Especialista en psicología organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades deportivas: S/ 600 entradas al parque zonal.</li> <li>- Fiestas temáticas: S/ 70 mensual</li> <li>- Gimnasia laboral: S/50 en materiales.</li> </ul>



<p>Acción 4: Reconocimi ento en el trabajo</p>	<p>Aplicar la estrategia de Gestión basada en la delegación, es un método en la cual implica la transferencia de funciones subordinadas asignadas directamente al jefe de área, es decir, la transferencia de tareas a un nivel inferior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir con claridad la tarea delegada</li> <li>- Dar un marco preciso para la toma de decisiones</li> <li>- Ofrecer una delimitación clara de la responsabilidad de las acciones y los resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos y experiencia del especialista en psicología organizacional en coordinación con jefes de área.</li> </ul>	<p>Cada entrada de nuevo proyecto. A partir de julio 2022 en adelante</p>	<p>Especialista en psicología organizacional</p>	<p>S/0.00</p>
<p>Acción 5: Beneficios económicos</p>	<p>Implementar políticas de incentivos laborales monetarios y no monetarios con el fin de aumentar la satisfacción, y estimular el reconocimiento profesional. Se recomienda establecer Identificar los objetivos de la política de incentivos tener claro el presupuesto, ajustar los incentivos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar necesidades de capacitación.</li> <li>- Flexibilidad horaria y trabajo en casa</li> <li>- Días libres por eventos especiales</li> <li>- Reconocimientos públicos de los mejores equipos de trabajo</li> </ul>	<p>Conocimientos y experiencia del especialista en psicología organizacional en coordinación con jefes de área.</p>	<p>Determinar necesidades de capacitación: diciembre 2022</p>	<p>Especialista en psicología organizacional</p>	<p>S/.3000 presupuesto para cursos de capacitación</p>

	reconocimiento laboral según el perfil y seleccionar los incentivos laborales perfectos para los colaboradores de staff y campo					
--	--	--	--	--	--	--