

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



**ESTUDIO DE LA INFLUENCIA DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN
COLABORADORES DE EMPRESAS DE
CONSUMO MASIVO DE LIMA
METROPOLITANA**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Maryam Lucia Herrera Miranda

Código 20172214

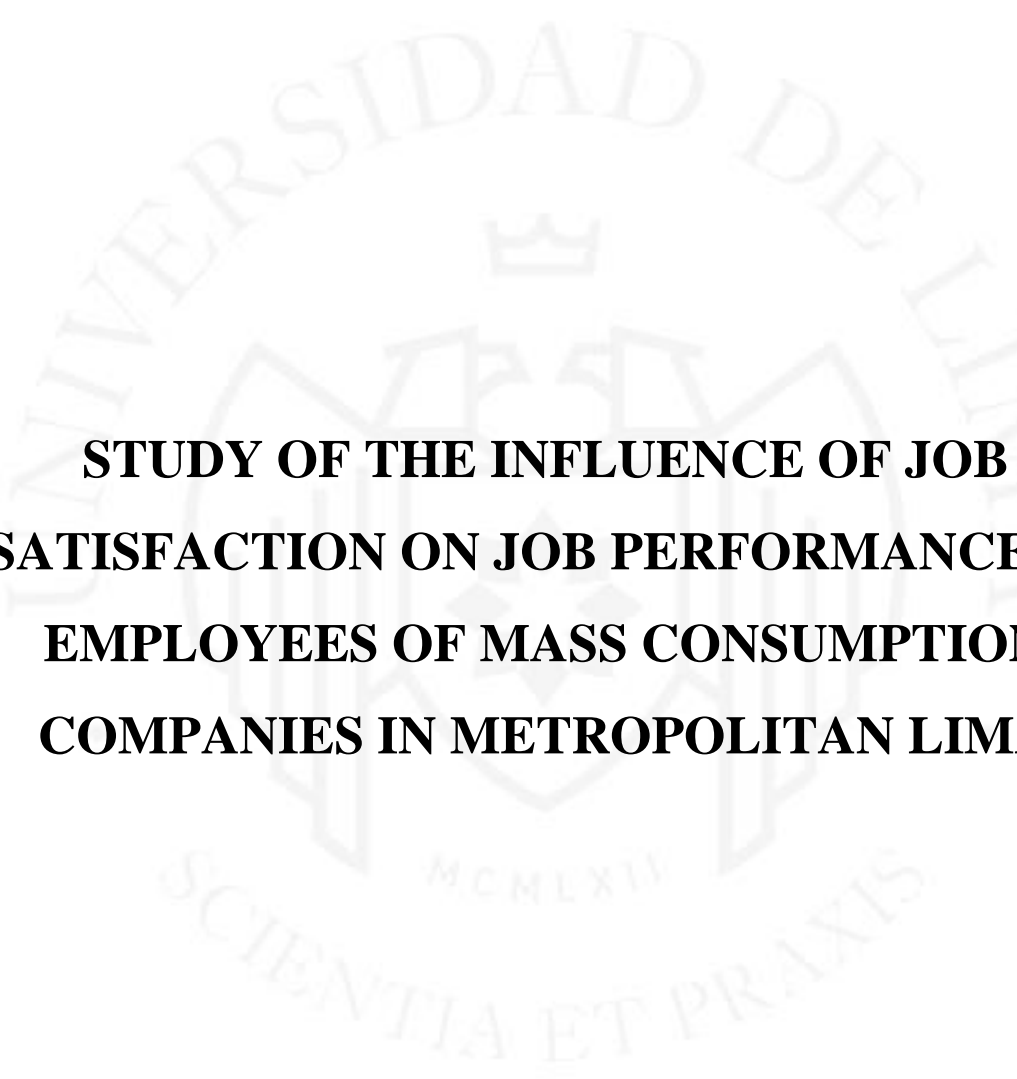
Asesor

Mirko Ruben Asencios Bao

Lima – Perú

Junio del 2024





**STUDY OF THE INFLUENCE OF JOB
SATISFACTION ON JOB PERFORMANCE IN
EMPLOYEES OF MASS CONSUMPTION
COMPANIES IN METROPOLITAN LIMA**

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo principalmente a Dios por darme las fuerzas para sacar adelante la presente investigación. A mis padres, por darme el apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. Finalmente, a mis familiares por darme siempre buenos consejos para cada día ser mejor persona y profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta el final de cada etapa profesional de mi vida. A mis padres y familiares por apoyarme en todo el proceso de investigación. También agradezco a mi asesor Mirko Asencios por brindarme su apoyo, paciencia y conocimientos para poder sacar adelante el presente estudio.

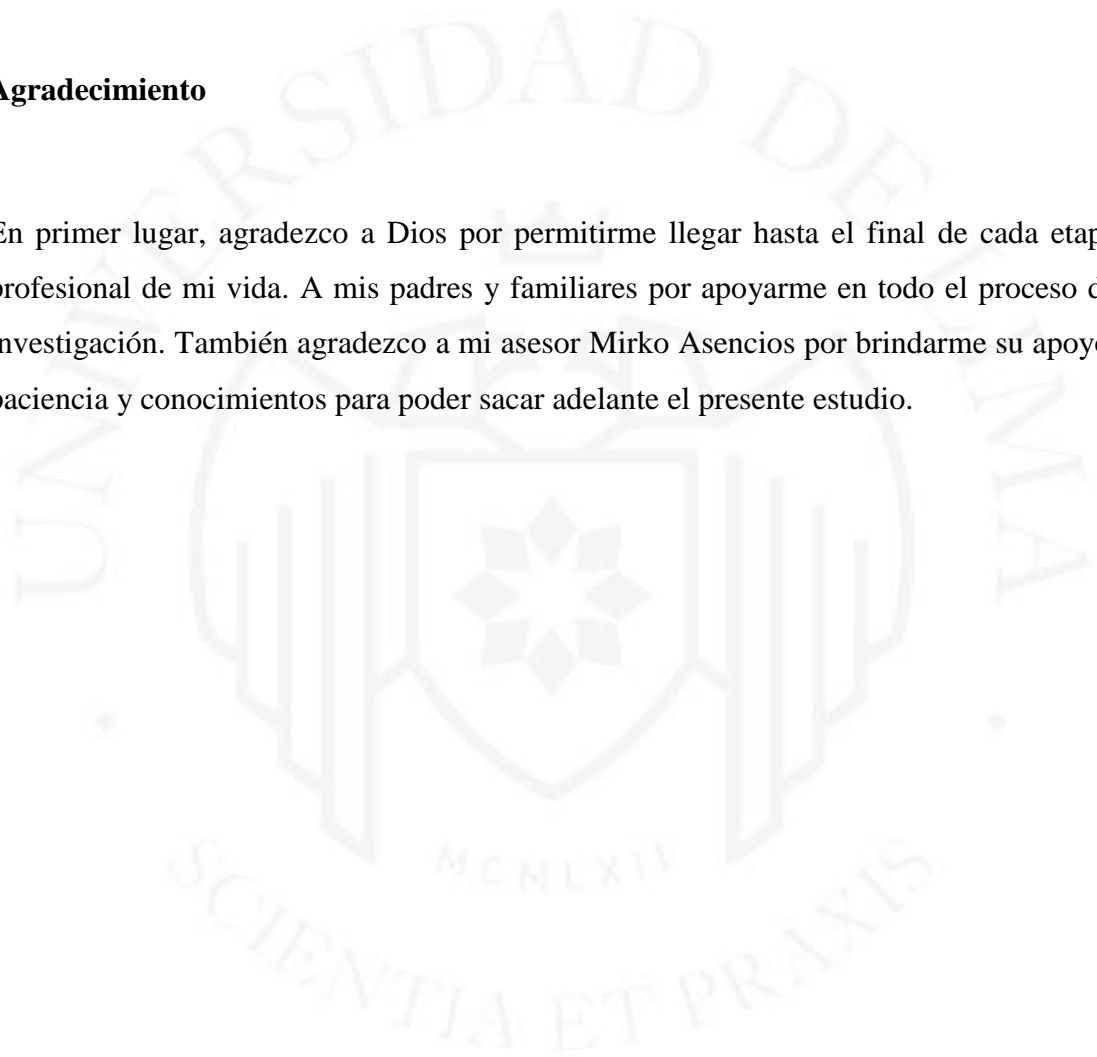


TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Descripción de la Problemática	2
1.2. Formulación del Problema	8
1.2.1. Problema General (PG).....	8
1.2.2. Problemas Específicos (PE).....	8
1.3. Objetivos de la investigación	9
1.3.1. Objetivo General (OG)	9
1.3.2. Objetivos Específicos (OE).....	9
1.4. Justificación de la Investigación.....	10
1.4.1. Importancia de la investigación	10
1.4.2. Viabilidad de la Investigación	10
1.5. Limitaciones del Estudio	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes (Estado del Arte).....	11
2.1.1. Antecedentes Nacionales	11
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	11
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.2.1 Satisfacción Laboral.....	23

2.2.2 Desempeño Laboral	32
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	37
CAPITULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLOGÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1. Hipótesis de la investigación	41
3.1.1. Hipótesis General.....	41
3.1.2. Hipótesis específicas	41
3.1.3. Matriz de Hipótesis:	42
3.2. Variables y Operacionalización de Variables	43
3.3. Aspectos deontológicos de la Investigación.....	46
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	47
4.1. Diseño Metodológico	47
4.2. Diseño Muestral	48
4.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	51
CAPITULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
5.1 Hallazgos establecidos	80
5.2 Discusión.....	82
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS	86
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. 1 Empresas que más facturan Consumo Masivo 2014	7
Tabla 2. 1 Dimensiones por autor de la Satisfacción Laboral	24
Tabla 2. 2 Dimensiones Locke	26
Tabla 2. 3 Dimensiones de Meliá y Pieró (1989)	26
Tabla 2. 4 Factores de Higiene y Motivacionales.....	27
Tabla 2. 5 Definición Necesidades de Maslow.....	30
Tabla 2. 6 Dimensiones por autor del Desempeño Laboral.....	33
Tabla 4. 1 Tamaño de Mercado en toneladas	48
Tabla 4. 2 Cálculo de la Muestra	48
Tabla 4. 3 Factores Cuestionario Satisfacción.....	49
Tabla 4. 4 Escala 7 puntos Cuestionario Satisfacción	50
Tabla 4. 5 Dimensiones Cuestionario Desempeño	50
Tabla 4. 6 Clasificación de ítems Cuestionario Desempeño	50
Tabla 4. 7 Escala de medición Desempeño	51
Tabla 5. 1 Análisis de Consistencia Interna.....	71
Tabla 5. 2 Análisis de Consistencia Interna factores Satisfacción	71
Tabla 5. 3 Análisis de Consistencia Interna dimensiones Desempeño.....	72
Tabla 5. 4 Análisis Descriptivo.....	72
Tabla 5. 5 Pruebas de normalidad.....	73

Tabla 5. 6 Interpretación Correlaciones.....	74
Tabla 5. 7 Correlación Hipótesis Específica 1.....	74
Tabla 5. 8 Contraste Hipótesis Específica 1	75
Tabla 5. 9 Correlación Hipótesis Específica 2.....	75
Tabla 5. 10 Contraste Hipótesis Específica 2	75
Tabla 5. 11 Correlación Hipótesis Específica 3.....	76
Tabla 5. 12 Contraste Hipótesis Específica 3	77
Tabla 5. 13 Correlación Hipótesis Específica 4.....	77
Tabla 5. 14 Contraste Hipótesis Específica 4	78
Tabla 5. 15 Correlación Hipótesis Específica 5.....	78
Tabla 5. 16 Contraste Hipótesis Específica 5	79
Tabla 5. 17 Hallazgos Establecidos	80
Tabla 5. 18 Correlación Hipótesis General.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1 Evaluación del nivel de Satisfacción laboral (2014 - 2019).....	3
Figura 1. 2 Satisfacción laboral por grupos de edad.....	3
Figura 1. 3 Nivel de Satisfacción laboral por países europeos	4
Figura 1. 4 Nivel de Satisfacción por Sector en España.....	5
Figura 1. 5 Marcas más preferidas por los hogares peruanos 2020.....	6
Figura 1. 6 Marcas Líderes por cada Sector	7
Figura 1. 7 Market Sizes Consumo Masivo.....	8
Figura 2. 1 Vertebración Satisfacción Laboral	23
Figura 2. 2 Comparación de factores intrínsecos y extrínsecos.....	28
Figura 2. 3 Vertebración Desempeño Laboral.....	32
Figura 5. 1 Análisis según rango de edad	52
Figura 5. 2 Análisis según Género.....	53
Figura 5. 3 Análisis Total Satisfacción.....	53
Figura 5. 4 Análisis Satisfacción con la Supervisión.....	54
Figura 5. 5 Análisis Satisfacción con el Ambiente Físico	55
Figura 5. 6 Análisis Satisfacción Intrínseca.....	55
Figura 5. 7 Análisis Satisfacción con las Prestaciones	56
Figura 5. 8 Análisis Satisfacción con la Participación.....	57
Figura 5. 9 Análisis Total – Desempeño Laboral	58

Figura 5. 10 Desempeño de la Tarea	58
Figura 5. 11 Pregunta 1 DT	59
Figura 5. 12 Pregunta 2 DT	60
Figura 5. 13 Pregunta 3 DT	60
Figura 5. 14 Pregunta 4 DT	61
Figura 5. 15 Desempeño Contextual.....	62
Figura 5. 16 Pregunta 1 DC	63
Figura 5. 17 Pregunta 2 DC	63
Figura 5. 18 Pregunta 3 DC	64
Figura 5. 19 Pregunta 4 DC	65
Figura 5. 20 Pregunta 5 DC	65
Figura 5. 21 Pregunta 6 DC	66
Figura 5. 22 Desempeño Laboral Contraproducente	67
Figura 5. 23 Pregunta 1 DCP	67
Figura 5. 24 Pregunta 2 DCP	68
Figura 5. 25 Pregunta 3 DCP	68
Figura 5. 26 Pregunta 4 DCP	69
Figura 5. 27 Matriz de Ítems.....	70

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral. Para ello, se utilizaron diferentes dimensiones. Por el lado de la Satisfacción se estudiaron los factores: Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción Intrínseca, Satisfacción con las prestaciones, Satisfacción con la supervisión y Satisfacción con la participación; por el lado del Desempeño se tiene las dimensiones: Desempeño de la Tarea, Desempeño Contextual y Comportamientos Contraproducentes.

Para la respectiva medición se utilizó el Cuestionario de Satisfacción S20/23 de Meliá & Pieró (1998) y la Escala de Desempeño Laboral Individual de Koopmans L. , et al (2014), el cual para este estudio se empleó la versión adaptada al contexto peruano por Geraldo Campos (2022). Asimismo, se utilizó una muestra de 400 trabajadores administrativos que laboran en empresas de consumo masivo. Los resultados mostraron que la Satisfacción laboral tiene un impacto positivo y significativo en el Desempeño.

La Participación fue el factor que más impacto tuvo en el Desempeño Laboral con una correlación de 0.57, como segundo lugar la Satisfacción con la Supervisión con una correlación de 0.56, lo cual evidencia que hoy en día en el sector de consumo masivo, estos dos factores son los más valorados para impactar en el desempeño de sus colaboradores.

Línea de Investigación: 5200 - 31.b4

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, Correlación.

ABSTRACT

The present study aims to determine the relationship between Job Satisfaction and Job Performance. For this purpose, different dimensions were used. On the Satisfaction side, the factors: Satisfaction with the physical environment, Intrinsic Satisfaction, Satisfaction with benefits, Satisfaction with supervision and Satisfaction with participation were studied; on the Performance side, the dimensions: Task Performance, Contextual Performance and Counterproductive Behaviors were studied.

For the respective measurement, the Satisfaction Questionnaire S20/23 of Meliá & Pieró (1998) and the Individual Job Performance Scale of Koopmans L., et al (2014) were used, which for this study the version adapted to the Peruvian context by Geraldo Campos (2022) was used. Likewise, a sample of 400 administrative workers working in mass consumption companies was used. The results showed that Job Satisfaction has a positive and significant impact on Performance.

Participation was the factor that had the greatest impact on Job Performance with a correlation of 0.57, followed by Satisfaction with Supervision with a correlation of 0.56, which shows that today in the mass consumption sector, these two factors are the most valued to impact the performance of its employees.

Line of research: 5200 - 31.b

Keywords: Job Satisfaction, Job Performance, Correlation

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, temas como la Satisfacción y el Desempeño son muy estudiados en todo el mundo, ya que la gestión del personal cada día es más importante en una compañía. Por lo que se busca con ello, poder encontrar factores de la Satisfacción que puedan impactar en el desempeño de los colaboradores. Por consiguiente, en el presente trabajo de investigación se estudiarán las variables de satisfacción laboral y desempeño, enfocado a trabajadores que laboran en empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

En el primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema, la descripción de la problemática, la formulación del problema, justificación y validación de la investigación.

En el segundo capítulo, se aborda el marco teórico sobre las variables, en base a antecedentes tanto nacionales como internacionales.

En el tercer capítulo, se determinarán las respectivas hipótesis e indicadores de la presente investigación.

En el cuarto capítulo, se aborda la metodología a utilizar para la sustentación de las respectivas hipótesis.

Por último, se presenta las respectivas correlaciones y análisis estadístico del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Problemática

A lo largo de las décadas, la gestión humana ha sido parte de toda industria, desde la revolución industrial, los trabajadores han estado presente en las actividades principales de toda compañía. Asimismo, los temas de seguridad y salud, satisfacción en el trabajo no eran términos usuales en aquellas épocas, ya que sólo priorizaban las actividades principales de la compañía y dejaban de lado el sentir humano. Según Flórez Dávila (1993), menciona que las condiciones en aquellas épocas eran extremas, la cuales no contaban con aspectos básicos como la higiene y seguridad. (p.5)

Durante los siglos siguientes las condiciones laborales fueron mejorando y tomando en cuenta las necesidades humanas, físicas del trabajador, horarios más flexibles y definiendo una mejor gestión del personal sumado también a los avances tecnológicos. Por ello, la importancia que le dan hoy en día las industrias a temas como satisfacción y desempeño laboral, teniendo en cuenta factores como condiciones en el trabajo, salarios, incentivos, entre otros.

Según Gestión RH (s.f.), en estas épocas globalizadas donde la competencia va cada día en crecimiento, la calidad en el trabajo es esencial para el bienestar y productividad del trabajador. Asimismo, según estudios realizados por Randstad (2019) se muestra que a nivel de países europeos la satisfacción laboral ha ido en bajada desde el cuarto trimestre del 2016, estando para el 2019 un porcentaje de 71%

Figura 1. 1

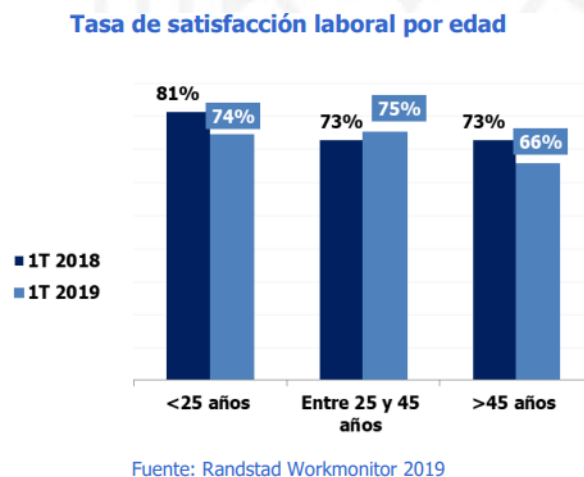
Evaluación del nivel de Satisfacción laboral (2014 - 2019)



Nota: De La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea por RandStad, 2019. (<https://dghqs88jwcgws.cloudfront.net/wp-content/uploads/2019/05/La-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-Espa%C3%B1a-cae-tres-puntos-en-un-a%C3%B1o-y-se-sit%C3%BAa-por-debajo-de-la-media-europea.pdf?x68837>)

Figura 1. 2

Satisfacción laboral por grupos de edad

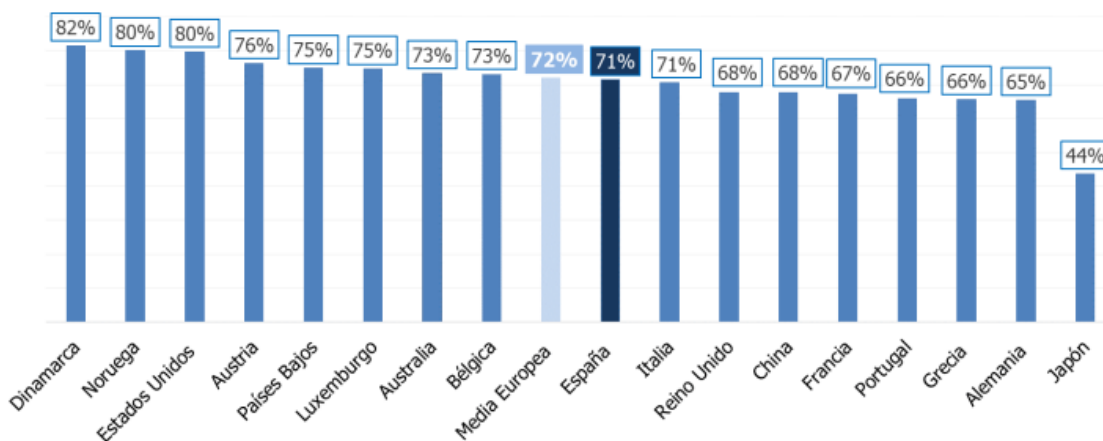


Nota: De La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea por RandStad, 2019. (<https://dghqs88jwcgws.cloudfront.net/wp-content/uploads/2019/05/La-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-Espa%C3%B1a-cae-tres-puntos-en-un-a%C3%B1o-y-se-sit%C3%BAa-por-debajo-de-la-media-europea.pdf?x68837>)

Asimismo, como se muestra en la presente imagen, las edades entre 25 y 45 años son las que presenta mayor satisfacción laboral con un 75%.

Del mismo modo, mismos estudios según Randstad (2019), muestran otra gráfica donde se encuentran los principales países con respecto a la satisfacción laboral estando en primer lugar Dinamarca con un 82%, seguidamente Noruega y Estados Unidos con 80% y en tercer lugar Austria con un 76%.

Figura 1.3



Fuente: Randstad Workmonitor 2019

Nivel de Satisfacción laboral por países europeos

Nota: De La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea por RandStand Workmonitor, 2019. (<https://dghqs88jwcgws.cloudfront.net/wp-content/uploads/2019/05/La-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-Espa%C3%B1a-cae-tres-puntos-en-un-a%C3%B1o-y-se-sit%C3%BAa-por-debajo-de-la-media-europea.pdf?x68837>)

Asimismo, se menciona que, en el Reino Unido en el año 2021, la quinta parte de la población renunció a sus respectivos empleos en búsqueda de una mayor satisfacción y mejores salarios Ahmed (2022). Centrándonos en el territorio nacional, según La República (2020) solo el 24% de trabajadores está contento en su lugar de trabajo, basándose en la encuesta que se realizó a nivel nacional.

Por otro lado, según la investigación realizada por Bòria-Reverter et al., (2012), se refleja que el personal administrativo español presenta niveles de Satisfacción similares a un personal no cualificado como los operarios.

Figura 1. 4

Nivel de Satisfacción por Sector en España

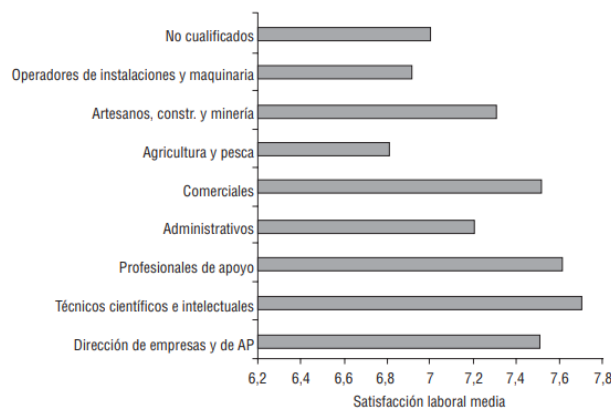


Figura 1 Satisfacción laboral general por sector de actividad.

Nota. De Variables determinantes de la satisfacción laboral en España, por Bòria, Crespi, & Mascarilla, 2012. (https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/681896/CE_97_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Esto conlleva a que se pueda generar más investigaciones sobre temas de Satisfacción dentro de una muestra de personal administrativo y sobre todo en el Perú. Finalmente, Según un estudio realizado por Manosalvas et al., (2015), si un empleado siente satisfacción y motivación, este alcanza un mayor desempeño, (como se cita en (Noboa Salazar et al., 2019))

Por consiguiente, existe una gran oportunidad para poder estudiar la relación de estas dos variables en el contexto peruano y sobre todo poder aplicarlo en el personal administrativo.

Consumo Masivo en Perú

Hoy en día el término consumo masivo es muy repetido y cada día va ganando más relevancia. Por ello, una empresa de consumo masivo se puede definir de la siguiente forma: “Es la encargada de brindar a los consumidores todos los productos básicos y necesarios para el diario” Martínez (2015)

Asimismo, según Luna (2020) las marcas de consumo más preferidas por los hogares peruanos son Gloria, Doña Gusta, Ajinomoto, IncaKola y Elite.

Figura 1. 5

Marcas más preferidas por los hogares peruanos 2020



Nota. De Brand Footprint 2020 Perú - Las marcas más elegidas por Kantar, 2020. (<https://www.kantar.com/latin-america/inspiracion/marcas/bfp-2020>)

Siguiendo con la misma línea, también se presenta las principales marcas por cada sector del consumo masivo.

Figura 1. 6

Marcas Líderes por cada Sector



Nota. De Brand Footprint 2020 Perú - Las marcas más elegidas por Kantar, 2020. (<https://www.kantar.com/latin-america/inspiracion/marcas/bfp-2020>)

Asimismo, según el diario El Comercio (2014) las empresas que más facturan dentro del sector de consumo masivo son las siguientes:

Tabla 1. 1

Empresas que más facturan Consumo Masivo 2014

TOP	EMPRESA
1	ALICORP
2	BACKUS
3	GLORIA
4	CORPORACION LINDLEY
5	SAN FERNANDO
6	INTRADEVCO
7	LAIVE

Por otro lado, según Euromonitor International (2023) podemos ver el tamaño de mercado de cada segmento que puede pertenecer el sector de consumo masivo.

Figura 1.7

Market Sizes Consumo Masivo



Market Sizes | Historical/Forecast

Geography	Category	Data Type	Unit	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Peru	Home Care	Retail Volume (Tonnes)	Tonne	407,297	398,708	409,341	400,002	405,009	411,345
Peru	Cooking Ingredients and Meals	Retail Volume (Tonnes)	000 tonnes	336	342	380	342	328	317
Peru	Cooking Ingredients and Meals	Total Volume (Tonnes)	000 tonnes	404	412	421	388	382	375
Peru	Dairy Products and Alternatives	Retail Volume (Tonnes)	000 tonnes	895	888	915	906	882	869
Peru	Dairy Products and Alternatives	Total Volume (Tonnes)	000 tonnes	971	963	964	961	938	926
Peru	Staple Foods	Retail Volume (Tonnes)	000 tonnes	1,557	1,544	1,839	1,737	1,608	1,554
Peru	Staple Foods	Total Volume (Tonnes)	000 tonnes	1,805	1,790	1,998	1,916	1,816	1,776

Nota. De Euromonitor International. *Market Sizes [Home Care, Cooking Ingredients and Meals, Dairy Products and Alternatives, Staples Food]* (2023), (<https://www-portal-euromonitor-com.ezproxy.ulima.edu.pe/statisticsevolution/index>)

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General (PG)

PG: ¿De qué forma la Satisfacción Laboral genera influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?

1.2.2. Problemas Específicos (PE)

PE 1: ¿De qué forma la Satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?

PE 2: ¿De qué forma la Satisfacción con el Ambiente Físico influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?

PE 3: ¿Cómo la Satisfacción con las Prestaciones influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?

PE 4: ¿De qué manera la Satisfacción Intrínseca influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?

PE 5: ¿De qué manera la Satisfacción con la Participación influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General (OG)

OG: Determinar cómo la Satisfacción Laboral influye en el desempeño en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

1.3.2. Objetivos Específicos (OE)

OE 1: Determinar de qué forma la Satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

OE 2: Determinar de qué forma la Satisfacción con el Ambiente Físico influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

OE 3: Evaluar cómo la Satisfacción con las Prestaciones influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

OE 4: Determinar de qué manera la Satisfacción Intrínseca influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

OE 5: Establecer de qué manera la Satisfacción con la Participación influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

A partir de la presente investigación se busca conocer el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores administrativos que laboran en empresas de Consumo Masivo de Lima Metropolitana, con el fin de reflejar su influencia en el desempeño laboral, debido a que hoy en día un trabajador tiene nuevos pensamientos y evaluaciones sobre la empresa en la que labora, por lo cual deben considerar nuevas estrategias y formas de evaluar y determinar la influencia de la satisfacción y desempeño laboral y de esa manera seguir siendo atractiva como empresa para el colaborador. De este modo, este nuevo enfoque basado en el desempeño laboral otorga un valor adicional a la presente investigación.

1.4.2. Viabilidad de la Investigación

El presente estudio posee recursos de información como fuentes bibliográficas, artículos científicos, e investigaciones científicas extraídas de plataformas confiables como Proquest, Biblioteca de la Universidad de Lima, así como de los Repositorios de las diferentes universidades a nivel nacional e internacional. Asimismo, las variables estudiadas en la presente investigación cuentan con una amplia literatura de soporte y antecedentes a nivel nacional e internacional.

1.5. Limitaciones del Estudio

Entre las diferentes limitaciones que enfrenta la presente investigación, se establece desde un primer momento que los datos de las empresas involucradas serán confidenciales, ya que se quiere mantener el anonimato respecto del lugar donde laboran actualmente los participantes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (Estado del Arte)

2.1.1. Antecedentes Nacionales

En una investigación realizada por Cruz & Esquivel (2018) cuyo objetivo era medir la Satisfacción en el Desempeño del personal de SEDAPAR SA, en donde como instrumento se utilizó el S20/23 de Meilá y Pieró (1998) para medir la satisfacción y un cuestionario propio de los autores para medir el desempeño. Como resultado obtuvieron que la Satisfacción tiene un efecto positivo en el desempeño.

Otra investigación fue realizada por Granizo (2017) que tuvo por objetivo estudiar la relación entre las variables de Satisfacción y Desempeño, para la cual utilizó cuestionarios propios, los cuales medían las dimensiones de Sensación de Logro, Seguridad Laboral, Beneficios, Bienestar Laboral y Expectativas Cumplidas por con respecto a la Satisfacción, por otro lado, en relación al Desempeño, sus dimensiones fueron “Experiencia de Dominio, Persuasión Verbal, Estados Fisiológicos, Información Vicaria y Emocionales”. Este estudio tuvo como resultado una relación positiva entre esas dos variables.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Desde otra perspectiva, un estudio realizado por Judge et al., (2001) buscó conocer la correlación entre la Satisfacción y Desempeño desde una revisión cualitativa y cuantitativa. Dicho estudio tuvo como resultado la presencia de una correlación entre las dos variables. Esta investigación se mide a partir de ocho modelos tomando como muestra a 312 personas, según Judge et al., (2001).

Asimismo, un estudio realizado por Chiang Vega & Ojeda Hidalgo (2013) tuvo como objetivo buscar la relación entre las variables Satisfacción laboral y Productividad, y obtuvo como resultado la alta correlación, siendo las dimensiones “Satisfacción con el trabajo en general, Satisfacción con el reconocimiento y Satisfacción con la relación subordinado – superior”. (p.56), las que más impacto tuvieron sobre la productividad.

Como se mencionó anteriormente, Chiang Vega & Ojeda Hidalgo (2013) utilizó ocho factores de la satisfacción para la medición: Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción por el trabajo en general, Satisfacción con las oportunidades, Satisfacción con la forma que realiza el trabajo, Satisfacción con la relación subordinado - superior, Satisfacción con la remuneración, Satisfacción con la autonomía, Satisfacción con el reconocimiento. Asimismo, para calcular la Satisfacción Laboral, se elaboró un cuestionario propio con 41 preguntas con una escala Likert de cinco puntos, tomando en cuenta una muestra de 158 individuos.

Otra investigación que estudia las presentes variables es el estudio de Wright et al., (2007) el cual estudia el papel del bienestar positivo como moderador de la Satisfacción y el Desempeño Laboral. Para ello se tomó una muestra de 109 gerentes. Para la medición de la Satisfacción Laboral, se hizo a través de 3 dimensiones: “Satisfacción con el trabajo en sí mismo, Satisfacción con los compañeros de trabajo y Satisfacción con la supervisión”. Para el caso de la medición del desempeño laboral solo se utilizó una dimensión: Énfasis en el objeto. Como resultado, los trabajadores mostraron mayor desempeño cuando tenían puntajes altos en Bienestar y Satisfacción Laboral. Sin embargo, la satisfacción aparentemente no es un buen predictor del desempeño en empleados que tienen un bienestar bajo (Wright et al., 2007).

Otro estudio basado en estas variables es el de Springer (2011), el cual investiga la relación con respecto a la Motivación y Satisfacción con el Desempeño Laboral. Dando como resultados que la motivación y la satisfacción tienen un impacto positivo en el Desempeño Laboral. Para ello, se tomaron dimensiones de cada variable. Por el lado del desempeño laboral se examinó las siguientes dimensiones, Según Campbell (1990): “Competencia específica del trabajo, Competencia en tareas no específicas del trabajo, Comunicación escrita y oral, Mantener la disciplina personal, Demostración de esfuerzo, Mantener el rendimiento de los compañeros y del equipo, Liderazgo y Supervisión y Gestión/administración” (Springer, 2011).

Con respecto a la Satisfacción, se tomaron los siguientes aspectos para su respectiva medida: Salario, Ascenso, Procedimientos operativos, Beneficios complementarios, Supervisión, Recompensas contingentes, Naturaleza del trabajo,

Compañeros de trabajo y Comunicación. Asimismo, se utilizó la Escala de Satisfacción en el trabajo de Spector (1994) y Escala de Desempeño Laboral de Avkiran (1999), tomando en cuenta una muestra de 70 trabajadores.

No obstante, un estudio realizado por Vanden (2011), demuestra que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño es modesta y débil. Esta investigación se realizó a 119 trabajadores finlandeses. Para la medición de la Satisfacción se usó un cuestionario con una escala de Likert con respecto a las siguientes dimensiones: Motivación y compensación, Liderazgo y Motivación, Procesos y Productos / Servicios, Cooperación y Apoyo, Satisfacción Laboral y Desarrollo Personal. Asimismo, para la medición del desempeño, la compañía realizó su propia evaluación de Desempeño (Vanden, 2011).

Del mismo modo, otra investigación realizada por Matolo (2015), demuestra el impacto negativo de la satisfacción en el desempeño de los trabajadores. Para ello, se tomó una muestra de 235 empleados. Utilizando la “Escala de Satisfacción de Spector” (1994), tomando en cuenta las dimensiones de “Salario, Promoción, Recompensas, Recompensas Contingentes, Satisfacción con los supervisores, satisfacción con el compañero de trabajo, naturaleza del trabajo, entorno de trabajo y Comunicación organizacional”. Con respecto al Desempeño Laboral, se empleó la escala adaptada de Crossman y Aboe - Zaki (2003) junto con la escala de Yousef (200) y Brauch (1996), según Matolo (2015).

Otro estudio realizado por Pang & Lu (2018), se centra en evaluar el impacto que existe entre la motivación en el desempeño en la organización y satisfacción de los empleados en empresas de transporte en la ciudad de Taiwán. Para ello se puede resaltar diferentes dimensiones. En el caso de la Satisfacción se propuso las siguientes dimensiones: Política laboral, carga de trabajo laboral, autonomía laboral, desempeño laboral y estado laboral. En el caso del desempeño, las dimensiones se dividieron en financiero y no financiero como dimensiones. Aquellos estudios mostraron que la remuneración tuvo un resultado positivo en el desempeño financiero como en la satisfacción. Asimismo los programas de incentivos aumentan de la misma manera la motivación como la satisfacción (Pang & Lu, 2018).

Por otro lado, con respecto a los aspectos remunerativos, existe estudios como el de Liu & Liu (2022), el cual busca determinar el impacto entre los incentivos y el

liderazgo en el desempeño laboral. Los hallazgos de esta investigación mostraron una relación entre ellos, siendo el liderazgo transformacional el que mayor impacto tuvo en el desempeño. Sin embargo, los incentivos monetarios también tuvieron relevancia, pero no tan significativa. Para la adecuada medición, se utilizó cuestionarios con preguntas concretas con una puntuación de 5 puntos. Asimismo, se utilizó una muestra 171 médicos y 149 enfermeras de China.

Por otro lado, un estudio realizado por Muralidharan & Sundararaman (2011), el cual investiga el impacto de los programas de incentivos a los profesores en el desempeño de ellos, mostró que los profesores que pertenecían a escuelas que presentaban un programa de incentivos se desempeñaban significativamente mejor que aquellos que no poseían este tipo de programas.

En otro sentido, el estudio realizado por Buskila et al., (2020), explora la relación entre las condiciones en el lugar de trabajo y fibromialgia (FMS) en el desempeño de los maestros de una escuela infantil en Israel. Los resultados finales indicaron que los maestros que tenían síntomas de FMS sufrían un impacto significativo en el desempeño. Asimismo, el aumento de estos síntomas de FMS era causado por las falta de condiciones en el trabajo como horarios, ventilación y el número de alumnos. Para ello, se usó distintos cuestionarios de diez puntos como también entrevistas a los mismos maestros.

Siguiendo la misma línea, un estudio realizado por Abdulhamid & Majid (2020), tuvo como objetivo revisar qué factores del ambiente físico influían directa e indirectamente en la gratificación laboral y el desempeño del trabajador, del cual se obtuvo que los factores relacionados al diseño del ambiente tienen mayor impacto en la satisfacción y en el desempeño del trabajador.

Otro estudio sobre las variables del Desempeño y Satisfacción Laboral, es el de Kampkötter (2017), en el cual se realizó una investigación sobre el impacto de las evaluaciones formales de desempeño en las empresas y la satisfacción laboral con respecto a los ingresos. Este estudio, dio como resultado que brindar evaluaciones formales a los empleados tiene un efecto positivo en la satisfacción de ellos. Asimismo, se complementó con que al dar evaluaciones formales puede conducir al reconocimiento y este llevar a una mejor satisfacción de los colaboradores en su centro de labores.

Del mismo modo, otro estudio realizado por Rolfö et al., (2018), estudia la influencia de las condiciones en el trabajo en la satisfacción y el desempeño laboral después del traslado de unos trabajadores de plantas abiertas a oficinas basada en actividades. Esta investigación dio como resultado que hubo un cambio significativo después del traslado en la satisfacción, ya que hubo más comunicación, mejor estética en el lugar de trabajo, mejor vista, ventilación, entre otros. Sin embargo, esto no tuvo mucho impacto en el desempeño, se mantuvo bueno y regular. Para ello, Rolfö et al., (2018), utilizó diferentes cuestionarios con diferentes escalas de siete puntos. Asimismo, se realizó entrevistas a los principales empleados.

Por otro lado, la investigación realizada por Greguras & Diefendorff (2009), la cual busca la relación entre el ajuste persona – entorno con el compromiso y con el desempeño, tuvo como resultados altas correlaciones. De todos los resultados que tuvo este estudio, rescatamos que los trabajadores sienten que sus habilidades y capacidades van acorde a los requisitos del puesto y se sienten más competentes. Sin embargo, en temas de correlación tiene una relación indirecta.

Desde otro punto, el estudio realizado por Bryson et al., (2017), indaga sobre la relación que existe entre el Bienestar relativo y/o subjetivo de los empleados (el cual se puede medir con los niveles de satisfacción o afecto del empleado) en el desempeño de ellos. Para ello se realizaron cuestionarios propios es escala de 5 puntos como también entrevistas personales con los trabajadores. El estudio mostró resultados que también siguen la línea de las anteriores investigaciones mencionadas. Se comprobó que existe un vínculo fuerte entre la satisfacción con el desempeño. No obstante, el afecto del empleado con su lugar de trabajo no tiene una significancia en el desempeño. Según Green (2010), la diferencia entre este ítem y la satisfacción se explica como: *“El afecto sobre el trabajo se refiere al afecto relacionado con el trabajo que captura sentimientos de los empleados sobre su trabajo, mientras que la satisfacción laboral captura cómo el empleado evalúa aspectos del trabajo”*. (p.28) (Como se cita en Bryson et al., 2017).

Desde otro punto de vista, existe el estudio realizado por De Gieter et al., (2018), el cual busca el vínculo entre la satisfacción de las necesidades de competencia y autonomía con el desempeño y tensión laboral. Para ello, De Gieter et al., (2018), define las respectivas diferencias entre las distintas necesidades de la satisfacción:

- Según Deci & Ryan (2000), define a la satisfacción de la necesidades de competencia como: “el deseo de los empleados de sentirse capaces y competentes para dominar su entorno y ser capaces de lograr los resultados deseados y realizar varios desafíos”. (p.364). Asimismo, también define a las necesidades de autonomía como: “el deseo de los empleados de guiar su propio comportamiento y actuar de acuerdo con su propio yo integrado”. (p.364).

Entre los resultados indicaron que la satisfacción de las necesidades de autonomía y competencia son mediadores de los recursos laborales, demandas de obstáculos y desempeño (Características del trabajo).

Otra investigación realizada por Soto-Pérez et al., (2020) busca determinar los factores más relevantes que impulsan la fuerza laboral y satisfacción laboral. Como resultado se obtuvo que la Satisfacción Intrínseca tiene una fuerte implicancia en desempeño laboral.

Por otro lado, la investigación de realizada por Moscoso Montoya (2018) busca determinar el vínculo entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, el cual obtuvo como un resultado que existe un vínculo positivo entre estas variables. En la misma línea, un estudio realizado por Quiroa (2014) menciona que la participación de la toma de decisiones es vital para el desempeño de los colaboradores (como se cita en Bobadilla, 2018)

Con respecto a las promociones, según una investigación realizada por Nieves (2018), se obtuvo como resultado los trabajadores veían que las oportunidades en la empresa eran nulas, y por ende su satisfacción y su desempeño disminuían.

Otro estudio realizado por Del Toro Granados et al., (2011) busca hallar la relación del Clima Laboral y la Satisfacción Laboral con el Desempeño Laboral. Este tuvo como resultado que ambas variables tienen una correlación positiva y significativa con el Desempeño.

Satisfacción Laboral:

Por otro lado, otra investigación realizada por Quarstein et al., (1992) tuvo como objetivo estudiar la influencia de la teoría de las Ocurrencias Situacionales en la Satisfacción Laboral. Como resultado se encontró que los sucesos situacionales y las características de las situaciones afectan en un modo a la Satisfacción Laboral. Asimismo, las ocurrencias laborales son más destacadas cuando el trabajador ya ingresa al lugar de trabajo.

Este estudio se realizó en dos fases: en la primera se realizó una lista de preguntas abiertas con el fin de establecer las ocurrencias y características laborales. Para la siguiente fase se empleó un cuestionario de 26 preguntas, con una escala de cinco puntos.

Adicionando otros antecedentes con respecto a la Satisfacción, se encuentra el estudio realizado por Unanue et al., (2017) el cual busca la relación entre la Satisfacción Laboral y Satisfacción de la vida. Este estudio dio como resultado la gran relación que hay entre ellas. Asimismo, este primero predice el segundo, lo que también destaca la influencia de factores en ello, como las funciones del trabajador, el área de trabajo, la educación, entre otros. Para ello se utilizó diferentes cuestionarios en distintos tiempos.

Del mismo modo, el estudio realizado por Dobrow Riza et al., (2018) busca investigar la relación que existe entre la edad y la permanencia del trabajador en la empresa con la satisfacción de los mismos. Los resultados mostraron que a más tiempo de permanencia, los niveles de satisfacción bajan. Sin embargo, a medida que el trabajador tenía más edad y cambiaba de empresa, los niveles de satisfacción aumentaron junto con la influencia de recompensas monetarias. Para ello, Dobrow Riza et al., (2018), utilizó una “Escala global de satisfacción propia” de cinco puntos.

Por otro lado, el estudio realizado por Miao et al., (2017) investiga la correlación entre la Inteligencia Emocional (IE) con el compromiso, la rotación, la satisfacción y a su vez el efecto en el desempeño de los trabajadores. Para ello utilizó cuestionarios de IE y Satisfacción propios, los cuales dieron como resultado que la Inteligencia Emocional está directa y positivamente relacionada con la satisfacción y el compromiso con la compañía, lo que conlleva a que exista menos intenciones de cambiar de empresa y a su vez, al mejorar el rendimiento, la satisfacción de los colaboradores aumenta.

Desde otra perspectiva, la investigación realizada por Shoss et al., (2020) estudia las variables de inseguridad laboral con la satisfacción. Para ello utilizó una escala para medir la satisfacción de 6 ítems de Smith et al., (1969) (Como se cita en Shoss et al., 2020). El resultado que se obtuvo fue que las personas más satisfechas son las que experimentan más inseguridad laboral.

Desde otro punto de vista, el estudio realizado por Ferreira et al., (2017) busca determinar la influencia de la integración laboral la importancia de las tareas y la satisfacción con las características relacionadas a la tarea. Para ello, se evaluó a 525 trabajadores, utilizando diferentes cuestionarios de Crossley et al., (2007), con una puntuación de cinco puntos para medir la variable integración laboral y el Cuestionario de Cammann et al., (1983) para medir la satisfacción (Como se cita en Ferreira et al., 2017). Los resultados demostraron que la importancia que tienen las tareas para el trabajador tiene un impacto significativo en la satisfacción.

Otro estudio realizado por Acker (2004), investiga las relaciones entre el conflicto de roles, el rol de la ambigüedad, apoyo social, oportunidades de desarrollo profesional y la satisfacción laboral, teniendo como resultado que las condiciones organizacionales son predictores de la variable satisfacción. Para evaluar esta variable se empleó una escala general desarrollada por Ironson, Smith, Brannick, Gbison y Paul (1989), el cual contiene 18 adjetivos evaluativos, teniendo en cuenta una muestra de 259 trabajadores.

Por otro lado, Meliá & Peiró (1989) en su libro estudia 5 factores para la Satisfacción Laboral, los cuales son “Satisfacción Intrínseca, Satisfacción con la Supervisión, Satisfacción con el Ambiente Físico, Satisfacción con las Prestaciones y Satisfacción con la Participación”, del cual se obtuvo el cuestionario S20/23.

Finalmente, el estudio realizado por Morillo Moronta (2006) tuvo como finalidad determinar el grado de satisfacción del Personal Académico. Uno de los resultados mostró que los profesores se sienten más satisfechos cuando pueden tomar decisiones, y cuando toman en cuenta su participación.

Desempeño Laboral

Con respecto al desempeño laboral, el estudio realizado por Ramos-Villagrasa et al., (2019), tiene como objetivo analizar el manejo de una escala auto informada de 18 ítems, “The Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) de Koopmans”, el cual tiene como finalidad medir las dimensiones del “Desempeño Laboral: Comportamientos Contraproductivos en el Trabajo, Desempeño Contextual y Desempeño de Tarea”. Para el cálculo de las respectivas variables se emplearon diferentes escalas adicionales, como El Cuestionario Sociodemográfico y de Comportamiento Laboral, el cual consta de preguntas sobre su sexo, edad, permanencia en el trabajo y experiencia laboral. Adicional a este cuestionario, utilizó el Cuestionario de Escala de Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (OCB), el cual fue realizado por Lee y Alles (2002). Esta escala utiliza 18 ítems con una escala de cinco puntos. Seguidamente, también se utilizó la Escala de Desviación del Lugar de Trabajo (CWB), en su versión española (Fernández del Río et al.). Esta escala utiliza 12 preguntas con una escala de Likert de siete puntos. A raíz de este estudio, se mostraron varios resultados el cual uno de los principales es que el cuestionario IWPQ es fiable para medir el desempeño, el cual está dirigido a la organización.

Siguiendo con la línea de esta variable, se utilizó un estudio realizado por Reb et al., (2017), el cual estudia la relación e impacto del agotamiento de los empleados en el desempeño laboral. Se utilizaron varias escalas para medir cada variable de este estudio. Para medir el agotamiento emocional, se utilizó una Escala de 5 puntos de “Maslach Burnout Inventory – General” de (Schaufeli, 1996), para el tema de Rotación se utilizó una escala de tres ítems, de cinco puntos de Wayne et al. (1997) y para la variable Desempeño se midió con evaluadores superiores (jerárquicos) en una Escala de cinco de Williams y Anderson (1991). En esta investigación se descubrió que a más conscientes estén los trabajadores de sus labores, existe menor rotación y mayor desempeño.

Complementando a esta variable, otro estudio realizado por Ng & Feldman (2008), se enfocó en relacionar la edad con el desempeño para lo cual se utilizaron 10 dimensiones del desempeño: “rendimiento en las tareas básicas, creatividad, rendimiento en programas de formación, comportamientos de ciudadanía organizacional, rendimiento en materia de seguridad, comportamientos laborales contraproducentes, agresión en el lugar de trabajo, consumo de sustancias en el trabajo, tardanza y absentismo laboral”. El

resultado de esta investigación mostró que la edad no está relacionada con el desempeño y a raíz de los datos de la muestra se modera la relación de la edad con el desempeño.

Las métricas utilizadas varían dependiendo de las dimensiones, según Ng & Feldman (2008) para la dimensión Creatividad se midió a través de autoevaluaciones y calificaciones de otros. En el caso de la dimensión Rendimiento en programas de formación se utilizó calificaciones otorgadas por los supervisores o pruebas posteriores a la capacitación. Para medir el rendimiento en materia de seguridad se utilizan registros sanitarios para de esa manera revisar posibles accidentes ocurridos. Para la dimensión comportamientos laborales contraproducentes, se utilizó una escala Likert Para la dimensión Agresión en el lugar de trabajo se midió a través de entrevistas acerca de la frecuencia de comportamientos agresivos como gritar, insultar, entre otros. De la misma manera, para la dimensión Consumo de sustancias en el trabajo, se realizaron una serie de preguntas a los trabajadores acerca de la frecuencia de uso de alcohol y drogas en el trabajo.

Para la penúltima dimensión Tardanza, se midió a través de cuestionarios y registro de personal y finalmente para la dimensión Absentismo se utilizó el número de días ausentes durante un periodo. Este estudio refleja que la edad no tiene ninguna incidencia en el rendimiento laboral del trabajador.

Otra visión tuvo la exploración empírica de Gabini (2018) con su investigación, en la cual se buscó identificar los diferentes elementos capaces de afectar tanto negativa como positivamente al rendimiento. Para ello se busca desplegar un modelo de carácter explicativo de las variables sociodemográficas, organizacionales y disposicionales.

Para la recopilación de datos de las distintas variables se aplicaron varios instrumentos. En el caso del Rendimiento, se utilizó la “Escala de Rendimiento laboral Individual” elaborada originalmente por (Koopmans et al., 2014a). Este instrumento cuenta con 18 ítems, los cuales evalúan las dimensiones siguientes: “Rendimiento en la tarea, Comportamientos contraproducentes y Rendimiento Contextual”, con una escala de cinco puntos, tomando en cuenta una muestra de 376 trabajadores, los cuales el mayor porcentaje oscilaba entre las edades de 21 - 30 años. (Gabini, 2018).

Siguiendo con la misma línea, se obtuvo una adaptación al contexto peruano realizada por Geraldo (2022), el cual utiliza el cuestionario original de (Koopmans et al., 2014a) y con la guía de la adaptación española de Ramos-Villagrasa et al., (2019), y se obtuvo como versión final el cuestionario con 14 ítems en una escala de 5 puntos.

Desde la perspectiva del desempeño, el estudio realizado por Groen et al., (2017), busca determinar la influencia de que los empleados puedan participar en el proceso del desarrollo de las evaluaciones de desempeño y de esa manera se pueda realizar una mejor evaluación y aumentar el desempeño del trabajador. Para ello se utilizó un cuestionario para los trabajadores de 7 puntos, paralelamente se entregó a los gerentes otro cuestionario de preguntas sobre ítems de calidad, uso de las evaluaciones, entre otros. Los resultados mostraron que los trabajadores se mostraron activos en ayudar, además, los gerentes manifestaron la mejora en la calidad de las evaluaciones y la mejora del desempeño.

Por otro lado, la investigación realizada por Parke et al., (2018), indaga sobre la influencia de las planificaciones TMP y CP en el desempeño. Para ello Parke et al., (2018) aclara la diferencia entre estos dos tipos de planificaciones:

1. Planificación TMP: *“Se refiere a la planificación sobre la gestión del tiempo como: creación de listas de tareas, priorización de tareas y como determinarlas”.*(p.1)
2. Planificación CP: *“Se refiere a la planificación contingente, es decir, los empleados puede anticipar las posibles interrupciones que se puedan dar y las planifican”.* (p.1)

Los resultados de esta investigación mostraron que ambos tipos de planificación tienen un impacto positivo tanto en el compromiso como en el desempeño del empleado. Asimismo, la planificación tipo TMP se debilita a medida que aumentan las interrupciones en el lugar de labores y al reducirlo puede a su vez reducir el desempeño. Para lograr el estudio se utilizó escalas de cuestionarios propias con una puntuación de 7 puntos.

Desde otra perspectiva, el estudio realizado por Johari et al., (2018), examina el impacto e influencia de la autonomía y el equilibrio de la vida del trabajador con el desempeño. Para ello, utilizaron cuestionarios propios de 59 items en total para medir todas las variables y 302 profesores de Malasia. Los hallazgos mostraron que tanto la autonomía como el mantener equilibrada la vida del trabajador tiene un impacto significativo y positivo en el desempeño, es decir, a más autonomía se le entregue al trabajador, mejor será su rendimiento en su centro de trabajo. Del mismo modo, la investigación realizada por Obrenovic et al., (2020), busca indagar en el impacto de la relación familia – trabajo con el desempeño de los trabajadores. Para ello utilizaron una muestra de 277 trabajadores. Se obtuvo como resultado que los empleados al no tener un bienestar impacta directamente en su desempeño, lo que incita a que este disminuya.

En conclusión, en base a la literatura empírica encontrada, las variables de satisfacción y desempeño son estudiadas a nivel nacional e internacional. La mayoría de estudios e investigaciones concuerdan que existe una correlación positiva entre las dos variables. Asimismo, se puede llegar al resultado mencionado a través de varios Cuestionarios, Escalas y dimensiones de cada variable. Además, existen una gran base de múltiples estudios que relacionan diferentes variables con la Satisfacción o el Desempeño, sin embargo, se precisa que aquellas variables no serán utilizadas ni medidas para la presente investigación, ya que no conforman parte del estudio y no serán tomadas en cuenta para las correlaciones de las variables principales.

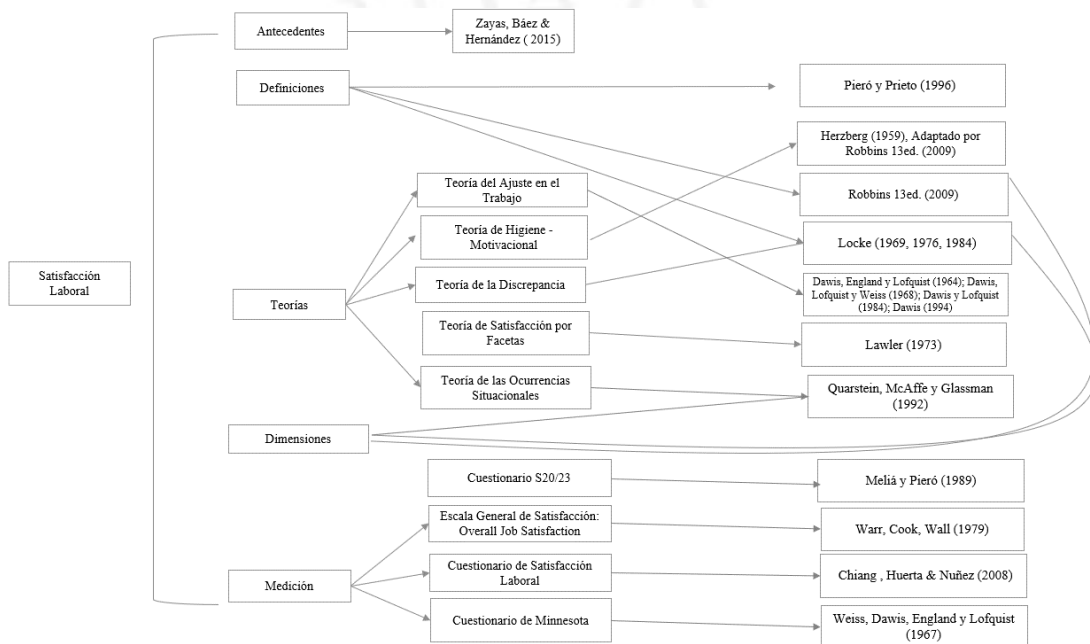
2.2. BASES TEÓRICAS

A continuación se presenta la Vertebración de las variables de este estudio, dividiéndose en antecedentes, definiciones, teorías, dimensiones y la medición respectiva

2.2.1 Satisfacción Laboral

Figura 2. 1

Vertebración Satisfacción Laboral



- **Antecedentes**

La Satisfacción Laboral, por mucho tiempo, ha sido de las variables más notables e investigadas a lo largo del tiempo, sin embargo, no hay un acuerdo con relación a su definición, inclusive algunos autores aseguran que actualmente no existe una conceptualización única de esta variable, según Zayas et al., (2015)

- **Definiciones**

Según Locke (1969), la Satisfacción Laboral se define como el estado emocional placentero que resulta de la valoración de que el trabajo que uno realiza facilita el alcance de sus valores laborales.

Asimismo, la Satisfacción Laboral presenta otra definición como “*el sentimiento positivo en relación con el trabajo propio, que tiene como resultado una evaluación de sus características.*” (Robbins & Judge, 2009. p. 31)

Por otro lado, la Satisfacción Laboral también es definida como “*la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los empleados sobre su trabajo, la cual se expresa a través del nivel de concordancia entre las expectativas que tienen personas con respecto al trabajo, las relaciones de carácter interpersonal, las recompensas que este le ofrece y el estilo gerencial*”, según (Morillo Moronta, 2006, p.48)

- **Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Con respecto a las dimensiones, varios autores proponen diferentes factores para medir la Satisfacción Laboral

Tabla 2. 1

Dimensiones por autor de la Satisfacción Laboral

Autor	Dimensiones
Locke (1976)	Satisfacción con el Trabajo
	Satisfacción con el Salario
	Satisfacción con las Promociones
	Satisfacción con el Reconocimiento
	Satisfacción con los Beneficios
	Satisfacción con las Condiciones de trabajo
	Satisfacción con la Supervisión
	Satisfacción con los Compañeros
	Satisfacción con la Compañía y la Dirección
Herzberg (1968)	Factores intrínsecos o Motivacionales
	Factores extrínsecos o Higiénicos
Quarstein, McAfee y Glassman (1992)	Ocurrencias situacionales
	Características situacionales
Meliá y Pieró (1989)	Satisfacción Intrínseca
	Satisfacción con la Supervisión
	Satisfacción con la Participación
	Satisfacción con el Ambiente Físico
	Satisfacción con las Prestaciones

Según Locke (1976), identifica nueve dimensiones de la variable Satisfacción Laboral y las define de la siguiente manera, como se cita en (Pieró & Prieto, 1996, p.348).

- ***Satisfacción con el Trabajo:*** Incluye el interés interno del trabajo, la variedad de la tarea, las posibilidades de éxito, las oportunidades aprendizaje, entre otros.
- ***Satisfacción con el Salario:*** Se refiere al aspecto de proporción del sueldo, la equidad de distribución por el trabajo realizado. Asimismo, también se ha definido como el estado afectivo o emocional hacia varios componentes del salario: estructura del salario, el nivel del salario, sistema de salario y forma de salario (ejemplo: remuneraciones en función al tiempo trabajado, al rendimiento o indirectas como forma de beneficios o servicios), según Heneman y Schawab (1985); Miceli y Lane (1991) como se cita en Pieró & Prieto (1996). Del mismo modo, se debe tener en cuenta que si el trabajador considera que su nivel de salario percibido es mucho mayor al referente estará más satisfecho.
- ***Satisfacción con respecto a las Promociones:*** Se refiere a las oportunidades de formación o a partir de lo que genera promoción.
- ***Satisfacción con el Reconocimiento:*** Se refiere a los elogios por el trabajo realizado, los créditos por el trabajo y críticas.
- ***Satisfacción con los Beneficios:*** Se refiere a los seguros médicos, las pensiones o las vacaciones.
- ***Satisfacción con la supervisión:*** Se refiere al modelo de supervisión o las habilidades técnicas de las relaciones administrativas y humanas.
- ***Satisfacción con sus Compañeros.*** Se refiere a las competencias de los compañeros, el apoyo y la amistad recibida de ellos.
- ***Satisfacción con las condiciones de trabajo:*** Hace referencia a los horarios, los, la composición física del lugar de trabajo, descansos, entre otros
- ***Satisfacción con respecto a la compañía y la dirección:*** Incluye aspectos en relación con las políticas de salarios y beneficios de la compañía.

Tabla 2. 2*Dimensiones Locke*

Autor	Dimensiones
Locke (1976)	Satisfacción con el Trabajo
	Satisfacción con el Salario
	Satisfacción con las Promociones
	Satisfacción con el Reconocimiento
	Satisfacción con los Beneficios
	Satisfacción con las Condiciones de trabajo
	Satisfacción con la Supervisión
	Satisfacción con los Compañeros
	Satisfacción con la Compañía y la Dirección

Por otro lado, Según Herzberg (1959), se dividen las dimensiones en dos grupos Factores Extrínsecos e Intrínsecos, como se cita en Robbins & Judge (2009). Asimismo, afirma que aquellos factores intrínsecos son la responsabilidad, el reconocimiento, el avance, y el logro (p. 178), y los factores extrínsecos como: supervisión, la política salarial y condiciones de trabajo.

Por otro lado, según (Meliá & Pieró, 1989) propone 5 factores que evalúan la Satisfacción Laboral. Asimismo, es importante la presente teoría se utilizará para sustentar la respectiva variable del presente estudio, la cual se visualiza en la Operacionalización.

Tabla 2. 3*Dimensiones de Meliá y Pieró (1989)*

Autor	Dimensiones
Meliá y Pieró (1989)	Satisfacción Intrínseca
	Satisfacción con la Supervisión
	Satisfacción con la Participación
	Satisfacción con el Ambiente Físico
	Satisfacción con las Prestaciones

Finalmente, Quarstein et al. (1992) definió 2 dimensiones: las ocurrencias situacionales y las características situacionales, las cuales se diferencian en el momento en que el trabajador los toma en cuenta durante un proceso de selección para un puesto.

- **Teorías de la Satisfacción Laboral**

- **Teoría de los dos factores**

Según Robbins & Judge (2009) esta teoría propuesta por Herzberg (1959) estudia la relación de los factores extrínsecos, también llamados de higiene y los elementos intrínsecos llamados motivacionales con la Satisfacción. Asimismo, según Robbins & Judge (2009) afirman que aquellos factores intrínsecos como: la responsabilidad, el reconocimiento, el avance, y el logro (p. 178), se vinculan de alguna manera con la Satisfacción Laboral. En cambio, las personas que mencionaron que se sentían insatisfechos tendían a relacionarse con los factores extrínsecos como: supervisión, la política salarial y condiciones de trabajo. No obstante, existe múltiples investigaciones que ponen en duda esta teoría, como lo mencionado por King (1970) y Peiró (1984), el cual se menciona que tanto los factores motivacionales como los extrínsecos pueden causar satisfacción o insatisfacción. Como se cita en (Pieró & Prieto, 1996, p.350).

Tabla 2. 4

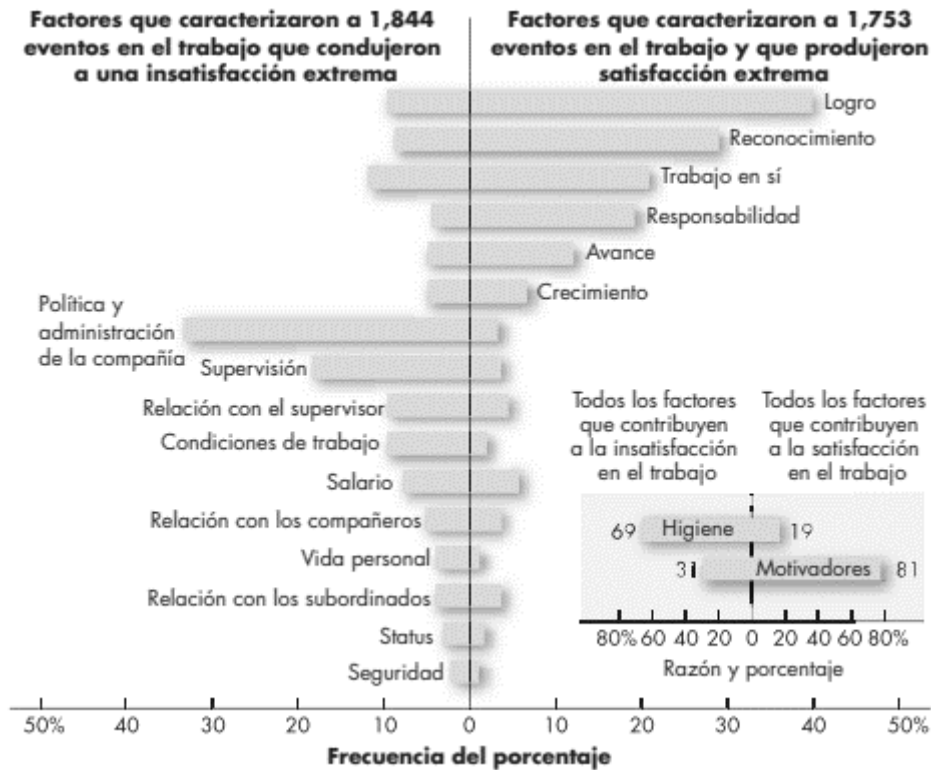
Factores de Higiene y Motivacionales

Factores de higiene	Factores motivacionales
Supervisión	Desarrollo personal
Política Salarial	Reconocimiento
Condiciones de Trabajo	Responsabilidad
	Logro

Figura 2. 2

Comparación de factores intrínsecos y extrínsecos

Comparación de factores intrínsecos y extrínsecos



Nota: De Comportamiento Organizacional Decimotercera Edición, por Stephen Robbins y Timothy Judge, 2009,

(https://frfq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Teoría de la Discrepancia

Según Pieró & Prieto (1996), esta teoría se inició con Locke (1969, 1976, 1984), la cual se basa en que la Satisfacción se relaciona con lo que una persona busca en el trabajo y lo que realmente recibe. Para ello se dividen en discrepancias interpersonales e intrapersonales (p.349).

- *Discrepancias Intrapersonales:* Eso surge de la comparación psicológica propia con respecto a lo que sus necesidades esperadas con la realidad.

- *Discrepancias interpersonales*: Esto surge de la comparación con los demás con respecto a la Satisfacción, según (Muchinsky, 1993) citado en (Meliá & Peiró, 1989, p. 350)

- **Teoría de las Ocurrencias Situacionales**

La presente teoría sustenta que la variable Satisfacción es una función de características y ocurrencias situacionales. Quarstein et al., (1992) define la siguiente diferencia entre las características y ocurrencias Laborales:

- Las características situacionales se refieren a aquellas facetas que los trabajadores tienden a evaluar y/o identificar antes de aceptar un trabajo. Asimismo, Quarstein et al., (1992) las clasifica como: “*remuneración, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, entre otros*”. En cambio, los sucesos situacionales se refieren a aquellas facetas que no suelen evaluarse al comienzo de aceptar un trabajo como: pausas espontáneas, dejar que los empleados salgan antes, entre otros.

Asimismo, se afirma que las ocurrencias y características situacionales afectan a la Satisfacción Laboral. Además, que las características situacionales son más destacadas durante el proceso de selección a comparación de los sucesos situacionales, que se hacen más notables luego según Quarstein et al., (1992).

- **Teoría del Ajuste en el Trabajo**

La presente teoría de Dawis, England y Lofquist (1964); Dawis, Lofquist y Weiss (1968); Dawis y Lofquist (1984); Dawis (1994) se refiere al nivel del ajuste entre las personas con su ambiente laboral está en función a dos aspectos, según se cita en (Pieró & Prieto, 1996, p. 354).

1. El grado en que las personas facilitan y poseen destrezas y habilidades que cubran sus demandas necesarias.
2. El grado en que el ambiente laboral en donde se encuentran cubra sus necesidades.

- **Teoría de la Satisfacción por Facetas**

La presente teoría de Lawler (1973), menciona que el vínculo entre la satisfacción y el rendimiento están mediados por las recompensas recibidas y por la equidad que el trabajador percibe. Es decir, la satisfacción viene siendo influenciada por la diferencia entre lo que la persona considera que debería recibir y lo que realmente recibe. Como se cita en Pieró & Prieto, 1996).

- **Teoría de las necesidades de Maslow**

Según Diez de Castro y Redondo (1996), se considera que hay Satisfacción Laboral cuando las necesidades de la persona se alcanzan mediante su entorno y su trabajo, según lo citado en Bonillo Muñoz & Nieto González (2001). Asimismo, las necesidades las definen de esta manera:

Tabla 2. 5

Definición Necesidades de Maslow

Necesidades	
Fisiológicas	Vinculadas a la propia supervivencia del individuo.
De Seguridad	Se vincula a la necesidad de protegerse contra las amenazas y buscar estabilidad en el trabajo y vida personal.
Social	Se vincula a la amistad, afecto, aceptación, etc
De estima	Se vincula al reconocimiento propio y por los demás.
De autorrealización	Se vincula a alcanzar sentimientos de autodesarrollo.

- **Mediciones de la Satisfacción Laboral**

- **Overall Job Satisfaction - Warr, Cook, Wall (1979)**

La escala General de Satisfacción operacionaliza un constructo de Satisfacción Laboral, el cual refleja la experiencia de los trabajadores en su lugar de trabajo. (Pérez & Fidalgo, 1995)

De acuerdo con la teoría de Higiene - Motivacional de Herzberg (1959), las dimensiones que se evalúan en la presente escala se dividen en dos subescalas: extrínsecos e intrínsecos:

- Factores intrínsecos: Hace referencia aspectos como responsabilidad, promoción, reconocimiento en el trabajo, aspectos relacionados al contenido de la tarea, entre otros
- Factores extrínsecos: Hace referencia aspectos como remuneración, horario, condiciones físicas del trabajo, entre otros.

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral - Chiang, Huerta & Nuñez (2008)**

Este Cuestionario elaborado por Chiang, Huerta & Nuñez (2008), pretende evaluar 8 dimensiones de la Satisfacción: “Satisfacción con la relación subordinado- supervisor, Satisfacción con las oportunidades de desarrollo, Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, Satisfacción con la remuneración, Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente, Satisfacción por el trabajo, Satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo” (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015, p.161) con una escala de cinco puntos.

- **Escala de Satisfacción: Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ – Weiss et al., (1967)**

La presente escala de Weiss et al., (1967), propone un cuestionario de 20 ítems con una escala de 5 puntos desde “muy insatisfecho a muy satisfecho”. Para ello, varios autores encontraron varios factores estudiados en el respectivo cuestionario, entre ellos según

Roussel (199): “satisfacción extrínseca, intrínseca, reconocimiento y utilidad social”. (p.5). (Como se cita en Martins & Proença, 2012).

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá & Pieró, 1998)**

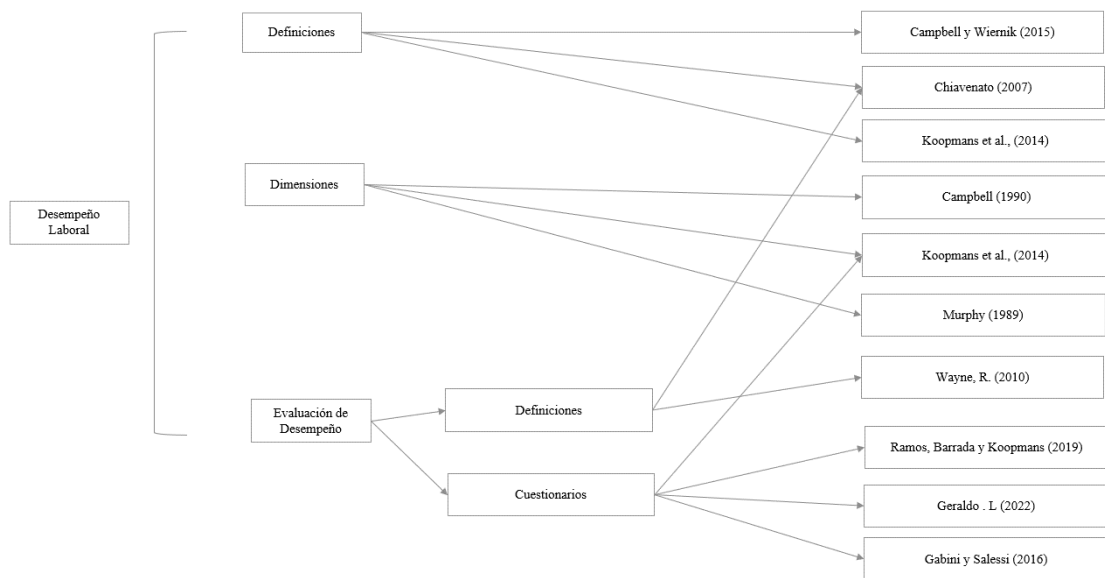
Este cuestionario fue elaborado para medir los siguientes factores propuestos por Meliá & Peiró (1989): Satisfacción con la supervisión, Satisfacción Intrínseca, Satisfacción con las Prestaciones, Satisfacción con la Participación y Satisfacción con el Ambiente Físico. Este cuestionario contiene 23 ítems y preguntas generales.

2.2.2 Desempeño Laboral

A continuación, se presenta la Vertebración de la segunda variable: Desempeño Laboral, la cual se divide en definiciones, teorías, dimensiones y las mediciones respectivas.

Figura 2. 3

Vertebración Desempeño Laboral



- **Definiciones**

Koopmans et al.,(2014), define al desempeño laboral como “*un constructo multidimensional y como aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo*”. (Como se cita en Gabini & Salessi, 2016, p.32)

Asimismo, según Chiavenato (2000), el desempeño laboral es “*el comportamiento del trabajador que busca objetivos fijos; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos*”. (Como se cita en Queipo & Useche, 2002, p.489)

- **Dimensiones del Desempeño Laboral**

Tabla 2. 6

Dimensiones por autor del Desempeño Laboral

Autor	Dimensiones
Rotundo & Sackett (2002)	Desempeño de la Tarea
	Desempeño de Ciudadanía
	Desempeño Contraproducente
Koopmans et al. (2014)	Desempeño de la Tarea
	Desempeño Contextual
	Comportamientos Contraproductivos
Murphy (1989)	Comportamientos de Tarea
	Comportamientos Interpersonales
	Comportamientos de Tiempos de Inactividad
	Comportamientos Destructivos
Campbell (1990)	Dominio de tareas específicas del trabajo
	Dominio de tareas no específicas del trabajo
	Comunicación escrita y oral
	Demostración de esfuerzo
	Mantenimiento de la disciplina personal
	Falicitación del desempeño de compañeros y equipos
	Supervisión
	Gestión y Administración

Con respecto a las dimensiones del Desempeño Laboral, existe una amplia literatura sobre su dominio. Se resaltan las principales componentes del Desempeño

Laboral, según Rotundo & Sackett (2002), los cuales son: Desempeño de la Tarea, Desempeño de la Ciudadanía y Desempeño Contraproducente. Por otro lado, Murphy (1989), propone 4 dimensiones: Comportamientos de Tarea, Comportamientos Interpersonales, Comportamientos de Tiempos de Inactividad, Comportamientos Destructivos (Como se cita en Koopmans et al., 2011). Adicionalmente, Campbell (1990), plantea ocho dimensiones, las cuales se visualizan en la Tabla 2.6.

Posteriormente, para la investigación realizada por (Koopmans et al., 2014a) desarrollaron el cuestionario de Desempeño Individual, el cual tomo las dimensiones anteriormente mencionadas con la diferencia que reemplazó el concepto de Ciudadanía del Desempeño por Desempeño Contextual, ya que según Lepine et al., (2002), se puede tener varias etiquetas para la Ciudadanía, tales como el Desempeño Contextual (Como se cita en Koopmans et al., 2011). Lo que finalmente se toma como dimensiones de Desempeño Laboral son: Desempeño de la Tarea, Desempeño Contextual y Compartimientos Contraproductivos. Asimismo, es importante recalcar que la presente teoría se utilizará para sustentar la respectiva variable del presente estudio, la cual se visualiza en la Operacionalización.

- **Evaluación del Desempeño Laboral**
- **Definiciones**

Wayne (2010) define a la evaluación de Desempeño como un sistema formal de evaluación y revisión del cumplimiento de las tareas a nivel grupal e individual, con ello brinda a los colaboradores la oportunidad de aprovechar sus habilidades y de superar las deficiencias y, de esta manera, ayudándolos a estar más satisfechos y productivos. (p.7)

Por otra parte, Chiavenato (2007) afirma que la evaluación de Desempeño es una apreciación sistemática del cómo cada trabajador se puede desempeñar en su puesto y del potencial que tiene para desarrollarse en el futuro.

- **Cuestionarios**

- **The Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) - Koopmans (2014)**
Este cuestionario fue desarrollado por Koopmans et al., (2014a) el cual evalúa las siguientes dimensiones del desempeño laboral: 2Desempeño de la Tarea, Desempeño

Contextual y Comportamientos ContraProductivos en el Trabajo” con una escala de cinco puntos.

Asimismo, en el artículo de Koopmans et al., (2014b) se menciona los diferentes indicadores con respecto a las dimensiones:

- Desempeño de la Tarea: Trabajo Eficiente, Orientación de los Resultados, Priorización, Organización del trabajo, Planificación del Trabajo.
 - Desempeño Contextual: Toma tareas desafiantes, Asume tareas desafiantes, Toma iniciativa, tiene creatividad, Mantiene los conocimientos y habilidades laborales actualizados.
 - Comportamientos Contraproducentes: Realiza acciones que afectan a la compañía, Realiza acciones que afectan a los compañeros de trabajo, Comete errores a propósito Negatividad excesiva.
- **The Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) - Koopmans (2014) Adaptado por Ramos, Barrada & Kopmans (2019)**

Este cuestionario evalúa las dimensiones del Desempeño según Koopmans et al., (2014a): Desempeño de la Tarea, Desempeño Contextual y Comportamientos ContraProductivos en el Trabajo. Asimismo, se utiliza diferentes escalas adicionales, como El Cuestionario Sociodemográfico y de Comportamiento Laboral, el cual consta de preguntas sobre su sexo, edad, permanencia en el trabajo y experiencia laboral. Esta escala utiliza 18 ítems con una escala de cinco puntos.

- **Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. (2014) – Traducida al español por Gabini & Salessi (2016)**

El cuestionario de Koopmans et al (2014), adaptado a la versión en español por Gabini & Salessi (2016) mide las respectivas dimensiones: “Comportamientos Contraproducentes, Desempeño en la Tarea y Desempeño Contextual”. Esta versión del instrumento cuenta con 13 ítems con una escala de cinco puntos, tomando en cuenta una muestra de 376 trabajadores, de los cuales el mayor porcentaje oscilaba entre las edades de 21 - 30 años, según lo mencionado por Gabini & Salessi (2016).

- **Escala de Desempeño Laboral Individual en Colaboradores peruanos (Geraldo Campos, 2022)**

Esta validación realizada por Geraldo (2022) estudia la escala realizada originalmente por (Koopmans et al., (2014a) para el contexto peruano. La versión final consistió en 14 ítems, los cuales miden las dimensiones: Desempeño Laboral, Desempeño Contextual, Desempeño Laboral Contraproducente.



2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1. Satisfacción Intrínseca

Según Meliá & Peiró (1989), se refiere a las satisfacciones que brinda el trabajo por sí mismo, las oportunidades que le da al trabajador por realizar lo que le gusta y destaca, como también los objetivos, metas y producción a alcanzar (p.7)

2. Satisfacción con las Prestaciones

Según Meliá & Peiró (1989), hace referencia al nivel en que la empresa cumple con el convenio acordado, en la manera en que se da la negociación en la empresa, el salario que percibe el trabajador y las oportunidades de formación y promoción (p.7).

3. Satisfacción con el Ambiente Físico

Se refiere al entorno físico y el espacio del lugar de trabajo como la temperatura, ventilación, limpieza, higiene, entre otros. (Meliá & Peiró, 1989, p.7)

4. Satisfacción con la Supervisión

Según Meliá & Peiró (1989), esta dimensión hace referencia a la manera en que los supervisores juzgan la tarea, la forma de supervisión y las relaciones con los supervisores, la igualdad y justicia recibida por la empresa (p.7).

Asimismo, según Según Locke (1976), esta dimensión hace referencia a la forma de supervisión o las habilidades técnicas de las relaciones administrativas y humanas, como se cita en (Meliá & Peiró, 1989, p.348).

5. Satisfacción con la Participación

Esta dimensión hace referencia a la participación que tiene el trabajador con las decisiones en un grupo de trabajo, en un área o sección o de la misma actividad a realizar (Meliá & Peiró, 1989, p.348).

6. Comportamientos Contraproducentes

Gabini (2018) define a los Comportamientos Contraproducentes como *“todo acto intencional por parte de un integrante de una compañía u organización contraria a los legítimos intereses de esta”* (p.28).

Del mismo modo, también se define como "comportamiento voluntario que perjudica el bienestar de la organización"(Rotundo & Sackett, 2022), como se cita en (Ramos-Villagrasa et al., 2019, p.196).

7. Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2007), lo define como el comportamiento del trabajador que busca objetivos fijos; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, (Como se cita en Queipo & Useche, 2002, p.489).

Por otro lado, Campbell y Weirnik (2015), define el desempeño laboral como aquel comportamiento que se comprende bajo el control de los trabajadores que colaboran al desarrollo organizacional. (Como se cita en Geraldo, 2022, p.65)

(Koopmans et al., 2014) lo conceptualiza como aquellas acciones que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control de la persona. (Como se cita en Gabini & Salessi, 2016, p.32).

Según Liu & Liu (2022), define esta variable como: *“Cierta comportamiento que las organizaciones esperan que un individuo lleve a cabo”* (p.4).

8. Evaluación de Desempeño

Wayne (2010) define a la evaluación de Desempeño como un sistema formal de evaluación y revisión del cumplimiento de las tareas a nivel grupal e individual, con ello brinda a los trabajadores la oportunidad de aprovechar sus habilidades y de superar las deficiencias y de esta manera ayudándolos a estar más satisfechos y productivos. (p. 29).

Desde otra perspectiva, Chiavenato (2007) define la evaluación de Desempeño como una apreciación sistemática del cómo cada trabajador se puede desempeñar en su puesto y del potencial que tiene para desarrollarse en el futuro (p. 243).

9. Desempeño de la Tarea

Gabini (2018) define al Rendimiento en la Tarea como las acciones propias a las tareas relacionadas directamente al puesto.

Del mismo modo Robbins & Judge (2013) define al desempeño en la tarea como *“la combinación de la eficiencia y eficacia en realizar las tareas principales del puesto de trabajo”* (p. 27)

Por otro lado, Aguinis (2013) lo define como comportamientos que pueden variar según el trabajo y que generalmente están prescritos en el descriptivo de puesto. (Como se cita en Ramos-Villagrasa et al., 2019, p.196).

10. Desempeño Contextual

Lo definen como aquellas acciones que se direcciona a mantener el ambiente psicológico e interpersonal en donde se desenvuelve el núcleo técnico”. (Gabini & Salessi, 2016, p.33).

Es el comportamiento que ayuda a lograr las metas de la organización colaborando de esta manera con un entorno social y psicológico (Rotundo & Sackett, 2022), como se cita en (Ramos-Villagrasa et al., 2019, p.196).

11. Satisfacción Laboral

Lo definen como un sentimiento positivo en relación con el propio trabajo, el cual se da debido a una evaluación de sus características. (Robbins & Judge, 2009, p. 31).

Asimismo, según Locke (1969) define a la Satisfacción Laboral como *“el estado emocional placentero que resulta de la valoración de que el trabajo que uno realiza facilita la consecución de sus valores laborales”* (p.316).

Charaja Incacutipa & Mamani Gamarra (2014), la define como aquella sensación que alguien puede experimentar cuando logra un equilibrio en una o varias necesidades, el cual se interpreta como lo que la persona espera del trabajo y lo que logra de él”. (p. 2)

Por otro lado, según Morillo Moronta (2006), define la satisfacción laboral como una perspectiva favorable o desfavorable que tienen los empleados con respecto a su trabajo, el cual se refleja entre lo que el trabajador espera del trabajo, los reconocimientos que le ofrecen y las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. (p.7).



CAPITULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLOGÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis General

HG: La Satisfacción Laboral influye de manera positiva en el desempeño en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE1: La satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

HE2: La Satisfacción Intrínseca influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

HE3: La Satisfacción con el Ambiente Físico influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

HE4: La Satisfacción con las Prestaciones influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

HE5: La Satisfacción con la Participación influye de manera positivo en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

3.1.3. Matriz de Hipótesis:

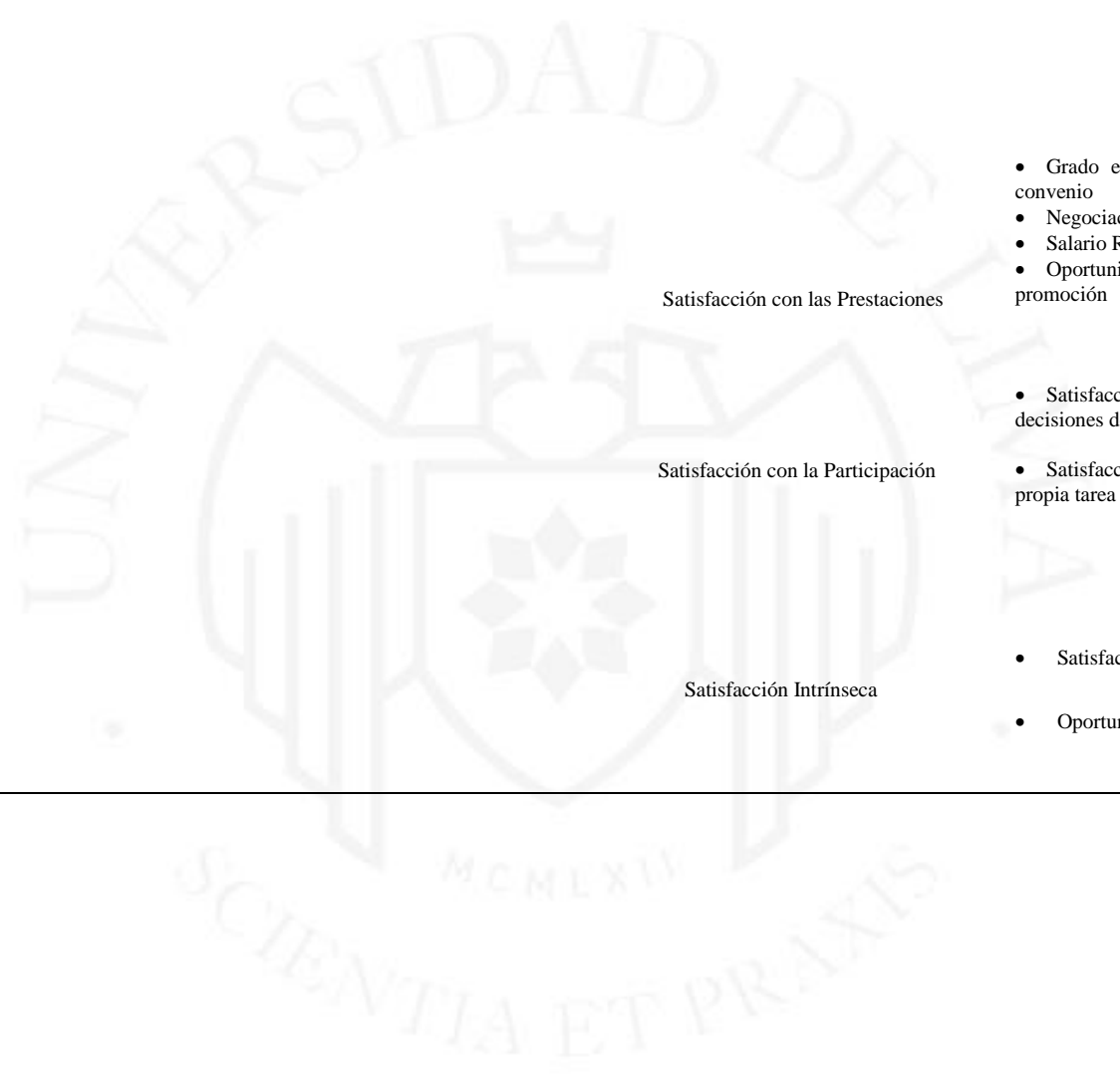
Pregunta General		Objetivo General		Hipótesis General	
PG	¿De qué forma la Satisfacción Laboral genera influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OG	Determinar cómo la Satisfacción Laboral influye en el desempeño en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HG	La Satisfacción Laboral influye de manera positiva en el desempeño en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.
Preguntas Específicas		Objetivos Específicos		Hipótesis Específicas	
PE1	¿De qué forma la Satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE1	Determinar de qué forma la Satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE1	La Satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.
PE2	¿De qué forma la Satisfacción con el Ambiente Físico influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE2	Determinar de qué forma la Satisfacción con el Ambiente Físico influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE2	La Satisfacción con el Ambiente Físico influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.
PE3	¿Cómo la Satisfacción con las Prestaciones influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE3	Evaluar cómo la Satisfacción con las Prestaciones influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE3	La Satisfacción con las Prestaciones influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.
PE4	¿De qué manera la Satisfacción Intrínseca influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE4	Determinar de qué manera la Satisfacción Intrínseca influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE4	La Satisfacción Intrínseca influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.
PE5	¿De qué manera la Satisfacción con la Participación influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE5	Establecer de qué manera la Satisfacción con la Participación influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE5	La Satisfacción con la Participación influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

3.2. Variables y Operacionalización de Variables

En la presente matriz se presentan los diferentes indicadores extraídos de la propia definición de las dimensiones mencionadas anteriormente.

Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Tipo de Variable	Definición Contextual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Satisfacción Laboral	Independiente	<p><i>“Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”</i>(Pieró & Prieto, 1996, p.347)</p>	Satisfacción con la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Forma en que lo supervisores valoran la tarea • Supervisión recibida • Frecuencia y proximidad de la supervisión • Apoyo y relaciones personales con los supervisores • Justicia e igualdad de trato recibida por la empresa 	Cuestionario
			Satisfacción con el Ambiente Físico	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio y entorno físico del lugar del trabajo • Limpieza, higiene y salubridad del lugar del trabajo • Temperatura, ventilación e iluminación salubridad del lugar del trabajo 	



Satisfacción con las Prestaciones

- Grado en que la compañía cumple el convenio
- Negociación
- Salario Recibido
- Oportunidades de formación y promoción

Cuestionario

Satisfacción con la Participación

- Satisfacción con la Participación de decisiones del grupo de trabajo y área
- Satisfacción con la Participación de la propia tarea

Cuestionario

Satisfacción Intrínseca

- Satisfacción que da el trabajo en sí
- Oportunidades que ofrece el trabajo

Cuestionario

- Planificación del Trabajo
- Organización del Trabajo
- Priorización
- Trabajo Eficiente

Desempeño de la Tarea

Desempeño Laboral

Dependiente

"Aquel comportamiento comprendido bajo el control de los colaboradores que contribuyen al desarrollo organizacional"(Campbell & Wiernik, 2015) Como se cita en Geraldo (2022)

- Negatividad Excesiva
- Realizar acciones que dañan a la organización
- Realizar acciones que dañan a los compañeros de trabajo
- Cometer errores a propósito

Desempeño Laboral Contraproducente

Cuestionario

- Responsabilidad
- Asumir tareas desafiantes y reto
- Toma de Iniciativa
- Creatividad

Desempeño Contextual

Cuestionario

3.3. Aspectos deontológicos de la Investigación

La actual investigación se ha realizado con el fin de medir la satisfacción de los colaboradores de acuerdo con sus labores, lugar de trabajo, entre otros aspectos. Asimismo, la relación que ello tiene con el desempeño laboral de los mismos. Por ello, los datos y la información recolectada del cuestionario entregado serán procesados de manera ética. Para ello, se tomará en cuenta los respectivos aspectos éticos y deontológicos:

Respeto por las personas:

- a. Los participantes a realizar la encuesta deben considerar que su participación es voluntaria.
- b. Se recalca que el participante se puede retirar en cualquier momento de la presente investigación.
- c. A cada participante previamente se le explicará el propósito del presente estudio.
- d. Se le señalarán a cada participante las medidas de privacidad y la confidencialidad de los datos proporcionados para la presente investigación

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño Metodológico

a) Enfoque: El enfoque del presente estudio es cuantitativo, ya que recolecta datos numéricos para la verificación de las hipótesis establecidas en la presente investigación. Asimismo, se utiliza un análisis estadístico para la realización de los resultados.

b) Tipo de investigación: El presente estudio es de Tipo Aplicada, la cual tiene como finalidad la aplicación de las teorías que presentan las variables de Satisfacción Laboral y el Desempeño.

c) Alcance de la investigación: Correlacional, ya que tiene como objetivo estudiar la influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño.

d) Diseño de investigación: El diseño es de No Experimental - transeccional, ya que es de tipo No experimental, porque no se altera las variables ni el ámbito y transeccional, ya que se realiza en un determinado momento.

4.2. Diseño Muestral

Tabla 4. 1

Tamaño de Mercado en toneladas

A continuación se muestra el tamaño de mercado en toneladas de las principales categorías de consumo masivo:

Categoría	Toneladas
Cuidado Hogar	411,395
Comida	375,000
Productos Diarios	926,000
Alimentos Básicos	1,776,000
Total Población	3,488,395

Con respecto a la muestra, se seguirá lo siguiente:

Tipo de Muestreo: Probabilístico - Aleatorio Simple

Parámetros de la Muestra: 95% de probabilidad y 5% de error

Fórmula de cálculo de la muestra:

$$n = \frac{4p q N}{E^2 (N-1)+4 pq}$$

Tabla 4. 2

Cálculo de la Muestra

A continuación se detalla cada ítem para el cálculo de la muestra:

N= Tamaño de Universo	3,488,395
p	50%
q	50%
Error de muestra	5%
n= Tamaño de Muestra a ser determinada	400

Como resultado se consiguió que el instrumento a utilizar (cuestionario) se aplicará a 400 trabajadores administrativos que laboran en empresas del sector del consumo masivo.

Es importante recalcar que se aplicará el cuestionario a trabajadores que laboran en importantes empresas del sector de Lima Metropolitana.

4.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

A continuación, se detallará los cuestionarios que se utilizaron para analizar estas dos variables. Asimismo, es importante recalcar que en el anexo 2 se encuentran las autorizaciones de los respectivos autores.

Técnica: Encuesta

Instrumento 1: Cuestionario.

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 - (Meliá & Peiró, 1998)

Para la respectiva medición la Satisfacción Laboral, se aplicó el Cuestionario S20/23 elaborado por Meliá & Peiró (1989), que evalúa los siguientes factores presentados en la tabla. Este cuestionario en total cuenta con 23 ítems con una Escala de 1 a 7 puntos.

Tabla 4. 3

Factores Cuestionario Satisfacción

A continuación se muestra los factores e ítems del Cuestionario de Satisfacción Laboral:

Dimensión	Ítem
Satisfacción con la Supervisión	13, 14, 15, 16, 17, 18
Satisfacción con el Ambiente Físico	6, 7, 8, 9, 10
Satisfacción con las Prestaciones	4, 11, 12, 22, 23
Satisfacción Intrínseca	1, 2, 3, 5
Satisfacción con la Participación	19, 20, 21

La presente escala tiene un diseño de siete puntos:

Tabla 4. 4

Escala 7 puntos Cuestionario Satisfacción

A continuación se muestra la escala de medición del Cuestionario de Satisfacción:

	<i>Muy Insatisfecho</i>	<i>Bastante Insatisfecho</i>	<i>Algo Insatisfecho</i>	<i>Indiferente</i>	<i>Algo Satisfecho</i>	<i>Bastante Satisfecho</i>	<i>Muy Satisfecho</i>
<i>Puntaje</i>	1	2	3	4	5	6	7

- **Cuestionario Escala Desempeño Laboral individual Contexto Peruano** (Geraldo, 2022)

En este caso, se aplicó el Cuestionario adaptado al contexto peruano de Geraldo (2022), que posee 14 ítems, tomando como referencia el cuestionario original de Koopmans et al., (2014a): “The Individual Work Performance Questionnaire” y la adaptación española de Ramos-Villagrasa et al., (2019).

Tabla 4. 5

Dimensiones Cuestionario Desempeño

A continuación se muestran las dimensiones e ítems del Cuestionario de Desempeño:

Dimensión	Ítem
Desempeño de la Tarea	1, 2, 3, 4
Desempeño Contextual	5, 6, 7, 8, 9, 10
Desempeño Laboral Contraproducente	11, 12, 13, 14

Tabla 4. 6

Clasificación de ítems Cuestionario Desempeño

A continuación se muestra la clasificación de cada ítem del Cuestionario de Desempeño:

Clasificación	Ítem
Positivos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Negativos	11, 12, 13, 14

Para ello, se utilizó una escala de 1 a 5 puntos, donde 1= Nunca a 5 = Siempre

Tabla 4. 7

Escala de medición Desempeño

A continuación se muestra la escala de medición del Cuestionario de Desempeño:

Tipo de Pregunta	Puntaje según Escala Likert				
	<i>Nunca</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
Positiva	1	2	3	4	5
Negativos	5	4	3	2	1

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para obtener la información del primer instrumento, se seguirá los siguientes aspectos:

- a) Las respuestas obtenidas después del proceso de la encuesta serán ingresadas a la herramienta Excel para su adecuada organización y clasificación de los resultados.
- b) Se procederá a cada revisión de las respuestas obtenidas para descartar cualquier error.
- c) Seguidamente, se subirán los datos al formato SPSS para su adecuado análisis estadístico de los datos.
- d) Finalmente, se copilará los datos para su respectiva medición con las hipótesis planteadas en la presente investigación. Para ello, se utilizarán estadísticos como: Alpha de Cronbach, Pruebas de Normalidad de Kolmogorov y Spearman.

CAPITULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

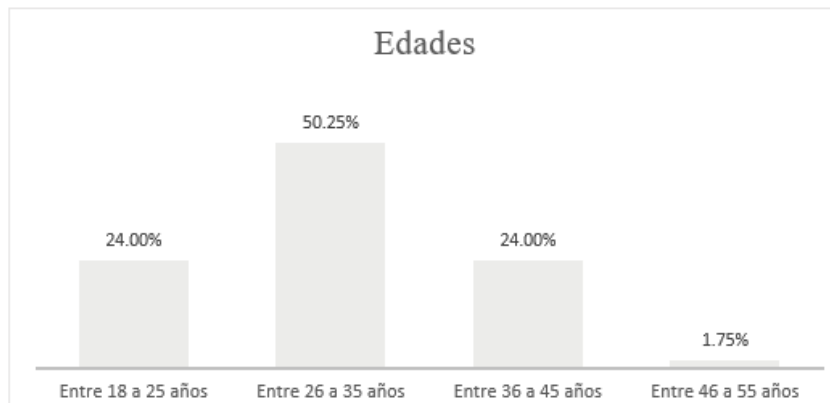
Luego del respectivo levantamiento de la información de 400 trabajadores administrativos que trabajan en empresas de consumo masivo, se mostraron los siguientes resultados:

Preguntas Generales:

Figura 5. 1

Análisis según rango de edad

En la siguiente imagen se muestra el análisis de resultados con respecto de edad de los encuestados:

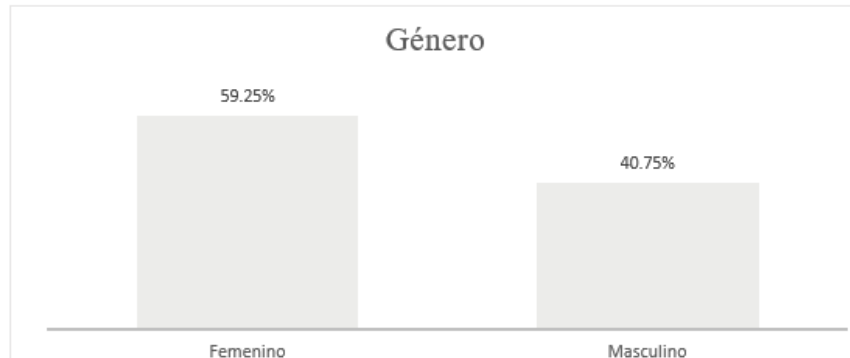


Como se aprecia en la imagen, el 50.25% de los encuestados se encuentran entre 26 y 35 años, dando como segundo lugar las edades entre 18 a 25 años y 36 y 45 años con un porcentaje de 24%

Figura 5. 2

Análisis según Género

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados con respecto al género de los encuestados:



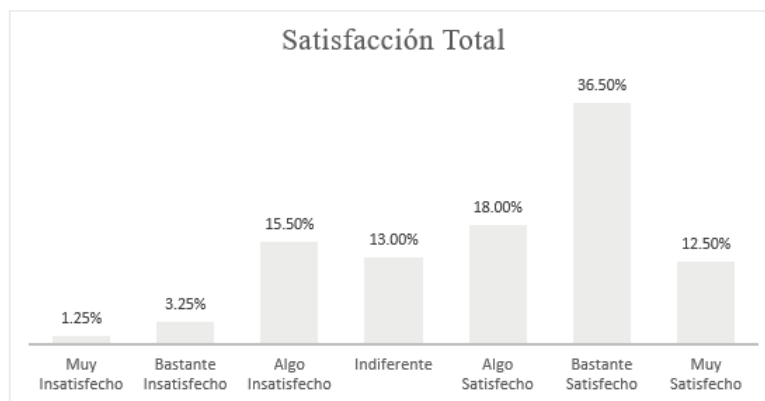
Con respecto a la anterior imagen, se puede apreciar que un 59.25% son de género femenino y un 40.75% de género masculino

Resultados Satisfacción Laboral

Figura 5. 3

Análisis Total Satisfacción

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados de la Satisfacción Laboral:



Luego de analizar las 400 respuestas, se obtuvo como resultado que 36.50% de los encuestados se sienten bastante satisfecho, un 18% algo satisfecho y un 12.50% muy satisfecho. Esto quiere decir que las personas con puestos administrativos se sienten satisfechas.

A continuación, se muestra el análisis del grado de satisfacción por cada factor.

Figura 5. 4

Análisis Satisfacción con la Supervisión

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados de la Satisfacción con la Supervisión:

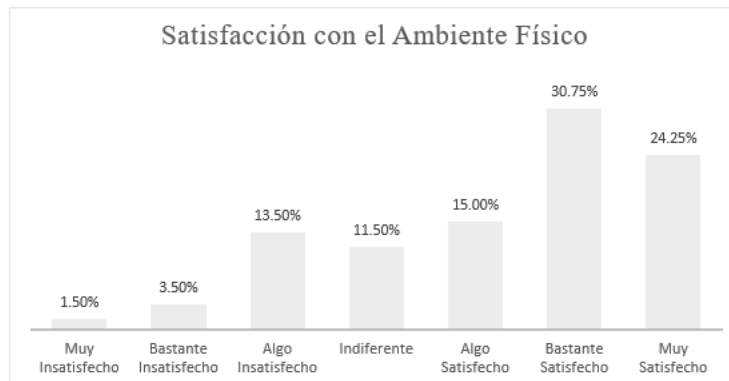


Con respecto al Factor: Satisfacción con la supervisión, se reflejó que el 32.50% se encuentran bastante satisfecho, un 17.50% muy satisfecho y un 17% algo satisfecho. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados que laboran en empresas de consumo y que tienen un puesto administrativo se sienten satisfechos con respecto a relaciones personales con su jefe, la supervisión que su jefe ejercen sobre ellos, la proximidad y frecuencia con que lo supervisan, el apoyo que recibe de su jefe, entre otros.

Figura 5.5

Análisis Satisfacción con el Ambiente Físico

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados de la Satisfacción con el Ambiente Físico:



Con respecto al Factor: Satisfacción con el ambiente físico, se reflejó que el 30.75% se encuentran bastante satisfecho, un 24.25% muy satisfecho y un 15% algo satisfecho. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados que laboran en empresas de consumo y que tienen un puesto administrativo se sienten satisfechos con respecto a la limpieza, ventilación, temperatura, higiene en su lugar del trabajo, entre otros.

Figura 5.6

Análisis Satisfacción Intrínseca

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados de la Satisfacción Intrínseca:



Con respecto al Factor: Satisfacción Intrínseca se reflejó, que el 34.25% se encuentran bastante satisfecho, un 19.50% muy satisfecho y un 15.75% algo satisfecho. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados que laboran en empresas de consumo y que tienen un puesto administrativo se sienten satisfechos con respecto a las oportunidades que les ofrece su trabajo, alcanzar sus metas, entre otros.

Figura 5. 7

Análisis Satisfacción con las Prestaciones

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados de la Satisfacción con las Prestaciones:



Con respecto al Factor: Satisfacción con las Prestaciones, se reflejó que el 35.25% se encuentran bastante satisfecho, un 18.50% algo satisfecho y un 14.25% algo insatisfecho. Esto quiere decir que si bien es la mayoría de las personas que laboran en empresas de consumo y que tienen un puesto administrativo se sienten satisfechos con respecto al salario que reciben, las oportunidades de formación y de promoción y los aspectos laborales, hay un grupo de personas que no se encuentran satisfechas, y es necesario dar la atención a dicho grupo para evitar disminuir el nivel general de satisfacción.

Figura 5. 8

Análisis Satisfacción con la Participación

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados de la Satisfacción con la Participación:



Con respecto al Factor: Satisfacción con la Participación se reflejó que el 28.25% se encuentran bastante satisfecho, un 20.75% algo satisfecho y un 16.25% muy satisfecho. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados que laboran en empresas de consumo y que tienen un puesto administrativo se sienten satisfechos con respecto a la capacidad que tienen para decidir de manera autónoma, su participación en las decisiones dentro de su área y en sus respectivos equipos.

Resultados Desempeño Laboral

Figura 5.9

Análisis Total – Desempeño Laboral

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados del Desempeño Laboral:

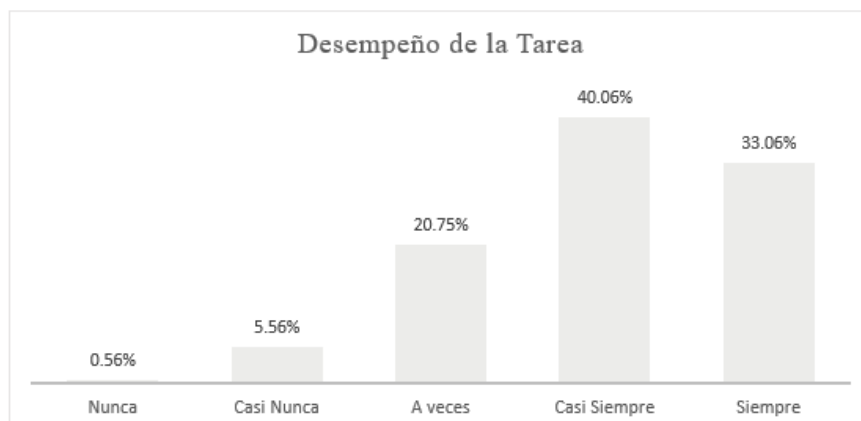


Luego de analizar las 400 respuestas, se obtuvo como resultado que el 23.13% de los trabajadores siempre logran las actividades que conlleva tener un buen desempeño laboral. Un 33.48% casi siempre y el otro 20.09% a veces. A continuación, se muestra el análisis de los resultados por cada dimensión.

Figura 5.10

Desempeño de la Tarea

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados del Desempeño de la Tarea:

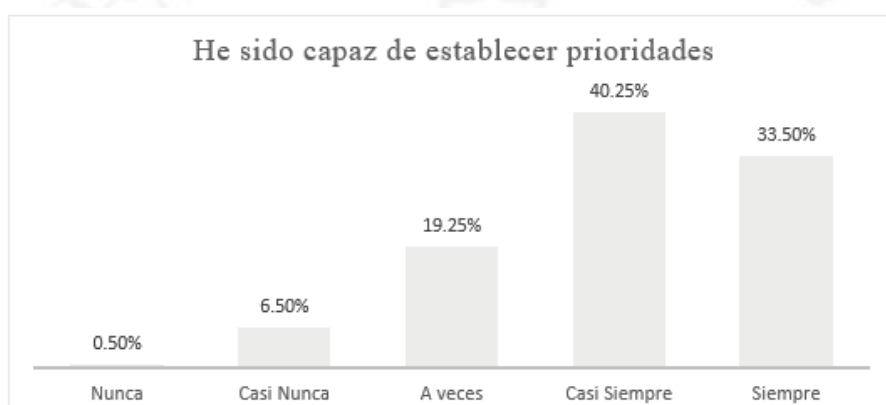


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 40.06% de los trabajadores casi siempre organizan su trabajo para acabarlo a tiempo, establecen prioridades y gestionan su tiempo para ser más eficiente. Un 33.06% siempre lo logran y un 20.75% a veces. A continuación se mostrará en mayor detalle los resultados de cada pregunta para esta dimensión.

Figura 5.11

Pregunta 1 DT

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la primera pregunta de la dimensión Desempeño de la Tarea:



Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 40.25% de los trabajadores casi siempre establecen prioridades. Un 33.50% siempre lo logran y un 19.25% a veces lo logran.

Figura 5. 12

Pregunta 2 DT

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la segunda pregunta de la dimensión Desempeño de la Tarea:

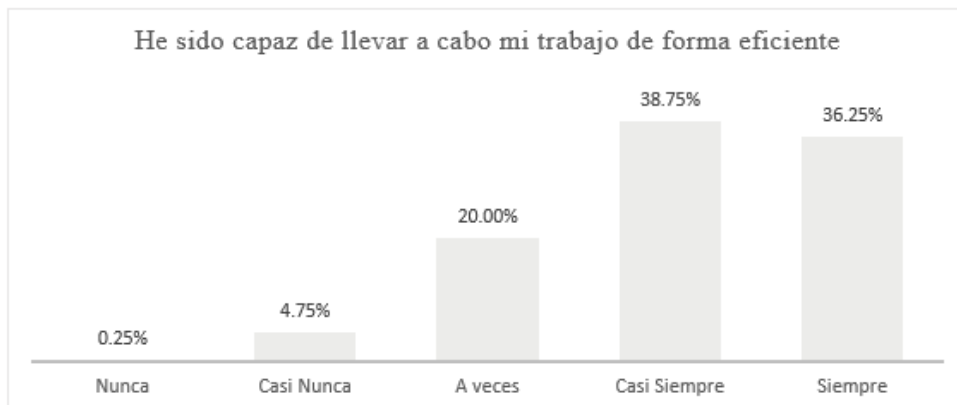


Con respecto al gráfico anterior, se observa que, el 39% de los trabajadores casi siempre organizan su trabajo para acabarlo a tiempo. Un 37.75% siempre logran acabarlo a tiempo y un 20.25% a veces lo logran.

Figura 5. 13

Pregunta 3 DT

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la tercera pregunta de la dimensión Desempeño de la Tarea:



Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 38.75% de los trabajadores casi siempre son capaces de realizar su trabajo de forma eficiente. Un 36.25% siempre lo logran y un 20% a veces lo logran.

Figura 5. 14

Pregunta 4 DT

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la cuarta pregunta de la dimensión Desempeño de la Tarea:

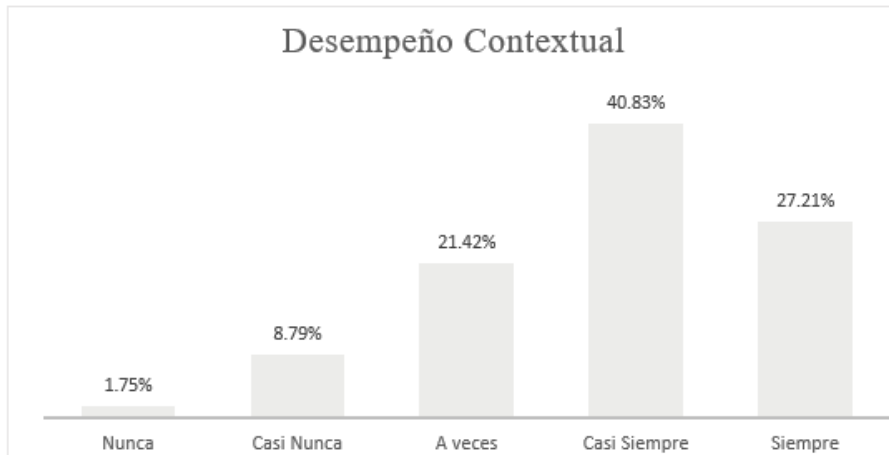


Con respecto al gráfico anterior, se observa que, el 42.25% de los trabajadores casi siempre gestionan bien su tiempo en su trabajo. Un 24.75% siempre lo logran y un 23.50% a veces lo logran.

Figura 5. 15

Desempeño Contextual

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados del Desempeño Contextual:



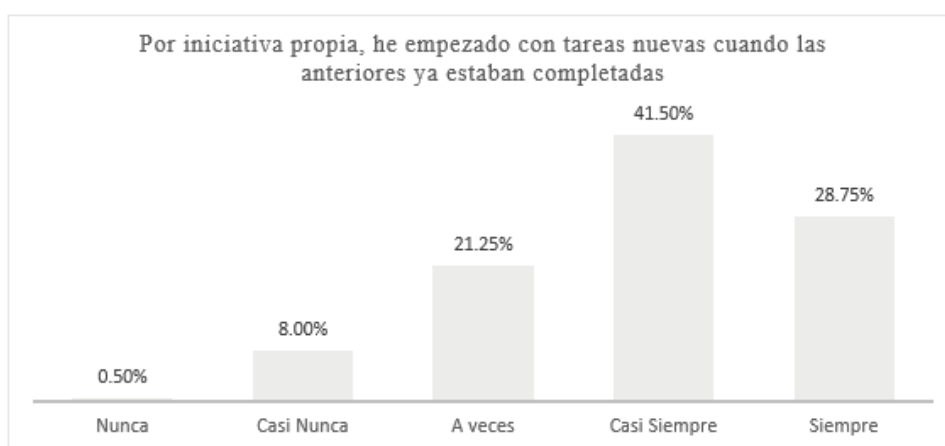
Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 40.83% de los trabajadores casi siempre demuestran comportamientos que colaboran con las metas de la organización a través de un entorno psicológico y social positivo. Un 27.21% siempre lo logran y un 21.42% a veces.

A continuación, se mostrará a más detalle los resultados de cada pregunta para esta dimensión

Figura 5. 16

Pregunta 1 DC

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la primera pregunta de la dimensión Desempeño Contextual:

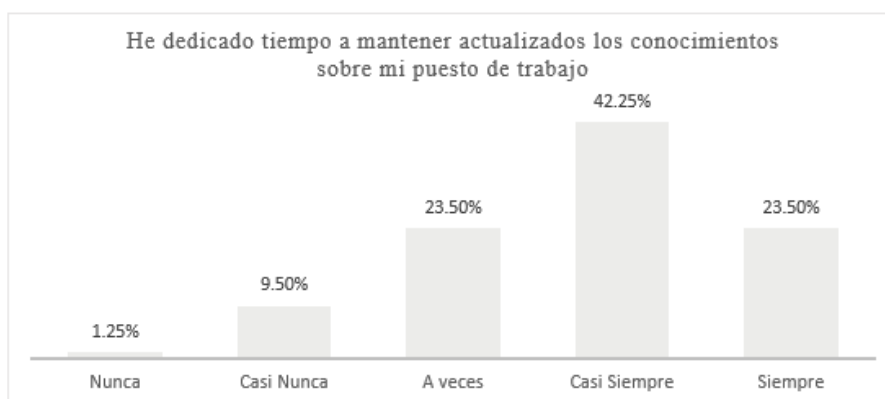


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 41.50% de los trabajadores casi siempre toman la iniciativa en realizar nuevas tareas cuando las antiguas ya estaban terminadas. El 28.75% siempre y 21.25% a veces.

Figura 5. 17

Pregunta 2 DC

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la segunda pregunta de la dimensión Desempeño Contextual:

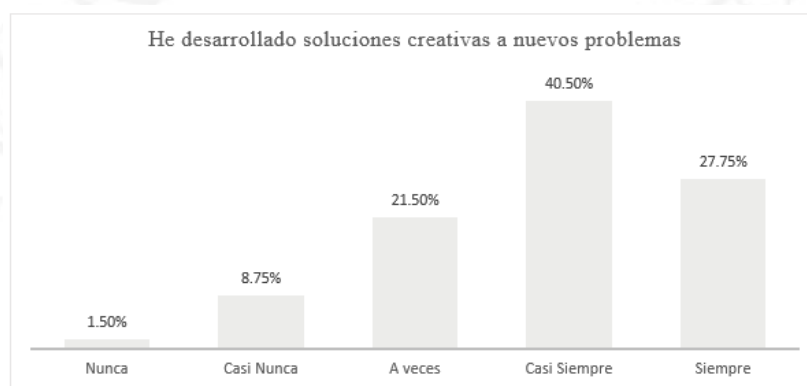


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 42.25% de los trabajadores casi siempre dedican su tiempo en mantener actualizados los conocimientos de sus puestos de trabajo. El 23.50% siempre y 23.50% a veces lo dedican.

Figura 5. 18

Pregunta 3 DC

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la tercera pregunta de la dimensión Desempeño Contextual:

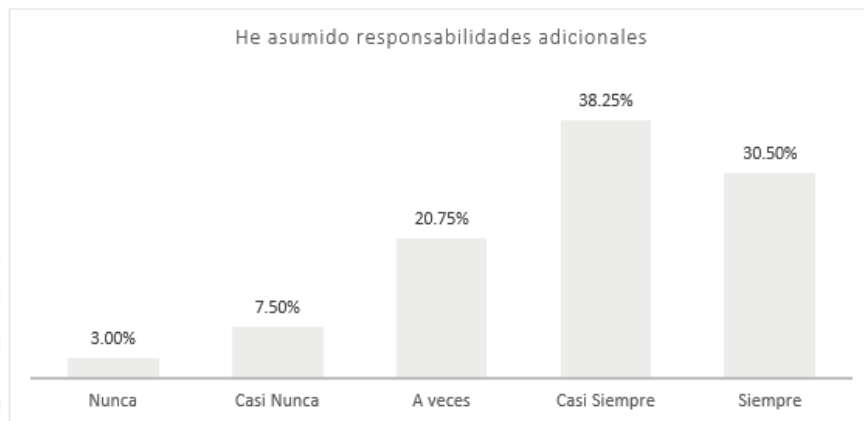


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 40.50% de los trabajadores casi siempre desarrollan soluciones creativas a nuevos problemas que se le presentan en el trabajo. El 27.75% Siempre lo hacen y 21.50% A veces.

Figura 5. 19

Pregunta 4 DC

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la cuarta pregunta de la dimensión Desempeño Contextual:

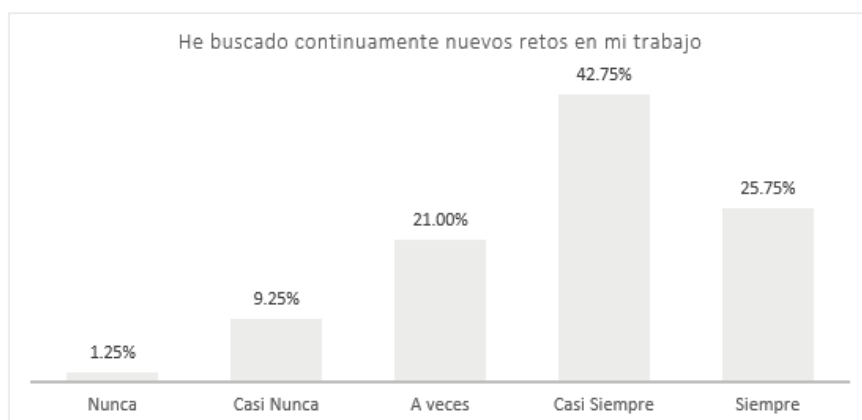


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 38.25% de los trabajadores casi siempre asumen responsabilidades adicionales en su trabajo. El 30.50% siempre lo hacen y 20.75% a veces.

Figura 5. 20

Pregunta 5 DC

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la quinta pregunta de la dimensión Desempeño Contextual:

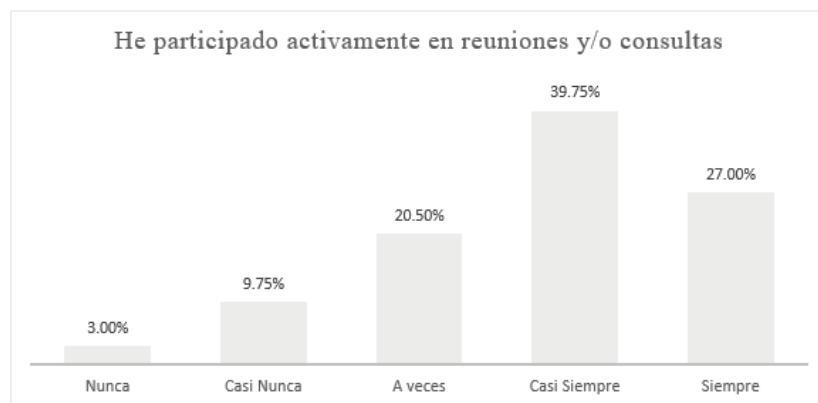


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 42.75% de los trabajadores, casi siempre buscan continuamente nuevos retos en su trabajo. El 25.75% siempre lo hacen y 21% a veces.

Figura 5. 21

Pregunta 6 DC

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la sexta pregunta de la dimensión Desempeño Contextual:

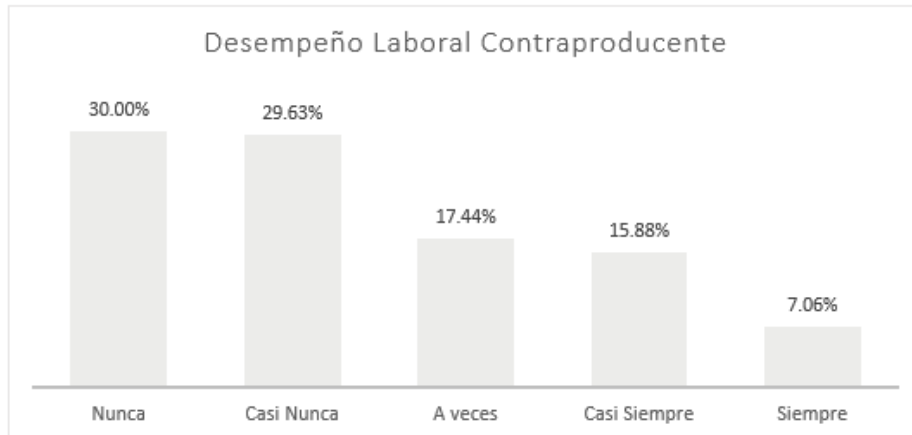


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 39.75% de los trabajadores casi siempre participan activamente en reuniones y/o consultas. El 27% siempre lo hacen y 20.50% a veces.

Figura 5. 22

Desempeño Laboral Contraproducente

En la siguiente imagen se muestra el análisis de los resultados del Desempeño Laboral Contraproducente:

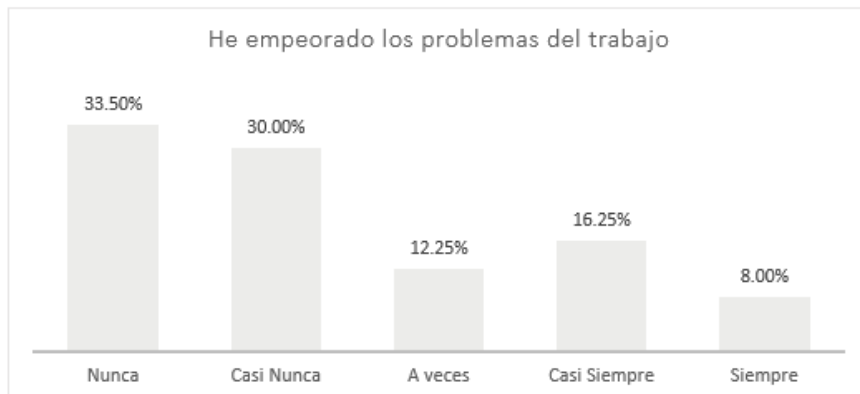


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 30% de los trabajadores nunca han realizado de manera voluntaria comportamientos que afecta el bienestar de la organización. Un 29.63% Casi nunca realizan esos comportamientos y un 17.44% a veces. A continuación, se mostrará a más detalle los resultados de cada pregunta para esta dimensión

Figura 5. 23

Pregunta 1 DCP

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la primera pregunta de la dimensión Desempeño Laboral Contraproducente:

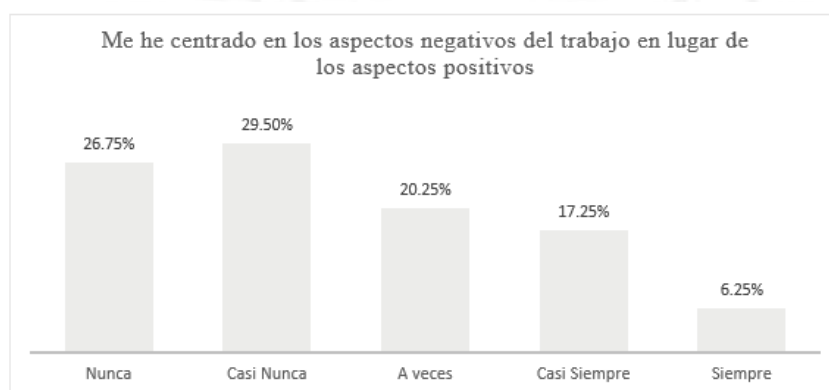


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 33.50% de los trabajadores nunca han empeorado los problemas en su trabajo. El 30% casi nunca y 16.25% casi siempre.

Figura 5. 24

Pregunta 2 DCP

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la segunda pregunta de la dimensión Desempeño Laboral Contraproducente:

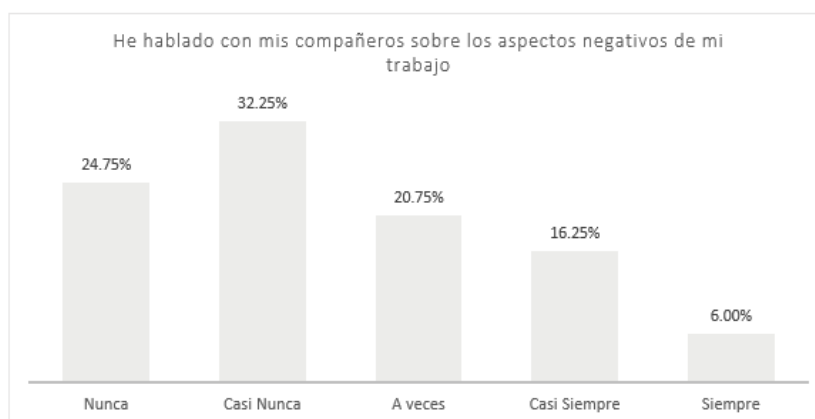


Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 29.50% de los trabajadores casi nunca se han centrado en aspectos negativos en su trabajo. El 26.75% nunca y 20.25% a veces.

Figura 5. 25

Pregunta 3 DCP

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la tercera pregunta de la dimensión Desempeño Laboral Contraproducente:



Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 32.25% de los trabajadores casi nunca han hablado con sus compañeros acerca de aspectos negativos de su trabajo. El 24.75% nunca y 20.75% a veces.

Figura 5. 26

Pregunta 4 DCP

En la siguiente imagen se muestra el análisis de la cuarta pregunta de la dimensión Desempeño Laboral Contraproducente:



Con respecto al gráfico anterior, se observa que el 35% de los trabajadores nunca han hablado con individuos ajenos a la empresa o compañía sobre temas negativos de su trabajo. El 26.75% casi nunca y 16.50% a veces.

Figura 5. 27

Matriz de Ítems

Pregunta General		Objetivo General		Hipótesis General		Instrumento	Ítems	
							C.Satisfacción	C. Desempeño
PG	¿De qué forma la Satisfacción Laboral genera influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OG	Determinar cómo la Satisfacción Laboral influye en el desempeño en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HG	La Satisfacción Laboral influye de manera positiva en el desempeño en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	Cuestionario	I:1, I:2, I:3; I:4, I:5; I:6; I:7; I:8; I:9; I:10; I:11; I:12; I:13; I:14; I:15; I:16; I:17; I:18; I:19; I:20, I:21, I:21, I:22, I:23	I:1, I:2, I:3; I:4, I:5; I:6; I:7; I:8; I:9; I:10; I:11; I:12; I:13; I:14
Preguntas Específicas		Objetivos Específicos		Hipótesis Específicas				
PE1	¿De qué forma la Satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE1	Determinar de qué forma la Satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE1	La satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	Cuestionario	I:13; I:14; I:15; I:16; I:17; I:18	I:1, I:2, I:3; I:4, I:5; I:6; I:7; I:8; I:9; I:10; I:11; I:12; I:13; I:14
PE2	¿De qué forma la Satisfacción con el Ambiente Físico influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE2	Determinar de qué forma la Satisfacción con el Ambiente Físico influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE2	La Satisfacción con el Ambiente Físico influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	Cuestionario	I:6; I:7; I:8; I:9; I:10	I:1, I:2, I:3; I:4, I:5; I:6; I:7; I:8; I:9; I:10; I:11; I:12; I:13; I:14
PE3	¿Cómo la Satisfacción con las Prestaciones influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE3	Evaluar cómo la Satisfacción con las Prestaciones influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE3	La Satisfacción con las Prestaciones influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	Cuestionario	I:4, I:11, I:12, I:22, I:23	I:1, I:2, I:3; I:4, I:5; I:6; I:7; I:8; I:9; I:10; I:11; I:12; I:13; I:14
PE4	¿De qué manera la Satisfacción Intrínseca influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE4	Determinar de qué manera la Satisfacción Intrínseca influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE4	La Satisfacción Intrínseca influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	Cuestionario	I:1, I:2, I:3; I:5	I:1, I:2, I:3; I:4, I:5; I:6; I:7; I:8; I:9; I:10; I:11; I:12; I:13; I:14
PE5	¿De qué manera la Satisfacción con la Participación influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE5	Establecer de qué manera la Satisfacción con la Participación influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE5	La Satisfacción con la Participación influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	Cuestionario	I:19; I:20, I:21	I:1, I:2, I:3; I:4, I:5; I:6; I:7; I:8; I:9; I:10; I:11; I:12; I:13; I:14

- **Análisis de Consistencia Interna: Alpha de Cronbach**

Luego de recolectar la muestra de 400 trabajadores administrativos que trabajan en empresas de consumo masivo, se realizó la respectiva prueba de fiabilidad del instrumento, específicamente en la consistencia interna de las respuestas para proceder al respectivo análisis estadístico de correlación. Para ello, se aplicó el Coeficiente de Alpha de Cronbach a cada variable y sus respectivas dimensiones estudiadas.

Tabla 5. 1

Análisis de Consistencia Interna

A continuación se muestra el análisis de consistencia interna:

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción Laboral	0.985	23
Desempeño Laboral	0.852	14

Como se puede apreciar en la anterior tabla, todos los coeficientes de Alpha de Cronbach superan el 0.8, lo cual se considera como una consistencia muy alta, según Ruiz Bolívar (2002) y Pamella y Martins (2003) como se cita en Corral De Franco (2022).

Tabla 5. 2

Análisis de Consistencia Interna factores Satisfacción

A continuación se muestra el análisis de consistencia interna de la dimensión Satisfacción Laboral:

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción con la Supervisión	0.967	6
Satisfacción con el Ambiente Físico	0.963	5
Satisfacción con las Prestaciones	0.926	5
Satisfacción Intrínseca	0.953	4
Satisfacción con la Participación	0.964	3

Tabla 5. 3

Análisis de Consistencia Interna dimensión Desempeño

A continuación se muestra el análisis de consistencia interna de la dimensión Desempeño Laboral:

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño de la Tarea	0.89	4
Desempeño Contextual	0.913	6
Desempeño Laboral Contraproducent	0.916	4

Tabla 5. 4

Análisis Descriptivo

A continuación se aprecia las cantidades de los trabajadores administrativos según sus edades y el género:

Tabla cruzada Genero Edad						
		Edad				Total
		Entre 18 a 25 años	Entre 26 a 35 años	Entre 36 a 45 años	Entre 46 a 55 años	
Genero	Masculino	45	73	42	3	163
	Femenino	51	128	54	4	237
Total		96	201	96	7	400

- **Análisis de Normalidad**

A continuación, se presenta el respectivo análisis de Normalidad de las respectivas variables y dimensiones estudiadas.

Tabla 5. 5

Pruebas de normalidad

A continuación se muestra el análisis de normalidad de las dimensiones estudiadas:

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0.145	400	0	0.923	400	0
Desempeño Laboral	0.067	400	0	0.977	400	0
Satisfacción intrínseca	0.149	400	0	0.928	400	0
Satisfacción Ambiente Físico	0.155	400	0	0.909	400	0
Satisfacción Prestaciones	0.145	400	0	0.93	400	0
Satisfacción participación	0.152	400	0	0.915	400	0
Satisfacción supervisión	0.137	400	0	0.925	400	0

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se observa en el anterior gráfico, al ser el valor $p= 0.000$ en todas las variables y dimensiones, significa que la distribución de la actual muestra no es normal, por lo cual se procederá utilizar el Coeficiente de Spearman, el cual es recomendable para las muestras con distribución no normal.

Análisis de Correlaciones

Contraste - Hipótesis Específicas

Para las presentes hipótesis se utilizará la presente escala de interpretación.

Tabla 5. 6

Interpretación Correlaciones

Según Sierra Bravo (2008), comenta que las asociaciones se pueden interpretar de la siguiente manera:

Rangos	Correlación
0.70 a más	Muy Fuerte
0.50 a 0.69	Sustancial
0.30 a 0.49	Moderada
0.10 a 0.29	Baja
0.01 a 0.09	Despreciable

Tabla 5. 7

Correlación Hipótesis Especifica 1

A continuación se muestra el análisis de correlación de la dimensión Satisfacción con la Supervisión y el Desempeño Laboral:

Correlaciones			
		Supervisión	Desempeño Laboral
Satisfacción con la Supervisión	Coefficiente de correlación	1	.557**
	Sig. (bilateral)		0
	N	400	400
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.557**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	400	400

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

Tabla 5. 8

Contraste Hipótesis Específica 1:

H_0 = <i>La satisfacción Laboral a través de la Supervisión no influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i>
H_1 = <i>La satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i>

Como se aprecia en la presente Correlación de Spearman, se obtuvo $r = 0.557$, lo cual refleja una correlación positiva y significativa y con una fuerza sustancial entre la Satisfacción con la Supervisión y el Desempeño Laboral, es decir, mientras la satisfacción a través de la supervisión aumenta, el desempeño laboral de los empleados administrativos de empresas de consumo masivo también aumentará. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

Tabla 5. 9

Correlación Hipótesis Específica 2

A continuación se muestra el análisis de correlación de la dimensión Satisfacción y el Ambiente Físico y el Desempeño Laboral:

Correlaciones			
		Ambiente Físico	Desempeño Laboral
Ambiente Físico	Coefficiente de correlación	1	.526**
	Sig. (bilateral)		0
	N	400	400
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.526**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	400	400

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

Tabla 5. 10

Contraste Hipótesis Específica 2:

H_0 = <i>La Satisfacción con el Ambiente Físico no influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i>
H_2 = <i>La Satisfacción con el Ambiente Físico influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i>

Como se aprecia en la presente Correlación de Spearman, se obtuvo $r = 0.526$, lo cual refleja una correlación positiva, directa y significativa y con una fuerza sustancial entre la Satisfacción con el Ambiente Físico y el Desempeño Laboral, es decir, mientras la satisfacción con respecto a aspectos del ambiente del lugar de trabajo aumente, el desempeño también aumentará. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

Tabla 5. 11

Correlación Hipótesis Específica 3

A continuación se muestra el análisis de correlación de la dimensión Satisfacción con las Prestaciones y el Desempeño Laboral:

Correlaciones			
		Prestaciones	Desempeño Laboral
Prestaciones	Coefficiente de correlación	1	.493**
	Sig. (bilateral)		0
	N	400	400
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.493**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	400	400

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

Tabla 5. 12

Contraste Hipótesis Específica 3:

<p>H_0 = <i>La Satisfacción con las Prestaciones no influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i></p>
<p>H_3 = <i>La Satisfacción con las Prestaciones influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i></p>

Como se aprecia en la presente Correlación de Spearman, se obtuvo $r = 0.493$, lo cual refleja una correlación positiva, directa y significativa y con una fuerza moderada entre la Satisfacción con las Prestaciones y el Desempeño Laboral, es decir, mientras la satisfacción con las prestaciones aumente, el desempeño también aumentará. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

Tabla 5. 13

Correlación Hipótesis Específica 4

A continuación se muestra el análisis de correlación de la dimensión Satisfacción Intrínseca y el Desempeño Laboral:

Correlaciones			
		Intrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Intrínseca	Coeficiente de correlación 1	.502**
		Sig. (bilateral)	0
		N	400
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	.502**	1
		Sig. (bilateral)	0
		N	400

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

Tabla 5. 14*Contraste Hipótesis Específica 4:*

H_0 = <i>La Satisfacción Intrínseca no influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i>
H_1 = <i>La Satisfacción Intrínseca influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i>

Como se aprecia en la presente Correlación de Spearman, se obtuvo $r = 0.502$, lo cual refleja una correlación positiva, directa y significativa y con una fuerza sustancial entre la Satisfacción Intrínseca y el Desempeño Laboral, es decir, mientras la satisfacción intrínseca aumente, el desempeño de los empleados con puesto administrativo de empresas de consumo masivo también aumentará. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

Tabla 5. 15*Correlación Hipótesis Específica 5*

A continuación se muestra el análisis de correlación de la dimensión Satisfacción con la Participación y el Desempeño Laboral:

Correlaciones			
		Participación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Participación	1	.572**
	Coeficiente de correlación		0
	Sig. (bilateral)		400
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	.572**	1
	Coeficiente de correlación	0	
	Sig. (bilateral)	400	400
		N	N

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

Tabla 5. 16

Contraste Hipótesis Específica 5:

<p>H₀ = <i>La Satisfacción con la Participación no influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i></p>
<p>H₅ = <i>La Satisfacción con la Participación influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.</i></p>

Como se aprecia en la presente Correlación de Spearman, se obtuvo $r = 0.572$, lo cual refleja una correlación positiva, directa y significativa y con una fuerza sustancial entre la Satisfacción con la Participación y el Desempeño Laboral, es decir, mientras la satisfacción con la participación aumente, el desempeño también aumentará. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

5.1 Hallazgos establecidos

A raíz del análisis estadístico previo, se establece los siguientes hallazgos:

Tabla 5. 17

Hallazgos Establecidos

Hipótesis Específica
HE1: La satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.
HE2: La Satisfacción con el Ambiente Físico influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.
HE3: La Satisfacción con las Prestaciones influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.
HE4: La Satisfacción Intrínseca influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.
HE5: La Satisfacción con la Participación influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

Como se aprecia en la anterior tabla, las cinco hipótesis específicas establecidas se validan. Asimismo, se afirma que la Satisfacción Laboral posee un impacto positivo y significativo en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos que laboran en empresas del sector de consumo masivo de Lima Metropolitana, como se aprecia en la siguiente imagen:

Tabla 5. 18*Correlación Hipótesis General*

Correlaciones			
		Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral		
	Coeficiente de correlación	1	.567**
	Sig. (bilateral)		0
	N	400	400
	Desempeño Laboral		
	Coeficiente de correlación	.567**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	400	400

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

Análisis de la correlación de la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral

Como se aprecia en la presente imagen la correlación, se obtuvo $r = 0.567$, lo cual refleja una correlación positiva y significativa, y con una fuerza sustancial entre las variables Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral.

5.2 Discusión

Luego de los respectivos hallazgos del presente estudio realizado a 400 trabajadores administrativos que laboran en empresas de consumo masivo, se observó una influencia de la Satisfacción en su Desempeño. Se debe recalcar que las anteriores investigaciones presentadas en el marco teórico no relacionan específicamente las presentes dimensiones de la Satisfacción con las dimensiones del Desempeño Laboral, ya que las respectivas hipótesis específicas del presente estudio son de carácter innovador y novedoso. Sin embargo, se considera pertinente y válido considerar estudios que relacionen las dimensiones de la Satisfacción con la variable del Desempeño. Por consiguiente, el estudio realizado por Cruz & Esquivel (2018) tiene relación con los hallazgos de esta investigación, ya que dio como resultado que la Satisfacción impacta manera directa en el Desempeño Laboral, utilizando en ambos casos el Cuestionario S20/23 (Meliá & Peiró, 1998).

Con respecto a la Satisfacción con la Supervisión, el impacto de ello en el Desempeño es positivo y significativo. Esto tiene relación con el estudio realizado por Moscoso Montoya (2018), el cual tiene como resultado que la Supervisión está relacionado directamente con el Desempeño Laboral, en este caso en específico en trabajadores administrativos de Arequipa.

Con respecto a la Satisfacción con las Prestaciones; es decir salario, oportunidades de formación y promoción, entre otros y el Desempeño, la relación entre ellas en este estudio es positiva y significativa. Esto tiene relación con la investigación de Nieves (2018), la cual tiene como hallazgo que a medida que los trabajadores veían que sus oportunidades en la empresa eran nulas, su satisfacción disminuía y con ello su desempeño. Es decir, si la satisfacción con las promociones aumenta el desempeño también.

Por otro lado, el presente estudio muestra que la dimensión Satisfacción Intrínseca influye de manera positiva y significativa en el Desempeño Laboral. Ello tiene relación

con la investigación realizada por Soto-Pérez et al., (2020) la cual dio como resultado que este factor tiene una fuerte implicancia en desempeño laboral.

Por último, la Satisfacción con la Participación y el impacto de ello en el Desempeño es positivo y significativo. Esto tiene relación con el estudio realizado por Quiroa (2014), el cual tiene como hallazgo que la participación en la toma de decisiones es vital para el desempeño de los colaboradores (como se refiere en Bobadilla, 2018).



CONCLUSIONES

- Como primera conclusión, se puede establecer que la mayoría de los trabajadores administrativos que trabajan en el sector de consumo masivo muestran mayor satisfacción en las Prestaciones, es decir sueldo, oportunidades de formación y promociones que, con lo Intrínseco, es decir las oportunidades que el trabajo les da a sí mismo, objetivo de alcanzar metas, entre otros.
- Como segunda conclusión se puede considerar que el tercer factor, con el cual se encuentran satisfechos es la Supervisión, un 32.50% se encuentran bastantes satisfechos con respecto a la relación con su jefe, la igualdad en el trato, entre otros.
- Con respecto a la variable Desempeño podemos establecer que la mayoría de los empleados que laboran en el sector de consumo masivo sabe gestionar bien sus tiempos, organizarse y establecer prioridades. Asimismo, muestran bastante iniciativa de comenzar nuevas actividades y en asumir responsabilidades adicionales. Por último, la mayoría no presenta comportamientos negativos, es decir, son pocas las quejas que presentan los trabajadores del lugar en que trabajan.
- Con respecto a las correlaciones, se concluye que la mayoría de las correlaciones han sido positivas y significantes con una fuerza sustancial, corroborando de esta manera las hipótesis. Por ende, luego de haber realizado el levantamiento de la información y los análisis estadísticos respectivos, se concluye finalmente que la Satisfacción Laboral tiene un impacto positivo y significativo en el Desempeño de los colaboradores administrativos que laboran en empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

RECOMENDACIONES

- Como primera recomendación se sugiere realizar evaluaciones de índices de satisfacción y desempeño. En caso sí se realicen, se sugiere hacerlo desde un enfoque más profundo, para que de esta manera se pueda visualizar mejor estas variables y con ello tomar mejores decisiones para futuros cambios en las compañías.
- Otra recomendación es darle foco a la participación y ambiente físico, ya que son los factores que salieron bajos a comparación de los anteriores. Si bien estuvieron tan alejados del resto de factores, sería importante que las empresas puedan mapear planes respecto a cómo mejorar esos aspectos.
- Con respecto a la participación, se recomienda realizar mesas de diálogo o iniciativas de interacción para que de esa manera exista una mejor comunicación, lo que conllevaría a que los trabajadores puedan expresar sus opiniones en la toma de una decisión. Con respecto al ambiente físico, si bien es cierto no está tan mal, sin embargo, se puede mejorar, en este caso las compañías tienen que profundizar más en qué aspectos los trabajadores no se sienten satisfechos, por ejemplo, puede ser el aire acondicionado muy alto, ergonomía de las sillas, la infraestructura, etc.
- Con respecto a la correlación que más baja salió entre otras es las prestaciones con el desempeño, lo cual significa que, si bien hay una moderada influencia, no es mucha y aspectos como el salario, oportunidades de promoción y satisfacción sí sean influyentes, pero no del todo. Por ello, sería importante buscar y estudiar otros factores que sí puedan impactar de manera más significativa el desempeño en trabajadores del sector consumo masivo.

REFERENCIAS

- Abdulhamid, N. J., & Majid, Z. K. (2020). The Impact of Physical Work Environment on the Employee Job Satisfaction in Private Office Type: The Case of Erbil City. *4th International Symposium on Multidisciplinary Studies and Innovative Technologies, ISMSIT 2020 - Proceedings*.
<https://doi.org/10.1109/ISMSIT50672.2020.9254817>
- Acker, G. M. (2004). The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care. *Community Mental Health Journal*, 40(1), 65–73.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1023/B:COMH.0000015218.12111.26>
- Ahmed, N. (2022, August 22). Qué es la “renuncia silenciosa” y por qué puede ser buena para trabajadores y empresas - BBC News Mundo. *BBC News Mundo* .
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-62549352>
- Bobadilla, J. (2018). *Toma de decisiones y la productividad laboral en Jcodee S.A.C Lima Los Olivos 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24683>
- Bonillo Muñoz, D., & Nieto González, F. J. (2001). La Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo: Revista Iberoamericana de Relaciones Laborales*, ISSN-e 2173-6812, ISSN 1136-3819, N° 11, 2001-2002 (Ejemplar Dedicado a: *La Gestión de Los Recursos Humanos*), Págs. 189-200, 11, 189–200.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=636229&info=resumen&idioma=SPA>

- Bòria-Reverter, S., Crespi-Vallbona, M., & Mascarilla-Miró, O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35(97), 9–16. [https://doi.org/10.1016/S0210-0266\(12\)70018-3](https://doi.org/10.1016/S0210-0266(12)70018-3)
- Bobadilla, J. (2018). *Toma de decisiones y la productividad laboral en Jcodee S.A.C Lima Los Olivos 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24683>
- Bryson, A., Forth, J., & Stokes, L. (2017). Does employees' subjective well-being affect workplace performance? *Human Relations*, 70(8), 1017–1037. <https://doi.org/10.1177/0018726717693073>
- Buskila, Y., Chen-Levi, T., Buskila, D., Jacob, G., & Ablin, J. J. (2020). Effects of workplace-related factors on the prevalence of fibromyalgia among Israeli kindergarten teachers. *Pain Research and Management*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/3864571>
- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (2014). SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - PUNO - PERÚ, 2013. *Comuni@cción*, 5(1), 05–13. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39–60. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (McGraw-Hill/Interamericana Editores, Ed.; Octava). McGraw-Hill. <https://clea.edu.mx/biblioteca/items/show/435#?c=&m=&s=&cv=>
- Corral De Franco, Y. (2022). Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica / Validity and reliability in research instruments: a theoretical look. *Revista Ciencias de La Educación*, 32. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>
- Cruz, J., & Esquivel, A. (2018). Análisis de la Satisfacción Laboral y cómo Infiuye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Sedapar Sede Camaná Provincia de Arequipa, 2017 [Tesis para optar Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/7196>
- De Gieter, S., Hofmans, J., & Bakker, A. B. (2018). Need satisfaction at work, job strain, and performance: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(3), 361–372. <https://doi.org/10.1037/ocp0000098>
- Del Toro Granados, J., Salazar Sotter, C., & Gómez Rangel, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *CLIO América, ISSN-e 2389-7848, ISSN 1909-941X, Vol. 5, N°. 10, 2011 (Ejemplar Dedicado a: Revista Clío América)*, Págs. 204-227, 5(10), 204–227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801&info=resumen&idioma=ENG>
- Dobrow Riza, S., Ganzach, Y., & Liu, Y. (2018). Time and Job Satisfaction: A Longitudinal Study of the Differential Roles of Age and Tenure. *Journal of Management*, 44(7), 2558–2579. <https://doi.org/10.1177/0149206315624962>
- El Comercio. (2014, September 4). *¿Cuáles son las firmas de consumo que más facturan en el Perú? | ECONOMIA | EL COMERCIO PERÚ.*

- <https://elcomercio.pe/economia/negocios/son-firmas-consumo-facturan-peru-359554-noticia/>
- Euromonitor International. (2023). *Statistics - Euromonitor: Passport*. <https://www-portal-euromonitor-com.ezproxy.ulima.edu.pe/statisticsevolution/index>
- Ferreira, A. I., Martinez, L. F., Lamelas, J. P., & Rodrigues, R. I. (2017). Mediation of job embeddedness and satisfaction in the relationship between task characteristics and turnover: A multilevel study in Portuguese hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 248–267. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2015-0126>
- Florez Dávila, C. (1993). Condiciones de trabajo en la primera fase de la revolución industrial: Biblioteca Nacional de París. *Ingeniería Industrial*, 006, 70–74. <https://doi.org/10.26439/ING.IND1993.N006.3106>
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. In *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Teseo. <https://doi.org/10.55778/TS877231823>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.V16.N1.15714>
- Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Granizo, P. (2017). “Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017” [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12442>
- Greguras, G. J., & Diefendorff, J. M. (2009). Different Fits Satisfy Different Needs: Linking Person-Environment Fit to Employee Commitment and Performance Using

- Self-Determination Theory. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 465–477.
<https://doi.org/10.1037/a0014068>
- Groen, B., Wouters, M., & Wilderom, C. (2017). Employee participation, performance metrics, and job performance: A survey study based on self-determination theory. *Management Accounting Research*, 36, 51–66.
<https://doi.org/10.1016/j.mar.2016.10.001>
- Johari, J., Yean Tan, F., & Tjik Zulkarnain, Z. I. (2018). Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers. *International Journal of Educational Management*, 32(1), 107–120. <https://doi.org/10.1108/IJEM-10-2016-0226>
- Judge, T. A., Bono, J. E., Thoresen, C. J., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–402. <https://doi.org/10.1037//0033-2909.127.3.376>
- Kampkötter, P. (2017). Performance appraisals and job satisfaction. *International Journal of Human Resource Management*, 28(5), 750–774.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1109538>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2014a). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331–337.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2014b). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229–238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0B013E318226A763>
- La República. (2020, January 24). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo | Economía | La República. *La República*.

<https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>

- Lepine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *The Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52–65. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.52>
- Liu, W., & Liu, Y. (2022). The Impact of Incentives on Job Performance, Business Cycle, and Population Health in Emerging Economies. *Frontiers in Public Health*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.778101>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Luna, F. (2020, June 1). *Brand Footprint 2020 Perú - Las marcas más elegidas*. Kantar. <https://www.kantar.com/latin-america/inspiracion/marcas/bfp-2020>
- Martinez, C. A. (2015). *Modelo de gestión de capital de trabajo para las empresas de consumo masivo de Cuenca aplicado en MH* [Tesis de Maestría, Universidad de Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5119>
- Martins, H., & Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire - Psychometric Properties And Validation In A Population Of Portuguese Hospital Workers. In *IDEAS Working Paper Series from RePEc*. Federal Reserve Bank of St Louis. <https://doi.org/10.26537/iirh.v0i3.1825>
- Matolo, A. P. (2015). *Job satisfaction: Its determinants and relationship with employee performance in the Tanzanian banking sector* [Tesis de Maestría, The Open University of Tanzania]. http://repository.out.ac.tz/1230/1/Aneth_Matolo_17_11_2015.pdf
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). *LA MEDIDA DE LA SATISFACCION LABORAL EN CONTEXTOS ORGANIZACIONALES: EL CUESTIONARIO DE SATISFACCION S20/23*. 5(Psicologemas), 59–74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). *CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23*. Universidad de Valencia. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177–202. <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- Morillo Moronta, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *SAPIENS*, 7(1), 43–58. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Moscoso Montoya, J. M. (2018). Supervisión Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores Administrativos De Una Municipalidad De Arequipa - 2018 [Tesis para obtener el grado académica de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35653/moscoso_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muralidharan, K., & Sundararaman, V. (2011). Teacher performance pay: Experimental evidence from India. *Journal of Political Economy*, 119(1), 39–77. <https://doi.org/10.1086/659655>
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2008). The Relationship of Age to Ten Dimensions of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 392–423. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.2.392>
- Nieves, H. (2018). Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú s.a. Piura - Perú, 2016 [Tesis para optar por Título de Licenciado en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1209>

- Noboa Salazar, J., Barrera Cosiun, G., & Rojas Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 6(1), 1–24. <https://doi.org/10.21855/ECOCIENCIA.61.184>
- Obrenovic, B., Jianguo, D., Khudaykulov, A., & Khan, M. A. S. (2020). Work-Family Conflict Impact on Psychological Safety and Psychological Well-Being: A Job Performance Model. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00475>
- Pang, K., & Lu, C.-S. (2018). Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance: An empirical study of container shipping companies in Taiwan. *Maritime Business Review*, 3(1), 36–52. <https://doi.org/10.1108/MABR-03-2018-0007>
- Parke, M. R., Weinhardt, J. M., Brodsky, A., Tangirala, S., & DeVoe, S. E. (2018). When daily planning improves employee performance: The importance of planning type, engagement, and interruptions. *Journal of Applied Psychology*, 103(3), 300–312. <https://doi.org/10.1037/apl0000278>
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (1995). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20general%20de%20satisfaccion.pdf
- Pieró, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo: Volumen I: Actividad Laboral en su Contexto* (Vol. 1). Síntesis.
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859–873. <https://doi.org/10.1177/001872679204500806>
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, VIII(3), 486–496. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Randstad. (2019). *La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea*. <https://dghqs88jwcgws.cloudfront.net/wp-content/uploads/2019/05/La-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-Espa%C3%B1a-cae-tres-puntos-en-un-a%C3%B1o-y-se-sit%C3%BAa-por-debajo-de-la-media-europea.pdf>
- Reb, J., Narayanan, J., Chaturvedi, S., & Ekkirala, S. (2017). The Mediating Role of Emotional Exhaustion in the Relationship of Mindfulness with Turnover Intentions and Job Performance. *Mindfulness*, 8(3), 707–716. <https://doi.org/10.1007/s12671-016-0648-z>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta). Pearson. https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera). Pearson. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rolfö, L., Eklund, J., & Jahncke, H. (2018). Perceptions of performance and satisfaction after relocation to an activity-based office. *Ergonomics*, 61(5), 644–657. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/00140139.2017.1398844>
- Rotundo, M., & Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. *The Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>

- Satisfacción laboral mundial - GestionRH*. (n.d.). Retrieved November 13, 2023, from <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
- Shoss, M. K., Brummel, B. J., Probst, T. M., & Jiang, L. (2020). The Joint Importance of Secure and Satisfying Work: Insights from Three Studies. *Journal of Business and Psychology*, *35*(3), 297–316. <https://doi.org/10.1007/s10869-019-09627-w>
- Sierra Bravo, R. (2008). *Técnicas de Investigación social: teoría y ejercicios*. Paraninfo.
- Soto-Pérez, M., Sánchez-García, J. Y., & Núñez-Ríos, J. E. (2020). Factors to improve job performance and school effectiveness. *The International Journal of Educational Management*, *34*(5), 805–822. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2019-0237>
- Springer, G. J. (2011). A Study of Job Motivation, Satisfaction, and Performance among Bank Employees. *Journal of Global Business Issues*, *5*(1), 29–42. <https://ezproxy.ulima.edu.pe/login?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/study-job-motivation-satisfaction-performance/docview/871891682/se-2?accountid=45277>
- Unanue, W., Gómez, M. E., Cortez, D., Oyanedel, J. C., & Mendiburo-Seguel, A. (2017). Revisiting the link between job satisfaction and life satisfaction: The role of basic psychological needs. *Frontiers in Psychology*, *8*, 239579. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2017.00680/BIBTEX>
- Vanden, J. (2011). *Job Satisfaction and Job Performance at the Work Place* [Tesis de Licenciatura, Arcada]. <http://www.theseus.fi/handle/10024/28669>
- Wayne, S. (2010). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimer edición). Pearson. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/Administracion%2520de%2520Recursos%2520Humanos%25201-comprimido.pdf>
- Wright, T. A., Cropanzano, R., & Bonett, D. G. (2007). The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, *12*(2), 93–104. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.2.93>

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, ISSN-e 0121-6805, Vol. 23, N°. 2, 2015, 23(2), 2. <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>



BIBLIOGRAFÍA

- Aguinis, H. (2013). *Performance Management Third Edition* (Tercera). Pearson.
<https://vulms.vu.edu.pk/Courses/HRM713/Downloads/Performance%20Management%203rd%20Edition%20by%20Aguinis.pdf>
- Calderón, G. (2013). Los trabajadores y la Revolución Industrial. *Elcato.org*.
<https://www.elcato.org/los-trabajadores-y-la-revolucion-industrial>
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The influence of emotional intelligence on job burnout and job performance: Mediating effect of psychological capital. *Frontiers in Psychology, 10* doi:10.3389/fpsyg.2019.02707
- Jiménez, J. (2021). La evolución del trabajo. *CMI Business School*.<https://www.cmiuniversal.com/la-evolucion-del-trabajo/>
- Koopmans, L. (2015). Individual Work Performance Questionnaire instruction manual. Amsterdam, NL: TNO Innovation for Life – VU University Medical Center.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: ¿Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin, 131*(6), 803-855. doi:10.1037/0033-2909.131.6.803
- Perez Vilar P. (2011). *Una re (Meliá & José, 1998)visión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación - Hacia un modelo integrador*. Buenos Aires.
<https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Qayum, M., Sawal, S. H., & Khan, H. M. (2014). Motivating employees through incentives: Productive or a counterproductive strategy. *Journal of the Pakistan Medical Association, 64*(5), 567-570.

Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95+. <https://link.gale.com/apps/doc/A465808973/IFME?u=ulima&sid=summon&xid=6e8b6216>

Van Den Berg, T. I. J., Elders, L. A. M., De Zwart, B. C. H., & Burdorf, A. (2009). The effects of work-related and individual factors the work ability index: A systematic review. *Occupational and Environmental Medicine*, 66(4), 211-220. doi:10.1136/oem.2008.0398



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS:	ESTUDIO DE LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO DE LIMA METROPOLITANA
ALUMNO (A)	MARYAM LUCIA HERRERA MIRANDA
Línea y sublínea de investigación	GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

PROBLEMAS Problema general	OBJETIVOS Objetivo general	HIPÓTESIS Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> PG: ¿De qué forma la Satisfacción Laboral genera influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana? 	<ul style="list-style-type: none"> OG: Determinar cómo la Satisfacción Laboral influye en el desempeño en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana. 	<ul style="list-style-type: none"> HG: La Satisfacción Laboral influye de manera positiva en el desempeño en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana. 	Independiente Satisfacción Laboral	Satisfacción con la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión recibida Frecuencia y proximidad de la supervisión Apoyo y relaciones personales con los supervisores Justicia e igualdad de trato recibida por la empresa Forma en que los supervisores valoran la tarea 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental - transeccional Alcance: Correlacional Unidad de análisis: Colaboradores administrativos que laboran en empresas de consumo masivo muestreo: Probabilístico-Aleatorio simple
				Satisfacción con el Ambiente Físico	<ul style="list-style-type: none"> Espacio y entorno físico del lugar del trabajo Limpieza, higiene y salubridad del lugar del trabajo Temperatura, ventilación e iluminación salubridad del lugar del trabajo 	
				Satisfacción Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción que da el trabajo en sí Oportunidades que ofrece el trabajo 	
				Satisfacción con las Prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> Grado en que la compañía cumple el convenio Negociación Salario Recibido Oportunidades de formación y promoción 	
				Satisfacción con la Participación	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con la Participación de decisiones del grupo de trabajo y área Satisfacción con la Participación de la propia tarea 	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> PE1: ¿De qué forma la Satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana? 	<ul style="list-style-type: none"> OE1: Determinar de qué forma la Satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana. 	<ul style="list-style-type: none"> HE1: La satisfacción Laboral a través de la Supervisión influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana. 	Dependiente Desempeño Laboral	Desempeño de la Tarea	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del Trabajo Organización del Trabajo Priorización Trabajo Eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionarios

(Continuación)

PE2: ¿De qué forma la Satisfacción con el Ambiente Físico influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE 2: Determinar de qué forma la Satisfacción con el Ambiente Físico influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.			Desempeño Laboral Contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> - Negatividad Excesiva - Realizar acciones que dañan a la organización - Realizar acciones que dañan a los compañeros de trabajo - Cometer errores a propósito
PE3: ¿Cómo la Satisfacción con las Prestaciones influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?				Desempeño Contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Asumir tareas desafiantes y reto - Toma de Iniciativa - Creatividad
PE4: ¿De qué manera la Satisfacción Intrínseca influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE 3: Evaluar cómo la Satisfacción con las Prestaciones influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE2: La Satisfacción Intrínseca influye de manera positiva en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.			
PE 5: ¿De qué manera la Satisfacción con la Participación influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana?	OE 4: Determinar de qué manera la Satisfacción Intrínseca influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE3: La Satisfacción con el Ambiente Físico influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.			
	OE 5: Establecer de qué manera la Satisfacción con la Participación influye en el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.	HE4: La Satisfacción con las Prestaciones influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.			
		HE5: La Satisfacción con la Participación influye de manera positivo en el Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.			

Anexo 2: Autorizaciones cuestionarios

Autorización Cuestionario de Satisfacción s20/23

AUTORIZACION CUESTIONARIO S20/23 Externo Recibidos x

M Maryam Lucía Herrera Miranda <20172214@aloe.ulima.edu.pe>
para Jose.L.Melia@uv.es
mar, 31 ene, 21:27

Buenas noches profesor,

Soy Maryam Herrera bachiller de la Universidad de Lima. Me dirijo a usted para pedir su autorización para poder utilizar su cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 en mi respectiva tesis.

Le agradecería bastante su apoyo.

Quedo atenta a sus comentarios.

Muchas gracias.

Saludos cordiales.

J José Luis <Jose.L.Melia@uv.es>
para mí
mar, 31 ene, 22:59

Buenos días Maryam:

Los cuestionarios de satisfacción laboral S4/82, S20/23, S10/12 y S21/23, así como otros cuestionarios, están disponibles completos en mi sitio web de la Universidad de Valencia

www.uv.es/psicometria

www.uv.es/seguridadlaboral

y son de libre disposición para usos académicos o profesionales por lo que puede utilizarlos libremente para su investigación o para sus proyectos profesionales siempre citando correctamente su origen en el mencionado sitio web de la Universidad de Valencia y los autores del cuestionario o cuestionarios que utilice. En este sitio web también encontrará algún artículo con la información que le puedo ofrecer explicando como utilizarlos y mucha más información sobre otros

Normalmente el S10/12 se utiliza como un sólo factor, aunque puede utilizarse con más de uno. Si desean una medida factorial es más recomendable el S20/23.

No dispongo de un manual de corrección ni nada parecido, pero todos estos cuestionarios se corrigen muy fácilmente. Para cada sujeto (caso), sumen las respuestas que pertenecen a un factor y dividan por el número de ítems que entren en la suma, de ese modo obtienen una media que está expresada en la misma escala de respuesta de las preguntas, lo que hace fácil interpretarlo. Luego hagan lo mismo para el siguiente factor... y pueden hacerlo también para el conjunto del cuestionario sumando todos los ítems y dividiendo siempre por el número de ítems (es decir el número de respuestas) que han entrado en esa suma para cada sujeto (caso).

Le deseo mucho éxito en su investigación.

Saludos cordiales

José L. Meliá

J José Luis <Jose.L.Melia@uv.es>
para mí
mar, 4 abr, 23:32

Claro Maryam, las preguntas descriptivas no computan en el cálculo de la variable que está midiendo y puede añadir, quitar o modificarlas como sea necesario para ajustarse a la realidad donde va a aplicar el instrumento.


Saludos

JL

El 5/4/23 a las 2:04, Maryam Lucia Herrera Miranda escribió:

...

Autorización Escala Desempeño Laboral Individual adaptada al Contexto Peruano


 **Luis Alberto Geraldo Campos** <luis.geraldo@upeu.edu.pe>
para mí ▾ jue, 2 feb, 8:34 ☆ ↶ ⋮

Hola Maryam,

Previo cordial saludo. Agradecer tu interés en considerar la escala de desempeño laboral individual adaptada al contexto peruano. Desde ya cuentas con mi autorización para utilizar la escala elaborada originalmente por Koopmans, L. (Linda), la versión adaptada está en el apéndice del artículo <https://doi.org/10.15381/rinyp.v25i1.21920>; en ese sentido, agradezco puedas citar y dar los créditos también a Linda. Copio el manual que me compartió Koopmans y el artículo que fue traducido al español (ver Appendix <https://doi.org/10.5093/rwop2019a21>); también cítalos

Espero te pueda ser útil para el desarrollo de su investigación.

¡Éxitos!

 **Maryam Lucía Herrera Miranda** <20172214@aloe.ulima.edu.pe>
para Luis ▾ jue, 2 feb, 23:09 ☆


Buenas noches profesor,

Muchísimas gracias. Solo tengo una consulta. ¿Con respecto a la dimensión de Comportamientos Contraproducentes al momento del análisis se tendría que invertir la escala correcto?

Quedo atenta a sus comentarios

Muchas gracias

Saludos Cordiales.

 **Luis Alberto Geraldo Campos** <luis.geraldo@upeu.edu.pe>
para mí ▾

Sí, es correcto.

Anexo 3: Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO DE LIMA METROPOLITANA

Fecha:

Hora:

Estimado, Esperando que se encuentre bien de salud, Actualmente me encuentro realizando una investigación sobre la Satisfacción Laboral y el Desempeño en colaboradores que laboran en empresas de consumo masivo de Lima Metropolitana.

I. Preguntas Generales

1. Marque con una (X), según el rango de edad en el que usted se encuentra:

a). Entre 18 a 25 años	
b). Entre 26 a 35 años	
c). Entre 36 a 45 años	
d). Entre 46 a 55 años	
e). De 56 años a más	

2. Marque con una (X), según su sexo:

a). Femenino	
b). Masculino	

3. Marque con una (X), según el distrito que usted vive actualmente:

(Continuación)

a). Zona 1 (Puente Piedra, Comas, Carabaylo)	
b). Zona 2 (Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres)	
c). Zona 3 (San Juan de Lurigancho)	
d). Zona 4 (Cercado de Lima, Rimac, Breña, La Victoria)	
e). Zona 5 (Ate, Chaclacayo, San Juan de Lurigancho Santa Anita, San Luis, El Agustino)	
f). Zona 6 (Jesus María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)	
g). Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, La Molina, Santiago de Surco)	
h). Zona 8 (Chorrillos, Barranco, Surquillo, San Juan de Miraflores)	
i). Zona 9 (Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, Lurín, Pachacamac)	
j). Zona 10 (Callao, Bellavista, La Perla, Carmen de la Legua)	

4. ¿Trabaja usted en una empresa de consumo masivo?

a). SI	
b). NO	

De responder **no**, se termina la encuesta

5. ¿Tiene usted un puesto administrativo actualmente?

Personal que no producen directamente bienes y servicios para una empresa.

a). SI	
b). NO	

De responder **no**, se termina la encuesta

(Continuación)

SECCION I: SATISFACCION LABORAL

Agradecemos que responda con honestidad y marcando con una (X) las respuestas que considere las que mejor exprese su punto de vista con respecto al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen estos diferentes aspectos en su trabajo:

Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo	4	5	Bastante	Muy	
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
1 Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
2 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
3 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
4 El salario que usted recibe	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
5 Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
6 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
7 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
8 La iluminación de su lugar de trabajo	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
9 La ventilación de su lugar de trabajo	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
10 La temperatura de su local de trabajo.	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
11 Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
12 Las oportunidades de promoción que tiene.	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
13 Las relaciones personales con sus superiores	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
14 La supervisión que ejercen sobre usted	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
15 La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
16 La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
17 La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
18 El apoyo que recibe de sus superiores	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>
19 La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	Muy 1 <input type="radio"/>	Bastante 2 <input type="radio"/>	Algo 3 <input type="radio"/>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998). Tomado de Psicología de la Seguridad de la Universitat de València

(Continuac

20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	Insatisfecho Muy 1 ○	Bastante 2 ○	Algo 3 ○	Indiferente 4 ○	Algo 5 ○	Bastante 6 ○	Satisfecho Muy 7 ○
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	Insatisfecho Muy 1 ○	Bastante 2 ○	Algo 3 ○	Indiferente 4 ○	Algo 5 ○	Bastante 6 ○	Satisfecho Muy 7 ○
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho Muy 1 ○	Bastante 2 ○	Algo 3 ○	Indiferente 4 ○	Algo 5 ○	Bastante 6 ○	Satisfecho Muy 7 ○
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho Muy 1 ○	Bastante 2 ○	Algo 3 ○	Indiferente 4 ○	Algo 5 ○	Bastante 6 ○	Satisfecho Muy 7 ○

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998). Tomado de Psicología de la Seguridad de la Universitat de València

SECCION 2: DESEMPEÑO LABORAL

Agradecemos que responda con honestidad y marcando con una (X) las respuestas que considere la que mejor exprese su punto de vista con respecto al tiempo que lleva trabajando.

Para la presente encuesta se considerará la siguiente escala: **NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)**

Nota: Si está contestando desde su celular recuerde que hay 5 opciones de respuesta

	Preguntas	1	2	3	4	5
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente					
4	He gestionado bien mi tiempo					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo					
14	hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo					

Fuente: Escala de Desempeño Laboral Individual en colaboradores peruanos. Geraldo Campos Luis (2022). Tomado de Revista de Investigación en Psicología de la Facultad de Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Anexo 4: Unidad Hermenéutica

Año	Título	Autor	Resumen	Q(Cuartil)	Palabras Clave	DOI	Citas
1969	What is job satisfaction?	Edwin A. Locke	A pesar del considerable interés en el estudio de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, nuestra comprensión de estos fenómenos no ha avanzado a un ritmo acorde con los esfuerzos de investigación.	Q1	Desempeño Laboral	10.1016/0030-5073(69)90013-0	"El estado emocional placentero que resulta de la valoración de que el trabajo que uno realiza facilita la consecución de sus valores laborales".
1992	The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction.	Quarstein, Vernon A; McAfee, R Bruce; Glassman, Myron.	Se realizó un estudio en dos fases para probar la Teoría de las Ocurrencias Situacionales de la Satisfacción Laboral. Se encontraron diferencias entre hombres y mujeres en la importancia relativa de las Características Situacionales y los Determinantes Situacionales	Q1	Satisfacción, Determinantes del Trabajo, Satisfacción Laboral	10.1177/001872679204500806	Como resultado se encontró que los sucesos situacionales y las características de las situaciones afectan en un modo a la Satisfacción Laboral. Asimismo, mientras que las ocurrencias laborales son más destacadas cuando el trabajador ya ingresa al lugar de trabajo
2001	The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review	Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K.	Se ofrece una revisión cualitativa y cuantitativa de la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo. La revisión cualitativa se organiza en torno a 7 modelos que caracterizan las investigaciones anteriores sobre la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo.	Q1	Evaluación del rendimiento de los empleados; Humanos; Satisfacción laboral; Motivación	10.1037/0033-2909.127.3.376	Busca conocer la correlación entre la satisfacción y desempeño desde una revisión cualitativa y cuantitativa. El cual tuvo como resultado una cierta correlación entre las dos variables
2001	La Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado	Domingo Bonillo Muñoz, Francisco Jesús Nieto González	En este artículo realizamos una revisión de la literatura de la satisfacción laboral. Nuestro objetivo principal es que sirva de base para ser utilizada por futuros estudios que empleen el modelo de la satisfacción laboral. Como conclusión, encontramos que podemos mejorar la satisfacción laboral modificando los puestos de trabajo dentro de la organización, según las diferentes teorías, teniendo en cuenta que para poder aplicar cada una es necesario que se presenten los supuestos de partida de ésta.	-	Satisfacción Laboral, Motivación, Diseño de Puestos de Trabajo, Necesidad, Expectativa, Equidad	ISSN: 1136-3819	Considera que hay Satisfacción Laboral cuando las necesidades de la persona se alcanzan mediante su entorno y su trabajo
2002	The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach.	Rotundo, M., & Sackett, P. R.	Una revisión de la investigación sobre el rendimiento laboral sugiere 3 grandes componentes: tarea, ciudadanía y rendimiento contraproducente. Este estudio examinó la importancia relativa de cada componente en las valoraciones del rendimiento global mediante un diseño experimental de captura de políticas. Los directivos de 5 puestos de trabajo leyeron perfiles hipotéticos que describían el rendimiento de los empleados en las tareas, la ciudadanía y el rendimiento contraproducente, y proporcionaron valoraciones globales del rendimiento. Los análisis de regresión intra-sujetos indicaron que las ponderaciones dadas a los 3 componentes del rendimiento variaban según los evaluadores. Los análisis de conglomerados jerárquicos indicaron que las políticas de los calificadores podían agruparse en 3 conglomerados homogéneos: (a) el rendimiento en las tareas tenía la mayor ponderación, (b) el rendimiento contraproducente tenía la mayor ponderación, y (c) se daba la misma y mayor ponderación al rendimiento en las tareas y al rendimiento contraproducente. La modelización lineal jerárquica indicó que las variables demográficas no estaban relacionadas con la ponderación de los evaluadores.	Q1	Adulto; Evaluación del Desempeño del Empleado; Mujer; Humanos; Descripción del Trabajo; Liderazgo; Hombre; Edad Media; Modelos, Psicológicos; Política Organizacional; Desempeño y Análisis de Tareas; Relaciones Interpersonales	10.1037/0021-9010.87.1.66	Desempeño de la Tarea, Desempeño de la Ciudadanía y Desempeño Contraproducente
2004	The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care	Gila M. Acker, D.S.W.	Este estudio examinó las relaciones entre las condiciones organizativas de los trabajadores sociales que ejercen en agencias de salud mental y su satisfacción laboral y su intención de dejar el trabajo. Una muestra de 259 trabajadores sociales que ejercían en dieciséis agencias de salud mental del estado de Nueva York completaron un cuestionario que incluía varias medidas: el conflicto de roles, la ambigüedad de los roles, el apoyo social, el alcance de las oportunidades de desarrollo profesional, el tipo de actividad laboral, la satisfacción laboral y la intención de dejar el trabajo. Los resultados mostraron que las condiciones organizacionales son buenos predictores de la satisfacción laboral y la intención de dejar el trabajo. El autor sugiere que es posible encontrar un equilibrio adecuado entre las expectativas profesionales de los trabajadores sociales y el aspecto empresarial del entorno de atención de la salud mental	Q1	Agencias de salud mental; conflicto de roles; ambigüedad de rol; apoyo social	10.1023/B:COMH.0000015218.12111.26	Teniendo como resultado que las condiciones organizacionales son predictores de la variable satisfacción
2006	Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional	Iraiza J. Morillo Moronta	Esta investigación estuvo dirigida a determinar el nivel de satisfacción del Personal Académico del IPMMSM., el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales y el sistema de incentivo institucional. El abordaje metodológico fue concebido dentro de la Investigación Descriptiva a través del estudio por encuesta. Los resultados revelaron que: a) Las variables seleccionadas inciden en el nivel de satisfacción del personal. b) Dos departamentos muestran un alto nivel de satisfacción con respecto al estilo de liderazgo y relaciones interpersonales, no así el otro que tiene un bajo nivel de satisfacción e insatisfacción. c) Dos departamentos demostraron su insatisfacción en cuanto al sistema de incentivos institucionales, al no guardar relación con sus expectativas. d) Las retribuciones económicas satisfacen sólo cuando se otorgan, posteriormente la insatisfacción continúa. Este diagnóstico permite orientar a la Dirección, así como a los departamentos, al promover positivamente la satisfacción, aumentando así el desempeño y la productividad.	-	Insatisfacción, satisfacción, incentivo, productividad, liderazgo, relaciones interpersonales.	ISSN: 1317-5815	Uno de los resultados mostró que los profesores se sienten más satisfechos cuando pueden tomar decisiones, participación, entre otros con respecto al estilo de liderazgo."
2007	The Moderating Role of Employee Positive Well Being on the Relation Between Job Satisfaction and Job Performance	Thomas A. Wrigh, Russell Cropanzano, Douglas G. Bonett	Esta investigación proporciona más aclaraciones a la antigua búsqueda para comprender mejor la felicidad/ tesis del trabajador productivo. Según el modelo de Fredrickson, el desempeño fue más alto cuando los empleados reportaron puntajes altos en ambos PWB y satisfacción laboral. Este efecto moderador de PWB puede explicar algunos de los resultados inconsistentes de estudios previos	Q1	Bienestar psicológico, satisfacción laboral, desempeño laboral, modelo de ampliación y construcción de emociones positivas	10.1037/1076-8998.12.2.93	Se demostró que la satisfacción predice el desempeño laboral. Sin embargo, la satisfacción aparentemente no es un buen predictor del desempeño en empleados que tienen un bienestar bajo.

Año	Título	Autor	Resumen	Q(Cuartil)	Palabras Clave	DOI	Citas
2011	A Study of Job Motivation, Satisfaction, and Performance among Bank Employees	Springer, Gary Jon	Las investigaciones existentes ofrecen resultados contradictorios sobre los efectos de la motivación laboral y la satisfacción laboral en el desempeño laboral. Este estudio examina la relación entre estas variables para determinar los efectos de la motivación laboral y la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los empleados del banco	-	Motivación Laboral, Satisfacción, Desempeño Laboral	ISSN: 1931311X	Investiga la relación con respecto a la motivación, satisfacción con el desempeño laboral. Dando como resultados que la motivación y la satisfacción tienen un impacto positivo en el Desempeño Laboral
2008	The relationship of age to ten dimensions of job performance	Ng, T. W. H., & Feldman, D. C	Las revisiones anteriores de la literatura sobre la relación entre la edad y el desempeño laboral se han centrado en gran medida en el desempeño de las tareas principales, pero han prestado mucha menos atención a otros comportamientos laborales que también contribuyen a la productividad.	Q1	Edad; envejecimiento; desempeño laboral; metanálisis; trabajadores mayores	10.1037/0021-9010.93.2.392	El resultado de esta investigación mostró que la edad no está relacionada con el desempeño laboral como también a raíz de los datos de la muestra moderan la relación de la edad con el desempeño.
2009	Different Fits Satisfy Different Needs: Linking Person-Environment Fit to Employee Commitment and Performance Using Self-Determination Theory	Greguras, Gary J	Integrando y ampliando la literatura sobre el ajuste persona-entorno (ajuste PE) y la teoría de la autodeterminación, los autores hipotizaron y probaron un modelo en el que la satisfacción de las necesidades psicológicas de autonomía, relación y competencia mediaba parcialmente las relaciones entre los diferentes tipos de ajuste PE percibido (es decir, ajuste persona-organización, ajuste persona-grupo y ajuste demandas-capacidades laborales) con el compromiso organizativo afectivo de los empleados y el rendimiento laboral global. Se recogieron datos de 163 empleados a tiempo completo y sus supervisores a lo largo de 3 periodos de tiempo. Los resultados indican que los diferentes tipos de ajuste PE predijeron diferentes tipos de satisfacción de necesidades psicológicas y que la satisfacción de necesidades psicológicas predijo el compromiso afectivo y el rendimiento. Además, el ajuste persona-organización y el ajuste demandas-capacidades también evidenciaron efectos directos sobre el compromiso afectivo de los empleados. Estos resultados comienzan a explicar los procesos a través de los cuales los diferentes tipos de ajuste de las PE se relacionan con las actitudes y comportamientos de los empleados.	Q1	motivación; ajuste PE; teoría de la autodeterminación	10.1037/a0014068	De todos los resultados que tuvo este estudio, rescatamos que los trabajadores sienten que sus habilidades y capacidades va acorde a los requisitos del puesto, se sienten más competentes, sin embargo, en temas de correlación tiene una relación indirecta
2011	Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería	Jennifer del Toro Granados, María Camila Salazar Sotter, Javier Gómez Rangel	El clima organizacional y la satisfacción laboral generalmente se asumen como factores que inciden sobre el desempeño laboral de las empresas, una noción con fundamento teórico y empírico desarrollado, pero con pocos estudios destinados a cuantificar la asociación esperada. Esta investigación presenta el diagnóstico del clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa de servicios de Ingeniería de la ciudad de Barranquilla, Colombia, junto a la determinación de la correlación de ambos factores con el desempeño laboral de sus empleados. El clima organizacional percibido, es calificado como positivo, mientras que la satisfacción laboral es calificada como neutral, ambos factores de manera individual se correlacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral, pero el modelo evaluado que mostró una mayor correlación es el que incluye a ambos como predictores del desempeño. Se insta a futuras investigaciones en torno al clima organizacional y la satisfacción laboral, a que incluyan la incidencia de estos sobre el desempeño laboral, ya que es el desempeño, en sus diferentes facetas, lo que se pretende impactar con este tipo de intervenciones.	-	Clima organizacional, Satisfacción laboral, Desempeño laboral, Análisis correlacional, Pequeña y mediana empresa	ISSN: 1909-941X	Tuvo como resultado que ambas variables tienen una correlación positiva y significativa con el Desempeño
2011	Conceptual Frameworks of Individual Work Performance	Koopmans, Linda; Bernaards, Claire M.; Hildebrandt, Vincent H.; Schaufeli, Wilmar B.; De Vet Henrica, C. W.; Van Der Beek, Allard J.	Objetivo: El rendimiento laboral individual se conceptualiza y en diferentes disciplinas. El objetivo de la presente revisión era doble: (1) identificar los marcos conceptuales del rendimiento laboral individual e (2) integrarlos para llegar a un marco conceptual heurístico. Métodos: Se realizó una revisión sistemática en bases de datos médicas, psicológicas y de gestión. Dos investigadores seleccionaron los estudios de forma independiente y los incluyeron cuando presentaban un marco conceptual del rendimiento laboral individual. Resultados: Se identificaron un total de 17 marcos genéricos (que se aplican a todas las ocupaciones) y 18 marcos específicos del trabajo (que se aplican a ocupaciones concretas). Las dimensiones utilizadas con frecuencia para describir el rendimiento laboral individual fueron el rendimiento en la tarea, el rendimiento contextual, comportamiento laboral contraproducente y rendimiento adaptativo. Conclusiones: Sobre la base de la bibliografía, se propuso un marco conceptual heurístico del rendimiento	-	Desempeño Laboral, Desempeño Individual Laboral	10.1097/JOM.0B013E318226A763	Asimismo, según el compartamiento de la ciudadanía tiene varias etiquetas entre ellas Desempeño Contextual
2013	Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres	María Margarita Chiang Vega José Felipe Ojeda Hidalgo	En el presente estudio se analiza y se da a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. De la población total sobre la cual se aplica esta investigación (264 individuos) se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos	Q1	satisfacción laboral; desempeño del trabajador; feria libre	10.1016/S0186-1042(13)71209-9	"Satisfacción con el trabajo en general. Satisfacción con el reconocimiento y Satisfacción con la relación subordinado - superior"
2014	Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire	Linda Koopmans, Claire M. Bernaards, Vincent H. Hildebrandt, Henrica C.W. de Vet, Allard J. van der Beek	Es difícil medir el rendimiento laboral individual de forma exhaustiva y de forma genérica. Este estudio examina la validez de constructo del recientemente desarrollado Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ).	Q1	Job performance Task performance Contextual performance Counterproductive work behaviors Adaptation Brief self-report scale	10.1097/JOM.0000000000000113	"Rendimiento en la tarea, Comportamientos contraproducentes y Rendimiento Contextual"
2011	Teacher opinions on performance pay: Evidence from India	Muralidharan, Karthik, Sundaraman, Venkatesh	La retribución del rendimiento de los profesores se propone con frecuencia como una forma de mejorar los resultados educativos en las escuelas, pero las predicciones teóricas sobre su eficacia son ambiguas y los datos empíricos disponibles hasta la fecha son limitados y contradictorios. Presentamos los resultados de una evaluación aleatoria de un programa de incentivos para profesores aplicado en una amplia muestra representativa de escuelas primarias rurales gestionadas por el gobierno en el estado indio de Andhra Pradesh. El programa ofrecía bonificaciones a los profesores en función de la mejora media de los resultados de sus alumnos en evaluaciones de aprendizaje independientes (con una bonificación media del 3% del salario anual). Al cabo de dos años de programa, los alumnos de las escuelas incentivadas obtuvieron resultados significativamente mejores que los de las escuelas de control, en 0,28 y 0,16 desviaciones estándar en las pruebas de matemáticas y lengua, respectivamente.	Q1	Educación; Política educativa; India; Remuneración por méritos; Incentivos para el profesorado; Opiniones del profesorado; Remuneración por rendimiento del profesorado	10.1086/659655	Los resultados de esta investigación mostraron que los profesores que pertenecían a escuelas que presentaban un programa de incentivos se desempeñaban mejor significativamente de las que no poseían este tipo de programas.

Año	Título	Autor	Resumen	QI(Cuartil)	Palabras Clave	DOI	Citas
2015	Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano	María Margarita Chiang Vega y Nadia Jacqueline San Martín Neira	Introducción: Dentro del área de recursos humanos para una institución pública es necesario medir las variables de desempeño y satisfacción laboral. Objetivo: medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Materiales y métodos: se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. Resultados: La fiabilidad de las escalas varía desde meritorias a excelentes, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de "desempeño alta". Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos", tanto para la muestra femenina como masculina. Conclusiones: El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.	-	Desempeño laboral, Satisfacción laboral, Municipalidad de Talcahuano, Funcionarios públicos.	http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001	: "Satisfacción con la relación subordinado-supervisor, Satisfacción con las oportunidades de desarrollo, Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, Satisfacción con la remuneración, Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente, Satisfacción por el trabajo, Satisfacción con reconocimiento que recibe de las autoridades y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo"
2015	Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora Mayorista	Pedro Zayas, Rafael Baez, Josué Zayas, Marianela Hernández	Este estudio tiene como objetivo determinar las causas que influyen en la satisfacción laboral en una comercializadora mayorista, permitiendo establecer las estrategias y las acciones para lograr un proceso de mejora continua de la organización. En la metodología se emplearon técnicas como: escalas, encuestas, entrevistas y observación directa, todas interrelacionadas, procediéndose a la triangulación de los resultados. Se validaron por expertos los instrumentos diseñados. El procesamiento estadístico se hizo usando el software estadístico SPSS. En los resultados de la investigación se detectaron los aspectos que inhibieron la satisfacción laboral en los empleados, así como el conjunto predominante de dimensiones e indicadores que identifican las principales insuficiencias existentes	-	Satisfacción laboral; Motivación; Valoración; Percepción; Actitudes	10.18359/rfoc.1606	La Satisfacción Laboral, por mucho tiempo, es una variable de las más notables e investigadas a lo largo del tiempo, sin embargo, no hay un acuerdo con relación a su definición, inclusive algunos autores aseguran que actualmente no existe una conceptualización única de esta variable
2017	A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes	Miao, Chao Humphrey, Ronald H, Qian, Shanshan	Nuestro metaanálisis de la inteligencia emocional (IE) demuestra que: En primer lugar, los tres tipos de IE están significativamente relacionados con la satisfacción laboral (IE de habilidad: (Fórmula presentada.) =,08; IE de autoinforme: (Fórmula presentada.) =,32; e IE mixta: (Fórmula presentada.) =,39). En segundo lugar, tanto la IE de autoinforme como la IE mixta muestran una validez incremental modesta pero estadísticamente significativa ($\Delta R^2 = .03$ para la IE de autoinforme y $\Delta R^2 = .06$ para la IE mixta) y una gran importancia relativa (31,3% para la IE de autoinforme y 42,8% para la IE mixta) en presencia de la capacidad cognitiva y la personalidad a la hora de predecir la satisfacción laboral. En tercer lugar, encontramos un apoyo desigual a los efectos moderadores (es decir, la demanda de trabajo emocional de los puestos de trabajo) para la relación entre la IE y la satisfacción laboral. En cuarto lugar, las relaciones entre los tres tipos de IE y la satisfacción laboral están mediadas por el estado afectivo y el rendimiento laboral. En quinto lugar, la IE se relaciona significativamente con el compromiso organizativo (IE autoinformada: (Fórmula presentada.) =,43; IE mixta: (Fórmula presentada.) =,43) y las intenciones de rotación (IE autoinformada: (Fórmula presentada.) = -,33). Sexto, después de los controles, tanto la IE de autoinforme como la IE mixta demuestran una validez incremental y una importancia relativa (46,9% para la IE de autoinforme, 44,2% para la IE mixta) en la predicción del compromiso organizativo. En séptimo lugar, la IE de autoinforme demuestra una validez incremental y una importancia relativa (60,9%) en la predicción de las intenciones de rotación.	Q1	afecto; inteligencia emocional; metaanálisis; actitudes laborales	10.1111/joop.12167	Como resultado que la Inteligencia Emocional esta directa y positivamente con la satisfacción y el compromiso con la compañía lo que conlleva a que exista menos intenciones de cambiar de empresa y a su vez al mejorar el rendimiento la satisfacción de los trabajadores aumenta respectivamente.
2017	Does employees' subjective well-being affect workplace performance?	Bryson, Alex, Forth, John, Stokes, Lucy	Este artículo utiliza datos vinculados entre empleador y empleado para investigar la relación entre el bienestar subjetivo de los empleados y el rendimiento en el lugar de trabajo en Gran Bretaña. Los análisis muestran una relación clara, positiva y estadísticamente significativa entre el nivel medio de satisfacción laboral en el puesto de trabajo y el rendimiento laboral. La relación está presente tanto en los análisis transversales como en los de panel y es robusta frente a diversos métodos de estimación y especificaciones del modelo. En cambio, no encontramos ninguna relación entre los niveles de afecto relacionados con el trabajo y el rendimiento laboral. El nuestro es el primer estudio de este tipo para Gran Bretaña que utiliza datos representativos a escala nacional y aporta conclusiones novedosas sobre la importancia de la satisfacción laboral de los trabajadores para explicar el rendimiento en el lugar de trabajo. Los resultados sugieren que existen razones de peso para que los empresarios mantengan y aumenten los niveles de satisfacción laboral entre sus empleados. También indican que las iniciativas para aumentar la satisfacción laboral agregada deberían figurar en los debates políticos sobre cómo mejorar los niveles de productividad y crecimiento.	Q1	satisfacción en el trabajo; afecto relacionado con el trabajo; actitudes en el trabajo/empleado; bienestar subjetivo; rendimiento en el lugar de trabajo	10.1177/0018726717693073	El estudio mostró resultados que también siguen la línea de las anteriores investigaciones mencionadas anteriormente. Se comprobó que existe un vínculo fuerte entre la satisfacción con el desempeño. No obstante, el afecto del empleado con su lugar de trabajo no tiene una significancia en el desempeño
2017	Employee participation, performance metrics, and job performance: A survey study based on self-determination theory	Groen, Bianca A.C	Unas métricas de rendimiento operativo adecuadas y válidas son medios importantes para traducir la estrategia de una organización en acciones. Sin embargo, desarrollar métricas operativas de alta calidad es todo un reto, ya que dichas métricas necesitan el grado adecuado de especificidad contextual para ser significativas para directivos y empleados que las utilizarán. Se investigó si los directivos consideran de mayor calidad las métricas que han sido desarrolladas conjuntamente con los empleados operativos y, a su vez, si utilizan más estas métricas, y si este uso está vinculado a un mayor rendimiento laboral de los empleados. Basándonos en la teoría de la autodeterminación, investigamos si los distintos usos de las métricas de rendimiento tienen efectos diferentes. Encuestamos a 86 parejas de empleados operativos y sus jefes inmediatos en distintos puestos de trabajo e industrias y comprobamos nuestras hipótesis con un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados mostraron que cuando los empleados participaban en el desarrollo de las métricas de rendimiento, los directivos percibían que las métricas eran de mejor calidad y las empleaban más para evaluar y recompensar a los empleados. Además, el rendimiento de los empleados sólo era mayor cuando las métricas se utilizaban con fines de evaluación. No encontramos ningún efecto en el uso de las métricas para compensaciones monetarias o recompensas no monetarias.	Q1	Motivación autónoma; Participación de los empleados; Rendimiento en el trabajo; Métricas de rendimiento operativo; Calidad de medición percibida; Teoría de la autodeterminación	10.1016/j.mar.2016.10.001	Los resultados mostraron que los trabajadores se mostraron activos en ayudar y de esa manera los gerentes manifestaron la mejora en la calidad de las evaluaciones y de esa manera aumentar el mismo desempeño de ellos.
2017	Revisiting the link between job satisfaction and life satisfaction: The role of basic psychological needs	Unanue, Wenceslao Gómez, Marcos E. Cortez, Diego Oyanedel, Juan C. Mendiburo-Seguel, Andrés	La relación entre la satisfacción en el trabajo y la satisfacción en la vida ha sido ampliamente estudiada en la bibliografía pertinente. Sin embargo, la gran mayoría de las investigaciones anteriores se han llevado a cabo mediante análisis transversales y casi exclusivamente en el mundo occidental. Además, aún no se conocen del todo los mecanismos psicológicos subyacentes que explican este vínculo. Así pues, presentamos el primer estudio realizado hasta la fecha que utiliza datos transversales y longitudinales entre trabajadores de Chile -una economía latinoamericana en rápido desarrollo- y que pretende abordar las limitaciones anteriores. Tres estudios apoyan de forma consistente una relación positiva entre los constructos. El estudio 1 (N = 636) halló que una mayor satisfacción laboral predecía una mayor satisfacción vital tanto contemporánea como longitudinalmente, y viceversa, por encima y más allá de varias variables de control clave. El Estudio 2 (N = 725) y el Estudio 3 (N = 703) replicaron los resultados del Estudio 1, pero comprobamos por primera vez el papel de la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas (según la teoría de la autodeterminación) en el vínculo entre satisfacción laboral y vital. Ésta es la aportación más novedosa de nuestro trabajo. De nuestras conclusiones se desprenden implicaciones clave no sólo para la calidad de vida individual, sino también para las prácticas de recursos humanos de las empresas	Q1	Chile; Satisfacción laboral; Satisfacción vital; Análisis longitudinales; Satisfacción de necesidades; Teoría de la autodeterminación	10.3389/fpsyg.2017.00680	Este estudio dio como resultado la gran relación que hay entre ellas. Asimismo, este primero predice el segundo, lo que también se destaca la influencia de factores en ello, como las funciones del trabajador, el área de trabajo, la educación, entre otros

Año	Título	Autor	Resumen	Q(Cuartil)	Palabras Clave	DOI	Citas
2017	Performance appraisals and job satisfaction	Kampkötter, Patrick	La investigación de este artículo se centra en las evaluaciones formales del rendimiento (AP), una de las prácticas de gestión de recursos humanos más importantes en las empresas. En concreto, el estudio analiza el efecto de las AP en la satisfacción laboral general de los empleados. Podemos diferenciar entre las evaluaciones que están vinculadas a resultados monetarios, como los pagos de primas y los ascensos, y las evaluaciones que no tienen consecuencias monetarias. A partir de una muestra longitudinal representativa de unos 10.500 empleados alemanes, aplicamos regresiones de efectos fijos que nos permiten estimar con mayor precisión el efecto causal de las evaluaciones sobre la satisfacción laboral en comparación con estudios transversales anteriores. Encontramos un efecto significativamente positivo de las AP en la satisfacción laboral, impulsado principalmente por las evaluaciones vinculadas a resultados monetarios. Los resultados demuestran que las AP vinculadas a resultados monetarios son una poderosa herramienta de gestión de RRHH apreciada por los empleados.	Q1	Big Five; job satisfaction; locus of control; performance appraisal; performance assessment; SOEP	10.1080/09585192.2015.1109538	Este estudio, dio como resultado que brindar evaluaciones formales a los empleados tiene un efecto positivo en la satisfacción de ellos. Asimismo, se complementó con que al dar evaluaciones formales puede conducir al reconocimiento y este llevar a una mejor satisfacción de los empleados en su centro de labores
2017	Mediation of job embeddedness and satisfaction in the relationship between task characteristics and turnover: A multilevel study in Portuguese hotels	Ferreira, Aristides L.; Martinez, Luis F.; Lameelas, José Pereira; Rodrigues, Rosa I	La intención de rotación de los empleados es un problema clave al que se enfrentan a diario los directores de hotel. Esto se explica en parte por la inevitabilidad de realizar tareas poco significativas y de escasa identidad. El objetivo de este estudio es comprender cómo la integración y la satisfacción en el puesto de trabajo pueden atenuar el efecto indeseable de las características de las tareas sobre la intención de rotación. Diseño/metodología/enfoque: En este estudio se utilizó una muestra de 525 empleados que trabajaban en 46 hoteles portugueses. El cuestionario incluía variables demográficas y cuatro instrumentos fiables utilizados para medir la satisfacción laboral, las características del puesto de trabajo, el arraigo laboral y las intenciones de rotación. El estudio utilizó un enfoque estadístico multinivel que consideraba tanto el nivel de análisis individual como el del hotel. Resultados: Los resultados de la estadística multinivel sugieren que, tanto a nivel individual como a nivel del hotel, la satisfacción en el trabajo y el arraigo en el mismo median plenamente en la relación entre las distintas características de la tarea (importancia e identidad) y la intención de cambiar de trabajo.	Q1	Integración laboral; Satisfacción laboral; Identidad con la tarea; Importancia de la tarea; Intención de rotación	10.1108/IJCHM-03-2015-0126	Los resultados demostraron que la importancia que tienen las tareas para el trabajador tiene un impacto significativo en la satisfacción.
2017	De Gieter, Sara	Need satisfaction at work, job strain, and performance: A diary study	Realizamos un estudio diario para examinar el papel mediador de la satisfacción de la necesidad de autonomía y la satisfacción de la necesidad de competencia en las relaciones entre las características del trabajo (es decir, los recursos del trabajo, las demandas de desafío y obstáculos) y la tensión y el rendimiento. Durante 10 días laborales consecutivos, 194 empleados informaron sobre sus recursos laborales diarios, las demandas de retos y obstáculos, el rendimiento en la tarea, el nivel de tensión y la satisfacción de las necesidades de competencia y autonomía. El modelo de trayectoria multinivel demostró que las relaciones intrapersonales entre los recursos laborales, las demandas de retos y obstáculos y la tensión están mediadas por la satisfacción de la necesidad de autonomía, pero no por la satisfacción de la necesidad de competencia. Sin embargo, las relaciones entre los recursos laborales y las demandas de obstáculos, y el rendimiento están mediadas tanto por la satisfacción de la necesidad de competencia como por la de autonomía. Nuestros resultados muestran que las organizaciones pueden beneficiarse del diseño de puestos de trabajo que proporcionen a los empleados la oportunidad de satisfacer sus necesidades básicas de competencia y autonomía.	Q1	Exigencias laborales; Recursos laborales; Satisfacción de las necesidades; Rendimiento; Estrés	10.1037/ocp0000098	Entre sus resultados indicaron que la satisfacción de las necesidades de autonomía y competencia son mediadores de los recursos laborales, demandas de obstáculos y desempeño (Características del trabajo)
2017	The Mediating Role of Emotional Exhaustion in the Relationship of Mindfulness with Turnover Intentions and Job Performance	Reb, Jochen Narayanan, Jayanth Chaturvedi, Sankalp Ekkirala, Srinivas	El mindfulness en el lugar de trabajo ha surgido como un área legítima y creciente de la erudición organizativa. La presente investigación examinó el papel del agotamiento emocional de los empleados en la mediación de la relación de mindfulness con las intenciones de rotación y el rendimiento en la tarea. Basándonos en la teoría y la investigación empírica sobre el comportamiento organizacional y la atención plena, proponemos que los empleados más conscientes tienen menores intenciones de rotación y un mayor rendimiento en la tarea y que estas relaciones estarían mediadas por el agotamiento emocional. Pusimos a prueba estas hipótesis en dos estudios de campo en un contexto indio. El estudio 1 fue un estudio de campo de empleados de centros de llamadas de una organización multinacional, una industria en la que las tasas de rotación son muy altas. Este estudio encontró que mindfulness estaba asociado con menores intenciones de rotación y menor agotamiento emocional, y que el agotamiento emocional mediaba la relación entre mindfulness y las intenciones de rotación. El estudio 2 repitió estos resultados en una muestra de empleados de las principales ciudades de la India procedentes de diferentes sectores. Además, mostró que mindfulness estaba positivamente relacionado con el rendimiento en las tareas evaluadas por el supervisor, y que el agotamiento emocional volvía a desempeñar un papel mediador. Discutimos las implicaciones teóricas y prácticas de nuestros resultados, así como las futuras líneas de investigación.	Q1	Agotamiento emocional; Desempeño laboral; Mindfulness; Intención de cambiar de trabajo	10.1007/s12671-016-0648-z	Esta investigación se descubrió que a más conscientes estén los trabajadores en sus labores, existe menor rotación y mayor desempeño.
2018	When daily planning improves employee performance: The importance of planning type, engagement, and interruptions	Parke, Michael R. Brodsky, Andrew DeVoe, Sanford E. Weinhardt, Justin M. Tangirala, Subrahmaniam	¿Planificar un día de trabajo concreto ayuda a los empleados a rendir más que otros días en los que no planifican? Investigamos esta cuestión identificando 2 tipos distintos de planificación del trabajo diario para explicar por qué y cuándo la planificación mejora el rendimiento diario de los empleados. El primer tipo es la planificación de la gestión del tiempo (PGT): crear listas de tareas, priorizarlas y determinar cómo y cuándo realizarlas. Proponemos que la TMP mejora el rendimiento de los empleados al aumentar su compromiso laboral, pero que estos efectos positivos se debilitan cuando los empleados se enfrentan a muchas interrupciones a lo largo del día. El segundo tipo es la planificación contingente (PC), en la que los empleados prevén posibles interrupciones en su trabajo y las planifican. Proponemos que la PC ayuda a los empleados a mantener su compromiso y a rendir bien a pesar de las frecuentes interrupciones. Investigamos estas hipótesis mediante un estudio de muestreo de experiencias de dos semanas de duración. Nuestros resultados indican que los efectos positivos de TMP están condicionados por la cantidad de interrupciones, pero CP tiene efectos positivos que no están influenciados por el nivel de interrupciones. A través de este estudio, ayudamos a informar a los trabajadores de los distintos métodos de planificación que pueden utilizar para aumentar su motivación y rendimiento diarios en entornos de trabajo dinámicos.	Q1	Compromiso; Interrupciones; Planificación; Proactividad; Autorregulación	10.1037/apl0000278	1. Planificación TMP: "Se refiere a la planificación sobre la gestión del tiempo como: creación de listas de tareas, priorización de tareas y como determinarlas." (p.1) 2. Planificación CP: "Se refiere a la planificación contingente, es decir, los empleados puede anticipar las posibles interrupciones que se pueden dar y las planifican." (p.1)
2018	Time and Job Satisfaction: A Longitudinal Study of the Differential Roles of Age and Tenure	Dobrow Riza, Shoshana	La relación entre la satisfacción laboral y el tiempo es una cuestión fundamental en el comportamiento organizativo. Sin embargo, dada la inconsistencia de los resultados publicados, la naturaleza de esta relación sigue sin resolverse. La comprensión de esta relación por parte de los académicos se ha visto limitada porque los estudios generalmente no han considerado simultáneamente las dos métricas temporales principales en la investigación de la satisfacción laboral—edad y permanencia en el puesto—y, en su lugar, se han basado en diseños de investigación transversales. En este estudio, desarrollamos y probamos un modelo empírico para dar una respuesta más definitiva a la pregunta de cómo se relacionan la edad y la permanencia en el puesto con la satisfacción laboral. Nuestros análisis se basan en datos longitudinales de 21.670 participantes que abarcan un total de 34 oleadas de recopilación de datos a lo largo de 40 años en dos muestras representativas a nivel nacional. Los análisis multinivel indican que las personas se sienten menos satisfechas a medida que aumenta su permanencia en una organización determinada, pero que su satisfacción aumenta a medida que envejecen y pasan de una organización a otra. También se observó que las recompensas laborales, como la retribución, influyen en estas relaciones. Analizamos las implicaciones empíricas, teóricas y prácticas de nuestros resultados.	Q1	edad; satisfacción en el trabajo; estudio longitudinal; remuneración; permanencia; tiempo	10.1177/0149206315624962	Los resultados mostraron que a más tiempo el trabajador a permanecido en una organización, niveles de satisfacción bajaron. Sin embargo, a medida que el trabajador tenía más edad y cambiaba de empresa, los niveles de satisfacción aumentaron junto con la influencia recompensas monetarias.

Año	Título	Autor	Resumen	Q(Cuartil)	Palabras Clave	DOI	Citas
2018	Perceptions of performance and satisfaction after relocation to an activity-based office	Linda Rolff, Jörgen Eklund y Helena Jahncke	Muchas empresas pasan de las oficinas de planta abierta (OPO) a los lugares de trabajo basados en la actividad (ABW). Sin embargo, son pocos los estudios que examinan los beneficios e inconvenientes tras un cambio de este tipo. El objetivo de este estudio era explorar cómo cambian las condiciones físicas, el uso de la oficina, la comunicación, la privacidad, la territorialidad, la satisfacción y el rendimiento percibido tras la reubicación de una empresa de un OPO a un ABW. Se utilizaron métodos mixtos, como cuestionarios previos y posteriores a la deslocalización, grupos de discusión, entrevistas individuales y observaciones. Los cuestionarios permitieron realizar comparaciones a lo largo del tiempo (n = 34) y análisis más amplios basados en valoraciones retrospectivas del cambio percibido (n = 66). Los resultados mostraron que la satisfacción con la intimidad auditiva, el ruido de fondo, la calidad del aire, la vista exterior y la estética aumentaron significativamente tras el traslado. Los resultados negativos, como la falta de comunicación dentro de los equipos, se percibieron como debidos a la elevada proporción de personas por puesto de trabajo y a la falta de normas. La satisfacción general con el entorno físico de trabajo aumentó en el ABW en comparación con el OPO. El rendimiento percibido no cambió significativamente.	Q1	Oficina flexible; planificación de oficinas; privacidad; comunicación; ruido	10.1080/00140139.2017.1398844	Esta investigación dio como resultado que hubo un cambio significativo después del cambio en la satisfacción, ya que hubo más comunicación, mejor estética en el lugar de trabajo, mejor vista, ventilación, entre otros. Sin embargo, esto no tuvo mucho impacto en el desempeño, se mantuvo bueno y regular
2018	Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance: An empirical study of container shipping companies in Taiwan	Pang, Kelvin; Lu, Chin-Shan	El propósito de este estudio es evaluar el efecto de la motivación en la satisfacción laboral y el rendimiento organizativo en el contexto de las empresas de transporte marítimo de contenedores de Taiwán. A partir de un análisis factorial exploratorio, se identificaron cuatro dimensiones de la motivación: remuneración, rendimiento laboral, seguridad laboral y entorno laboral. Además, se identificaron cinco dimensiones de satisfacción laboral, a saber: política laboral, autonomía laboral, carga de trabajo laboral, rendimiento laboral y estatus laboral. Las dimensiones de rendimiento organizativo incluyeron el rendimiento financiero y no financiero.	Q1	Transporte marítimo de contenedores; Satisfacción laboral; Motivación; Rendimiento organizativo	0.1108/MABR-03-2018-0007	Aquellos estudios mostraron que la remuneración tuvo un impacto positivo en el desempeño financiero como en la satisfacción, asimismo los programas de incentivos aumentan de la misma manera la motivación como la satisfacción.
2018	Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers	Johari, Johanim; Yean Tan, Fee; Tjik Zulkarnain, Zati Iwani	trabajo y el equilibrio entre vida personal y profesional en el rendimiento laboral de los profesores. Se llevó a cabo una encuesta entre profesores de escuelas públicas de la región septentrional de Malasia peninsular. Diseño/metodología/enfoque: Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo para abordar los objetivos de la investigación. Un total de 302 profesores informaron sobre su nivel de autonomía, carga de trabajo y conciliación de la vida laboral y familiar, así como sobre su rendimiento laboral. Los datos se analizaron mediante Statistical Package for Social Sciences versión 17.0 y Partial Least Square (Smart PLS) versión 2.0. Resultados: De acuerdo con los análisis estadísticos realizados, los resultados indican que la autonomía y el equilibrio entre vida personal y profesional influyen significativamente en el rendimiento laboral de los encuestados. La carga de trabajo, por otra parte, no influyó sustancialmente en el rendimiento laboral de los profesores de este estudio. Implicaciones prácticas: En términos de ramificaciones prácticas, la dirección de los centros escolares debe centrarse en medidas que potencien la autonomía y la conciliación de la vida laboral y familiar para mejorar el rendimiento laboral de los profesores. Por último, también se presentan orientaciones para futuras investigaciones y las conclusiones del estudio. Originalidad/valor: Los debates hicieron hincapié en la importancia del equilibrio entre la vida laboral y personal y la autonomía para mejorar el rendimiento laboral de los profesores. Este estudio también aporta un apoyo parcial a la teoría de las fronteras y los límites.	Q1	Autonomía; Desempeño laboral; Malasia; Profesores; Conciliación de la vida laboral y familiar; Carga de trabajo	10.1108/IJEM-10-2016-0226	Los hallazgos mostraron que tanto la autonomía como el mantener equilibrada la vida del trabajador tiene un impacto significativo y positivo en el desempeño, es decir a más autonomía se le entregue al trabajador mejor será su rendimiento en su centro de trabajo
2019	Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire	Ramos-Villagrasa, Pedro J. Barrada, Juan R., Fernández-Del-Río, Elena, Koopmans, Linda	El rendimiento laboral se considera la "variable dependiente por excelencia" en la gestión de recursos humanos, lo que convierte su evaluación en una cuestión capital. El presente estudio analiza el funcionamiento de una breve escala de autoinforme de 18 ítems, el Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual (IWPO), que mide las principales dimensiones del rendimiento laboral (rendimiento en la tarea, rendimiento contextual y conductas contraproducentes) en una amplia variedad de puestos de trabajo. Los participantes fueron 368 empleados que respondieron voluntariamente a un cuestionario que incluía el IWPO, otras escalas de rendimiento y el NEO-FFI. Se realizaron estadísticas descriptivas, modelos exploratorios de ecuaciones estructurales y correlaciones. Los resultados muestran que el IWPO tiene una estructura tridimensional con una fiabilidad adecuada, muestra asociaciones significativas con otras medidas de rendimiento, y su asociación con rasgos de personalidad es similar en términos de dirección y fuerza de las correlaciones entre otras medidas de rendimiento laboral y personalidad. Concluimos que el IWPO es una medida adecuada del desempeño laboral pero con énfasis en los comportamientos dirigidos hacia las organizaciones.	Q1	Rendimiento en el trabajo Rendimiento en la tarea Rendimiento contextual Comportamientos contraproducentes Adaptación Escala breve de autoinforme	10.5093/jwop2019a21	A raíz de este estudio, se mostraron varios resultados el cual uno de los principales es que el cuestionario IWPO es fiable para medir el desempeño, el cual está dirigido a la organización
2020	Effects of workplace-related factors on the prevalence of fibromyalgia among Israeli kindergarten teachers	Buskila, Yafaa; Chen-Levi, Tamara; Buskila, Danb; Jacob, Girisc; Ablin, Jacob J.	Antecedentes. El síndrome de fibromialgia (SFM), un trastorno de dolor crónico generalizado, se ha asociado a diversos modelos de estrés, incluidos los relacionados con el lugar de trabajo. En un estudio anterior, hemos documentado la prevalencia significativamente mayor de FMS entre los maestros de escuela, así como la correlación de los síntomas con factores estresantes relacionados con el lugar de trabajo. En el presente estudio, nos hemos centrado en la población específica de maestros de guardería y hemos intentado documentar tanto la prevalencia de síntomas de FMS entre este grupo como la asociación con el estrés y los síntomas de posttrauma. Métodos. Todos los participantes en el estudio trabajaban como profesores de guardería en Israel en el momento del estudio.	Q2	Adulto; Niño; Mujer; Fibromialgia; Humanos; Israel; Hombre; Edad Media; Estrés ocupacional; Prevalencia; Profesores de escuela; Encuestas y cuestionarios; Lugar de trabajo; Adulto joven	10.1155/2020/3864571	Los resultados mostraron que los maestros que tenían síntomas de FMS impactaba significativamente en el desempeño. Asimismo, el aumento de estos síntomas FMS era causado por las falta de condiciones en el trabajo como horarios, ventilación, el número de alumnos.
2020	Factors to improve job performance and school effectiveness	Soto-Pérez, Manuel Sánchez-García, Jacqueline Y. Núñez-Ríos, Juan E.	Objetivo: Identificar algunos de los factores más relevantes que desencadenan que la plantilla de un colegio privado fomente una ventaja competitiva sostenible reforzando la satisfacción laboral intrínseca y los niveles de autoeficacia, compromiso y rendimiento laboral del profesorado. Diseño/metodología/enfoque: Se aplicaron encuestas a profesores de escuelas privadas para evaluar su percepción en relación con las variables estudiadas; los datos se comprobaron a nivel confirmatorio mediante el modelo de senderos de mínimos cuadrados parciales (PLS-PM). Resultados: Los profesores con un alto sentido de autoeficacia y que poseen una elevada satisfacción intrínseca tienden a ser altamente productivos y orientados a resultados. La satisfacción intrínseca en el trabajo es un factor clave que influye más que la satisfacción extrínseca en la relación antes mencionada. Limitaciones/implicaciones de la investigación: Aunque los resultados obtenidos son acotados y aplican al contexto mexicano, sugerimos que la limitación virtual puede ser superada ampliando el estudio debido al constructo propuesto que puede ser aplicado en otras regiones u organizaciones. Implicaciones prácticas: Los directores deberán desarrollar principalmente la satisfacción laboral intrínseca en el personal docente, para mejorar el desempeño laboral y organizacional.	Q2	Compromiso; Satisfacción laboral; Orientación a resultados; PLS-PM; Desempeño de tareas; Autoeficacia docente; Comportamiento ciudadano del profesorado.	10.1108/IJEM-07-2019-0237	Como resultado se obtuvo que la Satisfacción Intrínseca tiene fuerte implicancia en desempeño laboral.

Año	Título	Autor	Resumen	Q(Cuartil)	Palabras Clave	DOI	Citas
2020	The Impact of Physical Work Environment on the Employee Job Satisfaction in Private Office Type: The Case of Erbil City	Abdulhamid, Nazik Jamal Majid, Zenab Kassim	El cambio del entorno físico de trabajo como ayuda a la transformación organizativa pública y privada cuenta con el apoyo de numerosos investigadores. Establecieron la noción que subyace a la flexibilidad del espacio de trabajo ofreciendo un método modesto y discreto para el diseño del lugar de trabajo. La propuesta central de esta investigación es la urgencia de que el entorno del lugar de trabajo esté libre de desorden, lo que puede frenar la capacidad de la organización para acostumbrarse y llegar rápidamente a las fuerzas del mercado. El objetivo de esta investigación es detectar los factores del ambiente físico de trabajo que influyen directa e indirectamente en la satisfacción laboral de los empleados y en su rendimiento, y encontrar la conexión entre ellos.	-	Productividad empresarial; Rendimiento de los empleados; Satisfacción laboral; Disposición de la oficina; Diseño interior de oficinas	10.1109/ISMSIT50672.2020.9254817	Se obtuvo que los factores relacionados al diseño del ambiente tienen mayor impacto en la satisfacción y en el desempeño del trabajador
2020	The Joint Importance of Secure and Satisfying Work: Insights from Three Studies	Shoss, Mindy K., Brummel, Bradley J., Probst, Tahira M., Jiang, Lixin	La preocupación por la inseguridad laboral va en aumento debido a los cambios en el contexto tecnológico, político y económico del trabajo. Basándonos en las ideas de valor de los recursos y amenaza de la teoría de la Conservación de Recursos (Hobfoll, Am Psychol 44:13-24, 1989), propusimos que la satisfacción laboral modera la relación entre la inseguridad laboral y diversos resultados emocionales, actitudinales y conductuales. Mientras que la inseguridad laboral refleja una amenaza para el puesto de trabajo, la satisfacción laboral refleja el valor de los recursos que proporciona el puesto de trabajo. Esperábamos que las personas más satisfechas con su trabajo se vieran más afectadas por la inseguridad laboral. En tres estudios metodológicamente distintos, que en conjunto abarcan datos de más de 24.000 trabajadores de 31 países, se demostraron los efectos interactivos de la inseguridad laboral y la satisfacción en el trabajo sobre el bienestar, las actitudes y comportamientos de rotación (por ejemplo, la búsqueda de empleo), el compromiso afectivo y los comportamientos laborales contraproducentes dirigidos a la organización. Nuestros resultados sugieren que la inseguridad laboral y la satisfacción laboral combinadas contribuyen a los resultados más deseables. Analizamos las implicaciones para la práctica organizativa y la política laboral, que normalmente se han centrado en la inseguridad laboral o en la satisfacción laboral, en lugar de en ambas juntas.	Q1	Teoría de la conservación de los recursos; Inseguridad laboral; Satisfacción laboral; Intenciones de rotación; Bienestar	10.1007/s10869-019-09627-w	El resultado que se obtuvo fue que las personas más satisfechas son las que experimentan más inseguridad laboral
2020	Work-Family Conflict Impact on Psychological Safety and Psychological Well-Being: A Job Performance Model	Obrenovic, Bojana; Janguo, Dua; Khudaykulov, Akmal; Khan, Muhammad Asmir Shafique	En un entorno laboral moderno caracterizado por las nuevas tecnologías y las tareas laborales que se extienden al tiempo personal, se espera que los empleados equilibren múltiples roles manteniendo al mismo tiempo la máxima productividad. Estudios anteriores analizaban el conflicto trabajo-familia y su conexión con el rendimiento laboral, sin integrar adecuadamente los factores psicológicos en el modelo de investigación. Este estudio pretende llenar ese vacío y explicar el impacto del conflicto trabajo-familia y los factores psicológicos en el rendimiento laboral. Para explorar la asociación entre el conflicto trabajo-familia y el rendimiento laboral y medir los efectos sobre la seguridad psicológica y el bienestar psicológico, se realizó un estudio empírico sobre una muestra de 277 empleados de empresas de Bahrein. El cuestionario en línea utilizó escalas Likert de cinco puntos adoptadas de estudios anteriores para medir las variables del modelo de investigación. En el modelo estructural, se probaron las relaciones entre el conflicto trabajo-familia, el bienestar psicológico, la seguridad psicológica y el rendimiento laboral. Se realizó un análisis factorial confirmatorio con estimación de máxima verosimilitud utilizando el software SEM AMOS versión 23. Los resultados del estudio sugieren que existe un impacto negativo del conflicto trabajo-familia sobre la seguridad psicológica y el bienestar psicológico	Q1	conflicto familiar; rendimiento laboral; seguridad psicológica; bienestar psicológico; conflicto laboral; conflicto trabajo-familia	10.3389/fpsyg.2020.00475	Los empleados al no tener un bienestar impacta directamente en su desempeño, lo que incita a que disminuya

Año	Título	Autor	Resumen	Q1(Cuartil)	Palabras Clave	DOI	Citas
2022	The Impact of Incentives on Job Performance, Business Cycle, and Population Health in Emerging Economies	Liu, Wei; Liu Yaoping	En el pasado, diferentes investigadores han realizado estudios sobre los incentivos y su relación con la motivación de los empleados, influyendo en las economías emergentes. Este estudio aborda dos lagunas señaladas en estudios anteriores. Una de las lagunas de la investigación consiste en examinar la lealtad y el compromiso de los empleados en relación con el ciclo económico.	Q1	ciclo económico; economías; incentivos a los empleados; rendimiento sanitario; rendimiento laboral; satisfacción de los pacientes; salud de la población; calidad de los servicios	10.3389/fpubh.2021.778101	Los hallazgos de esta investigación mostraron una relación entre ellos, siendo el liderazgo transformacional el que mayor impacto en el desempeño. Sin embargo, los incentivos monetarios también tuvieron relevancia, pero no tan significativa
2022	Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos	Geraldo Campos	Los estudios realizados sobre desempeño laboral son extensos. En el Perú no se ha evidenciado sus propiedades psicométricas de la escala desempeño laboral individual; por lo tanto, existen instrumentos construidos por otros autores basados en teorías diferentes a la propuesta en esta investigación, por lo que amerita contar con una herramienta que permita medir adecuadamente el desempeño de los colaboradores. El objetivo de este estudio fue evaluar la confiabilidad y la validez de la escala desempeño laboral individual. Se consideró una metodología de tipo instrumental de corte transversal, con la participación de 424 participantes, se evidenció la validez basada en el contenido, como también la evidencia de validez basada en la estructura interna del constructo, empleando el AFC. Se encontró una V de Aiken con valores >0.80, valores de asimetría y curtosis, IHC superiores >0.35. En tanto, el AFC encontró adecuados y significativos indicadores de bondad de ajuste al reducirse la escala de 18 ítems a 14 ítems ($\chi^2/df < 2.91$; CFI > 0.95; TLI > 0.94; SRMR < 0.04 el RMSEA > 0.06). Se concluye que la escala de desempeño laboral individual cuenta con adecuadas propiedades psicométricas y se puede utilizar con 14 ítems para la versión peruana que validan el factor desempeño de tarea, contextual y contraproducente.	-	clave: Desempeño de la tarea; análisis factorial exploratorio; desempeño contextual; propiedades psicométricas; desempeño laboral contraproducente.	https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920	Estudia la escala realizada originalmente por (Koopmans et al., (2014a) para el contexto peruano



Satisfacción Laboral y Desempeño V2

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	go.gale.com Fuente de Internet	<1%
9	www.monografias.com Fuente de Internet	

<1 %

10

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

11

pt.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

12

zagan.unizar.es

Fuente de Internet

<1 %

13

de.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

14

repositorio.cientifica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de
Administración de Negocios para Graduados

Trabajo del estudiante

<1 %

16

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

17

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

18

Submitted to Pontificia Universidad Católica
del Perú

Trabajo del estudiante

<1 %

19

revistas.upel.edu.ve

Fuente de Internet

<1 %

20	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
22	journals.ucjc.edu Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
24	moam.info Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
29	www.rsdjournal.org Fuente de Internet	<1 %
30	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia	<1 %

32

Submitted to Universidad Católica de Santa
María

Trabajo del estudiante

<1 %

33

dokumen.pub

Fuente de Internet

<1 %

34

Submitted to Universidad Simón Bolívar,
Colombia

Trabajo del estudiante

<1 %

35

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

37

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

38

Submitted to ADEN University

Trabajo del estudiante

<1 %

39

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

<1 %

40

riull.ull.es

Fuente de Internet

<1 %

Excluir coincidencias < 15 words