



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION  
DE EMPRESAS**

Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de Producción de la  
Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA**

SALCEDO VILCA, INGRID DAYANA

**ASESOR**

DELGADO ARENAS, RAUL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTION DE TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

Año 2016

## **DEDICATORIA**

Dedico de todo corazón este trabajo a Dios, por permitirme llegar a esta etapa tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por demostrarme cada día su cariño y apoyo incondicional, por decirme constantemente “que todo lo puedo en Cristo que me fortalece”. A mi papa, por su apoyo y preocupación .A mi tía Beatriz Salcedo Vega, por compartir su tiempo en orientarme en el desarrollo de mi investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecer a Dios, por darme fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar. Agradezco infinitamente a mi madre por estar pendiente de mí, diciéndome que no me “rinda “A mi familia y seres cercanos que me apoyaron e impulsaron a terminar este proyecto. A los profesores de la Universidad César Vallejo en especial al profesor Raúl Delgado Arenas, por compartir su sabiduría y conocimiento, para el desarrollo de mi investigación.

## PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MAMBRINO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2016**”. El cual tiene como objetivo de determinar el grado de relación de ambas variables, espero que se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título profesional de Administrador de Empresas.

**Ingrid Dayana Salcedo Vilca**

<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Presentación</b>	<b>iv</b>
<b>Índice</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAT</b>	<b>viii</b>
<b>CAPITULO I .INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
1.1.Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.2.1. Antecedentes Internacionales	3
1.2.2. Antecedentes Nacionales	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1. Satisfacción Laboral	7
1.3.2. Desempeño Laboral	11
1.4. Formulación del problema	14
1.4.1. Problema General	14
1.4.2. Problemas específicos	15
1.5. Justificación	15
1.6. Hipótesis	16
1.6.1. Hipótesis General	16
1.6.2. Hipótesis Especificas	16
1.7. Objetivos	16
1.7.1. Objetivo General	16
1.7.2. Objetivos Específicos	16
<b>CAPITULO II. MARCO METODOLOGICO</b>	<b>18</b>
2.1. Diseño de investigación	19
2.2. Variables y operalización	20
2.3. Población y muestra	22

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
Validez y confiabilidad	
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	25
<b>CAPITULO III. RESULTADOS</b>	<b>26</b>
<b>CAPITULO IV. DISCUSIONES</b>	<b>38</b>
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
<b>CAPITULO VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>CAPITULO VII. REFERENCIAS</b>	<b>48</b>
ANEXOS	52

## **RESUMEN**

La presente investigación Titulada “Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016”, con el objetivo de determinar si existe una relación significativa entre ambas variables de estudio. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal, se utilizó la técnica del censo, la población se conformó por 35 trabajadores, se aplicó un cuestionario compuesto por 25 ítems para cada variable. Luego de la recolección y procesamiento de datos, se contrastó la hipótesis mediante la Prueba de Spearman (0.044), y se llegó a la siguiente conclusión; Existe una relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016, significando que existe relación entre los factores higiénicos, motivacionales

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, Factores Higiénicos, Factores Motivacionales

## ABSTRAT

This research Entitled “Job Satisfaction and Job Performance Production area Company Mambrino Miraflores District, 2016” with the aim of determining whether there is a significant relationship between the two variables of study.

The research is descriptive - correlational, cross-sectional technique is used census, the population was formed by 35 workers, a questionnaire composed of 25 items for each variable was applied. After collection and processing of data, the hypothesis was contrasted by Spearman test (0.044) and reached the following conclusion; There is a relationship between job satisfaction and job performance area Mambrino Production Company Miraflores District, 2016, meaning that there is relationship between hygiene factors, motivational.

**Keywords:** Job Satisfaction, Job Performance, hygiene factors, Motivational Factor

## I . INTRODUCCIÓN

## **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad las empresas tienen como objetivo ser exitosas y competitivas en el mercado y son los miembros de la organización los encargados de comprometerse, alcanzar las metas deseadas y el éxito de la organización, es importante que la empresa tome como factor fundamental para el crecimiento de esta, el recurso humano, elegir herramientas que le permitan que se sientan valorados , satisfechos , reconocidos por el trabajo que desempeñan , esto permitirá que los trabajadores se identifiquen logrando un buen desempeño en su área de trabajo.

En muchas situaciones las empresas descuidan aquellos factores que satisfacen al personal como resultado se dan situaciones que no son favorables para la empresa, tales como, falta de compromiso en el trabajo , ausentismo , falta de responsabilidad , entre otros.

Dentro del entorno laboral en el área de producción de la empresa Mambrino, no se toma en cuenta el esfuerzo del empleado, dando lugar que no pueda ascender, como resultado genera sentimientos de frustración dentro de los que se puede nombrar poca identificación con la empresa, indisciplina, poca colaboración, bajo rendimiento

Teniendo un correcto seguimiento y mereciéndose la importancia de la satisfacción laboral; el desempeño del empleado será mejor para la organización al comprometerse en la búsqueda de la mejora continua , de esa manera obtendrá colaboradores satisfechos y con mejor desempeño, logrando alcanzar los objetivos trazados tanto de la empresa como del trabajador.

Se puede llegar a la conclusión que la investigación será indispensable para la empresa sometida al estudio, como también para otras empresas , pues si el personal está satisfecho con su labor; traerá resultados favorables para la organización y el empleado.

## 1.2. Trabajos previos

En investigaciones preliminares a la presente investigación, se han encontrado estudios similares al planteado. Donde se demuestra la gran importancia que tiene el recurso humano, toman en cuenta la satisfacción del trabajador como factor primordial al crecimiento de las empresas generando un buen desempeño en el trabajo

A continuación se mencionan algunas investigaciones, que indican la importancia que tiene en las empresas, el desempeño de sus empleados.

### **INTERNACIONAL**

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) En su artículo Titulado Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa Retrail. Chile, Este estudio analiza las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de Retrail. Muestra de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos. La investigación es descriptiva correlacional. La fiabilidad de la variable satisfacción laboral es adecuada. Para el análisis de la evaluación del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. La investigación concluyó que se identificó una relación significativa entre ambas variables de estudio.

El trabajo presentado líneas arriba aporta de manera significativa en mi investigación ya que me ayuda a comprender la importancia de la evaluación de la satisfacción laboral permitiendo la identificación del personal con la empresa lo cual señala que el personal está comprometido con las metas de esta

Hinoja (2010) En su Tesis Titulada Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, Chile. Tesis presentada para obtener Doctorado en Gestión y Políticas Educativas de la Universidad Playa Ancha. Los objetivos de la tesis fueron: determinar el nivel de Satisfacción Laboral del personal docente, evaluar y describir el clima organizacional que exista dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses para proveer información que permita desvelar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento. La

metodología de la investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Se abordó una población compuesta por 85 docentes, la muestra la componen 80 profesores del establecimiento, los que responden de manera libre y anónima. El instrumento con el cual se recogerá la información será una encuesta. La investigación concluyo en el 85% de los profesores, tienen un alto nivel de satisfacción por el trabajo que realizan. A pesar de que sienten que no se premia a quienes trabajan bien o no se resuelven los problemas correctamente dentro de la organización, el nivel positivo de satisfacción es representativo.

Como aporte a mi trabajo de investigación, me ayuda a comprender que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima laboral, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será en su desempeño de este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar

Fuentes, M. (2012) Tesis Titulado Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, Guatemala. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango para obtener la licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades. Los objetivos de la investigación fueron los siguientes: establecer la relación que tiene la satisfacción laboral y la productividad del recurso humano, evaluar el grado de satisfacción laboral y su influencia en la productividad y determinar la importancia que el personal se sienta satisfecho con su trabajo. Los sujetos de estudio lo conforman 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial. Para esta investigación se utilizó la teoría de los impulsos motivacionales de McClelland. Este estudio es de tipo descriptivo. Se concluyó en la investigación que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones y la antigüedad dentro de la Delegación de RR.HH. son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Haciendo un análisis del trabajo presentado la comunicación asertiva llega a ser un tema muy importante para el mundo empresarial, se debe tomar en

consideración ya que ejerciéndola se lograra una armonía en el ambiente laboral, que tendrá como resultado el gusto por el trabajo por parte de los colaboradores logrando que estén satisfechos con lo que hacen y con la empresa.

## **NACIONAL**

Salluca (2010) En su Tesis Titulada “Relación entre niveles de Satisfacción Laboral y desempeño de Docente en Instituciones Educativas del Cercado Callao”. Para obtener el grado Académico de Maestro en Educación, en la Universidad San Ignacio de Loyola, en la investigación se trazó el siguiente objetivo, estudiar la relación existente entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en las instituciones educativas del cercado Callao. La muestra fue de 87 maestros y 598 alumnos. El diseño de investigación es descriptivo correlacional. Los resultados indicaron que existe relación entre las variables estudiadas según los alumnos, mientras que los profesores según su auto percepción indican que son totalmente independientes, se tuvo como resultado un nivel medio en casi todas las dimensiones a excepción de la dimensión de “condición del trabajo” que resultó alto, por lo que se concluye que en ambas variables son regulares.

Baltodano (2014) En su Tesis Titulada Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores del Laboratorio del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral – ESSALUD .Para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración de Empresas , en la Universidad Cesar Vallejo de Lima, se trazó el siguiente objetivo : Identificar la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del laboratorio del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral Essalud .La metodología que se utilizo es la descriptiva correlacional con Diseño No experimental. La técnica de recolección de datos es la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los aportes de la investigación concluyen que se ha podido identificar una relación positiva entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores, también se ha podido ver los trabajadores casi siempre realizan sus trabajos con lealtad y les preocupa la imagen de su institución

La investigación que Baltodano realizó permite inferir que la motivación es un elemento que favorece en el desempeño laboral de los trabajadores y por ende conlleva al cumplimiento de las metas establecidas por el personal y la institución.

Gómez, Inico y O' Donnell (2011) En su Tesis Titulada Niveles de satisfacción laboral en Banca Comercial, Para obtener el Título profesional de Magister en Administración Estratégica de Empresas otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, se trazaron los siguientes objetivos; determinar en qué nivel de satisfacción laboral se encuentran los empleados e identificar si existen diferencias entre los niveles de satisfacción laboral, dada la variable demográfica, puesto laboral de los empleados. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, no experimental; la población está constituida por 2,036 empleados. La investigación se basó en la teoría realizada por Davis & Newstrom. La técnica de recolección de datos es la encuesta. La investigación concluye en que el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos y los puestos operativos. A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral.

Haciendo un análisis del trabajo presentado, se determinó una notable diferencia entre la satisfacción laboral de los puestos administrativos y los puestos operativos, se puede ver que existe una relación fuerte de nivel de satisfacción con la variable demográfica, siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios. Habiéndose encontrado que existen diferencias significativas en los promedios de satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados, el banco en estudio debe tener en cuenta estas variables demográficas para configurar sus programas de satisfacción laboral. Este estudio da un aporte a mi trabajo de investigación ya que se determinó la importancia del nivel de satisfacción laboral en las variables en estudio

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas por ser uno de los resultados humanos en el trabajo más importante, siempre ha estado asociado con el desempeño; lo que resulta esperar que los trabajadores más satisfechos estén a gusto con lo que hacen y sean también los más productivos.

Según Barrero(2003) “Desde el punto de vista del empleado, el proceso que se da entre los elementos motivación , expectativas y comportamiento se da de una percepción global de satisfacción laboral que experimenta en su ambiente laboral” (p.119) Se entiende como satisfacción laboral a la forma que se siente un trabajador en el puesto que labora. Las actitudes de una persona acerca de su trabajo reflejan experiencias positivas y negativas en su ambiente laboral y expectativas acerca de experiencias futuras.

La satisfacción así como lo señala (García, 2011), se divide en dos conceptos.

El primero, satisfacción por faceta, que es la manera que un colaborador se siente más o menos satisfechos con los diferentes aspectos en el trabajo, mayormente estas facetas suelen ser: los reconocimientos, el beneficio, el ambiente en donde laboran, la política de la empresa, entre otros. Segundo, la satisfacción puede ser un indicador de las actitudes del empleado hacia las distintas facetas de su trabajo (p.35)

#### **Importancia de la satisfacción laboral**

En la actualidad la satisfacción laboral es un tema importante para las empresas, ya que los empleados pasan gran parte de su tiempo trabajando, el nivel de satisfacción conlleva en como las personas se sienten acerca de otras porciones de su vida, como el ámbito familiar, comunitario y vecinal. Por último, el grado de satisfacción laboral tiene impacto en el comportamiento en el trabajo de los trabajadores (García, 2010)

## **Teoría de los dos factores**

Según Gonzales (2006).Nos indica:

Esta Teoría fue argumentada por Herzberg en donde nos menciona que existen dos categorías diferentes de necesidades, cada una independiente de la otra. En la primera señala que los factores Extrínsecos, son aquellos factores que satisfacen las necesidades biológicas primarias, como ejemplo podemos mencionar: las normas y procedimientos, sueldos, salarios, supervisión, entre otros. Como segundo están los factores Intrínsecos o motivadores, estos factores influyen en la persona generando que laboren de manera eficaz. Estos dos factores satisfacen las necesidades de autorrealización (p.89)

Es importante señalar que en algunas situaciones los trabajadores se sienten poco satisfechos porque estos factores no les motivan con la realización de sus labores, solo les ayudan a eliminar algunas preocupaciones

En relación a lo indicado Chiang & Nuñez (2010):

Esta teoría es uno de los modelos de satisfacción laboral que más incidencia y significación ha tenido en investigaciones científicas en el campo de motivación laboral. Es un enfoque integrado donde se analiza el salario, las relaciones sociales, las jerarquías, los organigramas, la tecnología y otros. (p.175)

Esta teoría se plantea en determinar y aislar cuales son los factores responsables de satisfacción de los trabajadores y sobre todo como esta influye en el rendimiento laboral.

## **Teorías de las Jerarquías de Maslow**

Esta teoría ha generado importancia a la elaboración de diferentes estudios, fue argumentada por Abraham Maslow con lo cual mencionaba que el hombre es un ser que tiene un conjunto de necesidades, una de las cuales es sobrevivir, el autor agrupa estas necesidades en 5 grupos jerárquicamente, a continuación mencionare las siguientes necesidades:

- **Fisiológicas:** En este factor se encuentran las necesidades que están relacionadas con la sobrevivencia, las cuales son:

alimentación, abrigo, respiración, deseo sexual, reproducción, descanso, etc.

- **Seguridad:** El ser humano por naturaleza siempre buscara estar protegido ante cualquier peligro, estar en un ambiente sin peligro que sea confortable para él y su familia, están las necesidades: la ausencia de ansiedad, la estabilidad, ausencia de miedo, entre otros.
- **Sociales:** Están relacionadas con la relación con otras personas, estas son: la buena relación con los amigos y sus semejantes, entregar afecto, ser aceptado en un grupo social, etc.
- **Estima:** Como factores internos intervienen, por ejemplo respeto por uno mismo, autonomía y logros, y factores externos como, estatus, reconocimientos y atención.
- **Realización personal:** Están: el crecimiento y realización personal, lo que uno desea lograr a lo largo de su vida

Chiang, Martin y Núñez (2010). Señalaron que: “La teoría de Maslow ha tenido gran influencia sobre la motivación en el trabajo y en las organizaciones, sobre todo en atender las necesidades básicas de los empleados que todavía están sin satisfacer”. (p. 175)

Esto obligara a cambiar la estrategia organizacional tradicional que responde a las necesidades superiores de auto- estima y autorrealización. Esta teoría propone un modelo claro de la estructura de las necesidades humanas.

Robbins & De Cenzo (2009) Nos señala,

Cuando la necesidad está satisfecha, la que continúa será la dominante. La teoría nos menciona desde la percepción de la motivación, que algunas de las necesidades no logran satisfacerse. Maslow señala, cuando se desea motivar a alguien se tiene que saber en qué nivel de jerarquía esta y luego lograr satisfacer esas necesidades (p.364)

Por el propio ambiente de trabajo hay necesidades que se deben satisfacer, como el deseo de superación, seguridad en su ambiente laboral, reconocimientos, entre otros, pero llevándolo a la realidad no todas las necesidades se pueden satisfacer ocasionando en el trabajador un sentimiento

de angustia y frustración, lo cual conlleva que no se desempeñe de manera favorable en el trabajo.

### **Teorías de las necesidades**

Señala Gonzales (2006) McClelland menciona tres tipos de necesidades, las cuales son:

Las necesidades de logro o realización, consisten en el afán que tiene la persona por cumplir con su labor de la mejor manera, también busca establecer objetivos fáciles de conseguir. Las necesidades del poder, se centran en el interés que tiene la persona por desarrollar autoridad sobre los demás (fama, respeto, autoridad, entre otros) y no al buena gestión de sus tareas. Las necesidades de afiliación están relacionadas con el deseo del individuo de ser aceptado, prefieren relacionarse en situaciones de colaboración y no de competitividad (p.88)

También Dalton, Hoyle & Watts (2006) Señalan “En este punto de vista, si logramos reconocer cuál de las necesidades es más importante, estaremos creando un ambiente propicio” (p. 65) Esta teoría nos permite conocer los tipos de necesidades y motivos de conducta, llevándolo al lugar de trabajo se identificara las necesidades que influenciaran al trabajador y sobre todo satisfacerlas.

Los deseos y necesidades de los trabajadores suelen ser cambiantes en su ambiente de trabajo es por ello, que se debe hacer un seguimiento, y sobre todo cumplir las necesidades insatisfechas.

### **Dimensiones de Satisfacción Laboral**

En este caso he decidido tomar la teoría de los dos factores para construir las dimensiones de mi variable, la cual trabajare a lo largo de mi proyecto tesis.

### **Factores Higiénicos o Extrínsecos**

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Seguridad laboral

## **Factores Motivadores**

- Logro – Reconocimiento
- Creatividad

### **1.3.2. Desempeño Laboral**

Según De Tejada (2010) Nos menciona “Que la evaluación del desempeño es el proceso que resalta el rendimiento o desempeño de los trabajadores en la empresa” (p.100).

Por ello la evaluación es un proceso técnico de mayor importancia pero poco desarrollado. Mediante la evaluación se aprecia y se mide en forma inmediata el desempeño del individuo en sus funciones, en su puesto de trabajo, siendo su fin último el propiciar y consolidar su realización como persona a través del trabajo. La evaluación es un proceso que sirve de base para hacer efectivos, en su momento, la promoción, los ascensos, desplazamientos; así, como para formar cuadros de méritos, que sirvan para conocer el comportamiento laboral de los trabajadores de la empresa.

### **Teoría VIE de Víctor Vroom**

Esta teoría planteada por Víctor Vroom, indica que el comportamiento del ser humano está sujeto a lograr otras metas más, todas dependiendo de su rendimiento. El autor define a la teoría en tres conceptos; las cuales son: Valencia, donde el individuo atribuye valor al resultado de su esfuerzo alcanzado en la realización de una tarea, dependiendo de la persona pueden ser positivas o negativas, En instrumentalidad, es la relación entre el desempeño y el resultado esperado por la persona. Si el rendimiento es mayor, mayor serán los resultados, y el individuo estará más motivado. Por ultimo esta la expectativa, esta etapa valora la relación entre el esfuerzo realizado por la persona y el rendimiento obtenido (Valera, 2006, p.32-33).

Se puede decir, que esta teoría que todo individuo se esforzara para alcanzar un buen desempeño y lograr aquello que desea, teniendo en cuenta que es posible lograrlo.

Gonzales (2006). Según la teoría señala que el trabajador está consciente de que su esfuerzo generara un aumento favorable en su

rendimiento laboral, si el empleado logra rendir correctamente tendrá resultados favorables para la empresa y para él , por ultimo si estos resultados se dan de manera positiva para el empleado , este se esforzara para seguir obteniéndolos (p.92:93).

Este modelo no funciona de acuerdo a las necesidades no satisfechas o de la aplicación de la recompensa o castigos, esta teoría colabora de forma importante con la gestión, pues explica como a cada individuo lo motivan y como este desempeña su función en su ambiente de trabajo según sea recompensado por su esfuerzo.

### **Teoría del establecimiento de metas**

Según Gonzales (2006)

Locke nos menciona que cumple un papel importante la voluntad del individuo al momento de cumplir una tarea. El esfuerzo que el sujeto cumple en la realización de sus tareas, estas están en función de las metas que tenga que lograr, debe estar consciente en conseguirlas trabajando.

Locke y Latham plantean otra teoría que relaciona el establecimiento de metas e indican una serie de factores. Las cuales postulan lo siguiente:

- **Grado de dificultad:** En este caso se da, cuanto más difícil sea el logro de un objetivo, el individuo se esforzara mucho más por conseguirla.
- **Metas específicas:** Mientras el individuo defina mejor la meta que desea alcanzar, su esfuerzo será mayor y será mejor su comportamiento.
- **Retroalimentación :** Cuando sea más rápido la respuesta sobre el rendimiento del sujeto por alcanzar las metas , más eficiente será el esfuerzo para su realización
- **Grado de participación:** Cuanto más sea el grado de participación del individuo en la definición de las metas, resolverá de manera positiva dando soluciones a problemas (p.91)

Este modelo explica el impacto de estos factores en el desempeño del individuo. Señala que la satisfacción de los sujetos con su desempeño está relacionada en función al grado de los objetivos permitido por ese desempeño

### **Teoría del camino – meta de Georgopoulos, Mahoney y Jones**

Según Gonzales (2006)

Estos autores nos mencionan que el comportamiento del sujeto está atado a sus necesidades, sus expectativas y de las limitaciones en las situaciones en que se encuentren. También establecen que el sujeto designa un valor al resultado de su rendimiento en el entorno laboral, esta se acondiciona para su conducta (p.90)

Respecto a lo mencionado anteriormente, se puede mencionar que existen dos factores de los que depende un buen o mal rendimiento (desempeño laboral), las cuales son:

- Capacitación por parte del sujeto, existe una relación entre el comportamiento con la satisfacción de sus necesidades
- El sujeto debe convérsese que posee necesidades que tienen que ser atendidas

Por lo tanto, si el trabajador tiene un buen rendimiento laboral lograra que alcance sus metas propuestas, este será eficiente para la empresa. Caso contrario, un rendimiento logra que el individuo consiga sus metas, será deficiente para la empresa.

### **Dimensiones de Desempeño Laboral**

Para esta variable he decidido trabajar con la teoría de Víctor Vroom (Teoría de VIE) la cual se tomaran las siguientes dimensiones:

#### **Expectativa**

- Nivel de esfuerzo
- Expectativas del puesto de trabajo
- Capacidad
- Capacitación

## **Instrumentalidad**

- Creatividad
- Rendición de cuentas

## **Valencia**

- Beneficios Sociales
- Apoyo del supervisor
- Aceptación del grupo
- Incentivos - Aumento salarial
- Ascenso en el empleo

## **Marco Conceptual**

### **Factores Higiénicos**

Jiménez & Bueno (2003) “Son aquellos aspectos que siempre están presentes en la organización pero no son motivantes. En cambio cuando no están presentes generan angustia o desmotivación” (p.30).

Son aquellos que estando presentes o ausentes producen satisfacción o insatisfacción, estos factores son capaces de impulsar a las personas, tienen un rol preventivo para la insatisfacción pero sin capacidad para mejorar la satisfacción

### **Factores Motivadores**

Jiménez & Bueno (2003) “Son aquellos factores que cuando no están presentes son causa de insatisfacción. Estos factores son óptimos, elevan la satisfacción, pero cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción” (p.31).

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral en el Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

- ¿Qué relación hay entre los Factores Higiénicos y el Desempeño Laboral en el Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016?
- ¿Qué relación hay entre los Factores Motivadores y el Desempeño Laboral en el Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El presente trabajo se realizó para dar a conocer la importancia de la satisfacción de los trabajadores en el puesto en que laboran, por ello cada día es necesario que las organizaciones propicien o favorezcan este tema. Hay muchas teorías que respaldan que un trabajador satisfecho traerá consigo buenos resultados no solo para el sino resultados favorables para la organización, logrando la identificación y cumplimiento de las metas propuestas por ambas partes. Cabe destacar que estudios realizados indican que hay mucha relación entre ambas variables que son satisfacción y desempeño laboral, si una organización no toma en cuenta estas variables no alcanzara un desempeño favorable y no será productiva.

El trabajo elaborado se ha realizado con la finalidad de contribuir con la empresa Mambrino, interviniendo para informar el nivel de satisfacción del área de producción, sobre todo analizar las deficiencias que se perciben y las condiciones se encuentran los empleados y saber si afecta en el desempeño de sus funciones, para ello se debe fomentar en cada trabajador aspectos que estimulen su satisfacción y con ello se obtenga un mejor rendimiento dentro de su ambiente de trabajo.

En la actualidad la mayoría de las empresas tienen como objetivo ser más competitivas y para alcanzar los resultados deseados despenden en gran parte de los miembros de su organización; por tal motivo se debe lograr satisfacer las necesidades de los trabajadores y como resultado se genera una adecuada satisfacción dentro del entorno laboral, está en función a cuan atendidas hayan sido, esto le permitirá crecer de manera personal y profesional. También que con contribución se logre la mejora de nuestra sociedad

En este estudio se realizó el uso de los instrumentos de investigación en relación al tipo de diseño, esto permitirá alcanzar un mayor análisis en el tratamiento de los datos y en el aporte que se generara sobre el tema. Ya que el enfoque, el diseño de la investigación que debe tener el estudio y la selección de la muestra significativa a través del uso de la estadística, permitirá demostrar la veracidad de los resultados.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General:**

- Existe una relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores ,2016.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas:**

- Existe una relación entre los Factores Higiénicos y el Desempeño Laboral en el Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016.
- Existe una relación entre los Factores Motivadores y el Desempeño Laboral en el Área de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general:**

- Identificar cual es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores ,2016.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar cuál es la relación que existe entre los Factores Higiénicos y el Desempeño Laboral en el Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016.

- Identificar cuál es la relación que existe entre los Factores Motivadores y el Desempeño Laboral en el Área de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016

## **II Metodología**

## **2.1. Diseño de la investigación**

Gómez (2006). “Es el tipo de investigación que no manipula las variables, tiene como función observar fenómenos en la manera que se dan en su contexto natural” (p.81)

El diseño de estudio que se utilizo es de tipo no experimental, debido a que no se manipula las variables. Es de diseño no experimental transaccional, ya que tiene como objetivo investigar las variables en los miembros del entorno actual, así mismo se determinara la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del área de producción de la empresa Mambrino.

### **Tipo de Estudio**

Burns y Grove (2004) Nos menciona que “La investigación cuantitativa es un proceso, que se utiliza para describir nuevas situaciones, sucesos o conceptos del mundo” (p.29)

“La investigación descriptiva conlleva a la exploración y descripción de los fenómenos en distintas situaciones. Correlacional, implica la investigación sistemática de relaciones entre dos o más variables” (Burns & Grove, 2004, p.30)

El tipo de investigación que se aplicara es de enfoque cuantitativo, debido a que se realizara la recolección datos que se ejecutaran a través de la encuesta. Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional por que se busca relacionar las variables, siendo la variable independiente satisfacción laboral y la variable dependiente desempeño laboral del área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2016

## **2.2. Variables y operalización**

### **Variable X1**

- Satisfacción Laboral

### **Variable X2**

- Desempeño Laboral

## **Definición Conceptual**

### **Satisfacción Laboral**

Chiang (2010) “Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los trabajadores perciben su labor” (p.175)

### **Desempeño Laboral**

Wayne y Noé (2005) Una evaluación de desempeño eficaz evalúa los logros e inicia planes, metas y objetivos. Las empresas deben tener un medio para que puedan evaluar el grado de desempeño individual y de equipos con el objetivo de crear y gestionar planes adecuados de desarrollo. La evaluación no es solo un elemento, sino es vital para la organización ya que refleja de manera directa el plan estratégico de la organización.

### **Operacionalización de variables:**

TITULO	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA MAMBRINO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2016.	SATISFACCIÓN LABORAL	Arbaiza , L. (2010 )Locke señala la satisfacción al estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o en experiencias en el trabajo	Cuando algunos de estos factores no se toman en cuenta , estas influyen en la conducta del trabajador ( nivel de satisfacción en que se rodea)	Factores Higiénicos o Extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sueldo y beneficios</li> <li>Política de la empresa y su organización</li> <li>Ambiente y Seguridad laboral</li> </ul>	1,2,3,4,5 6,7,8 9,10,11,12 13,14	1. NUNCA 2. POCAS VECES 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				Factores Motivadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logro-reconocimiento</li> <li>Responsabilidad</li> <li>Promoción de ascensos</li> </ul>	15,16,17 18,19,20, 21,22 23,24,25	
	DESEMPEÑO LABORAL	Stephen P. Robbins (1998). Se definió el desempeño laboral en términos de sus calificaciones, pericia en la capacitación y datos del departamento de personal, como el nivel de los salarios. Los resultados demostraron que la escrupulosidad predecía el desempeño laboral en los cinco grupos de ocupaciones	Para medir la variable Desempeño Laboral, se hará uso de los indicadores de las dimensiones sustentadas por Víctor Vroom. Se evaluará mediante una encuesta tipo Likert. Se medirán con los indicadores según cuadro operacional	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de esfuerzo</li> <li>Expectativas del puesto de trabajo</li> <li>Capacidad</li> <li>Capacitación</li> </ul>	26,27, 28,29,30 31,32,33, 34 35,36	
				Instrumentalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creatividad</li> <li>Rendición de cuentas</li> </ul>	37,38 39	
				Valencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios Sociales</li> <li>Apoyo del supervisor</li> <li>Aceptación del grupo</li> <li>Incentivo-Aumento salarial</li> <li>Ascenso en el empleo</li> </ul>	40 41 42,43,44, 45 46,47 48,49,50	

## **2.3. Población y Muestra**

### **Población**

La población en estudio es de 35 trabajadores del área de producción de la empresa Mambrino

### **Muestra**

INEI (2007) “La técnica del censo es utilizada para suministrar información estadística, demográfica, social y económica actualizada y oportuna, a niveles políticos administrativos para la toma de decisiones” (p.49)

La población de la investigación es de 35 trabajadores lo cual se utilizó para determinar la muestra la técnica del censo, ya que la población es menos de 100 encuestados.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizara como técnica principal la encuesta en la modalidad de cuestionario donde se encontraran preguntas relacionadas a la satisfacción y al desempeño laboral, que será aplicada a los colaboradores del área de producción de la empresa Mambrino.

### **Validez y Confiabilidad**

Las encuestas realizadas se encuentran aprobadas mediante el documento de Evaluación de Expertos dispuesto por la Universidad Cesar Vallejo

### **Validez**

Cabe señalar que el instrumento se sometió al juicio de 05 expertos docentes de la Universidad Cesar Vallejo para determinar su validez en base a los criterios señalados. El instrumento se sometió al análisis de criterio de expertos con el objetivo de ser verificado la consistencia interna, así como la claridad, coherencia lógica de modo tal que se pueda aplicar al estudio

## SATISFACCION LABORAL

INDICADORES	EXPERTO N°1	EXPERTO N° 2	EXPERTO N°3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N°5	TOTAL
CLARIDAD	80%	80%	70%	75%	80%	385
OBJETIVIDAD	80%	75%	70%	75%	80%	380
PERTINENCIA	80%	75%	70%	75%	80%	380
ACTUALIDAD	80%	60%	70%	75%	80%	365
ORGANIZACIÓN	80%	60%	70%	75%	80%	365
SUFICIENCIA	80%	70%	70%	75%	80%	375
INTENCIONALIDAD	80%	75%	70%	75%	80%	380
CONSISTENCIA	80%	75%	70%	75%	80%	380
COHERENCIA	80%	75%	70%	75%	80%	380
METODOLOGÍA	80%	75%	70%	75%	80%	380
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>720</b>	<b>700</b>	<b>750</b>	<b>800</b>	<b>3770</b>

FUENTE: Elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$cv: \frac{3770}{50} \% = 75\%$$

## DESEMPEÑO LABORAL

INDICADORES	EXPERTO N°1	EXPERTO N° 2	EXPERTO N°3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N°5	TOTAL
CLARIDAD	85%	80%	70%	75%	80%	390
OBJETIVIDAD	85%	60%	70%	75%	80%	370
PERTINENCIA	85%	75%	70%	75%	80%	385
ACTUALIDAD	85%	60%	70%	75%	80%	370
ORGANIZACIÓN	85%	70%	70%	75%	80%	380
SUFICIENCIA	85%	75%	70%	75%	80%	385
INTENCIONALIDAD	85%	80%	70%	75%	80%	390
CONSISTENCIA	85%	70%	70%	75%	80%	380
COHERENCIA	85%	75%	70%	75%	80%	385
METODOLOGÍA	85%	75%	70%	75%	80%	385
<b>TOTAL</b>	<b>850</b>	<b>720</b>	<b>700</b>	<b>750</b>	<b>800</b>	<b>3820</b>

FUENTE: Elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV : \frac{3820}{50} \% = 77\%$$

### **Confiabilidad**

Para este estudio se utilizó el Alfa de Cronbach a través del programa estadístico SPSS 20, para ello se realizó una prueba piloto de los instrumentos de las variables de estudio que consistió en 25 preguntas para cada uno, con resultados de 0.842 para la variable Satisfacción Laboral y 0.811 para la variable Desempeño Laboral, en el Coeficiente del Alfa de Cronbach

### **Satisfacción Laboral**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	25

### **Desempeño Laboral**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	25

**FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21**

## **2.5. Método de Análisis de datos**

Se utilizó el programa estadístico SPSS en su versión 21 ( Statistical Product and Service Solutions), e utilizó el coeficiente de Correlación de Spearman

Para la transcripción de los datos obtenidos en las encuestas, para luego ser tabulado y analizado.

## **2.6. Aspectos Éticos**

Los aspectos éticos y valores en los que se basará el desarrollo de la presente investigación serán:

- Uso de la información exclusivamente para fines académicos
- Reserva respecto a los nombres y procedencia de información dentro de la investigación
- Reserva respecto a la información de la seguridad de los trabajadores
- Uso exclusivamente académico respecto a la información de los trabajadores y la gerencia
- Otros relaciones

### **III RESULTADOS**

## Resultados de las encuestas

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en las encuestas, se indicara los más representativos en tablas y gráficos el cual enfatice o sintetice las características más relevantes a la problemática del presente estudio

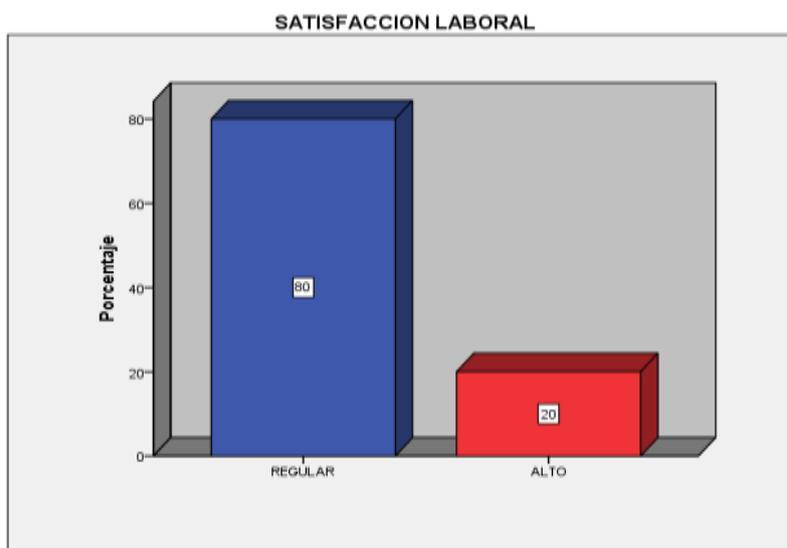
### Análisis Descriptivo

#### Variable 1: Satisfacción Laboral

TABLA Nª 1

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	28	80.0
ALTO	7	20.0
Total	35	100.0

GRAFICO Nª 1



FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21

### INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos se evidencia que el 80% de los trabajadores tiene un nivel regular con lo que respecta a la satisfacción laboral, lo cual nos indica que estas personas tienen un grado de satisfacción regular, vinculadas con las condiciones físicas, beneficios laborales, relaciones interpersonales, tareas que realizan.

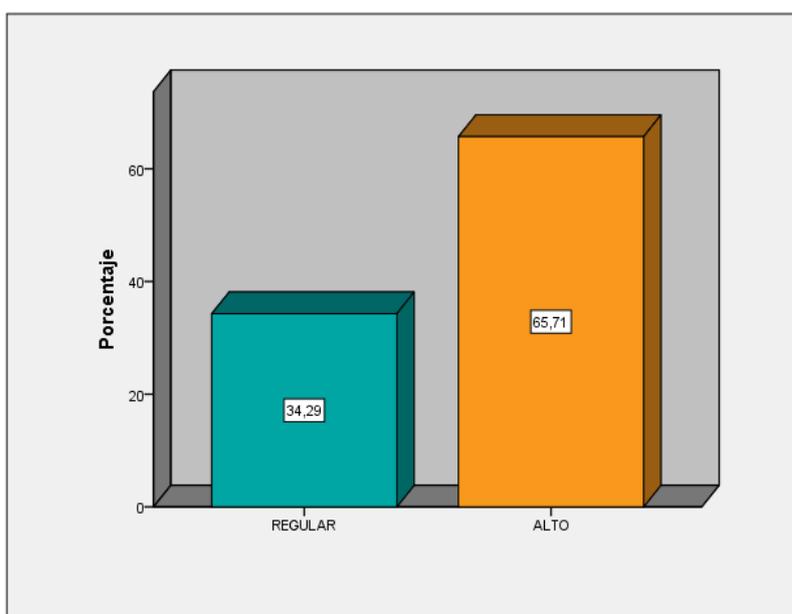
## Variable 1 : Satisfacción Laboral

TABLA Nª 2

### DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN FACTORES HIGIENICOS

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	12	34.3
ALTO	23	65.7
Total	35	100.0

GRAFICO Nª 2



FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21

### INTERPRETACION

En el gráfico 2, se demuestra que un 65.7% de los encuestados tienen un nivel alto con lo que respecta a los factores higiénicos, lo cual nos indica que estos factores tienen un grado alto de satisfacción, señalando a las necesidades primarias, como sueldos, beneficios, salarios, supervisión han sido satisfechas

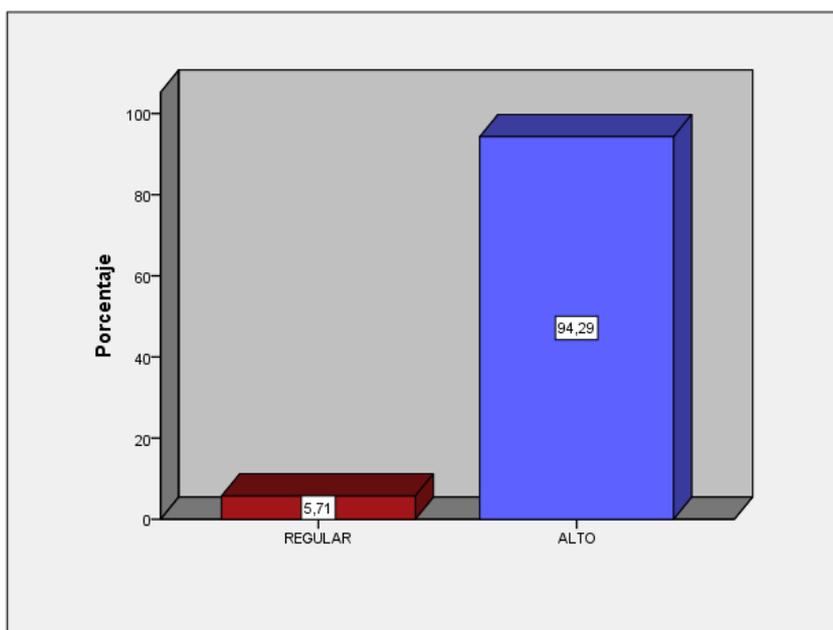
## Variable 1 : Satisfacción Laboral

TABLA Nª 3

### DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN FACTORES MOTIVADORES

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	2	5.7
ALTO	33	94.3
Total	35	100.0

GRÁFICO Nª 3



FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21

### INTERPRETACION

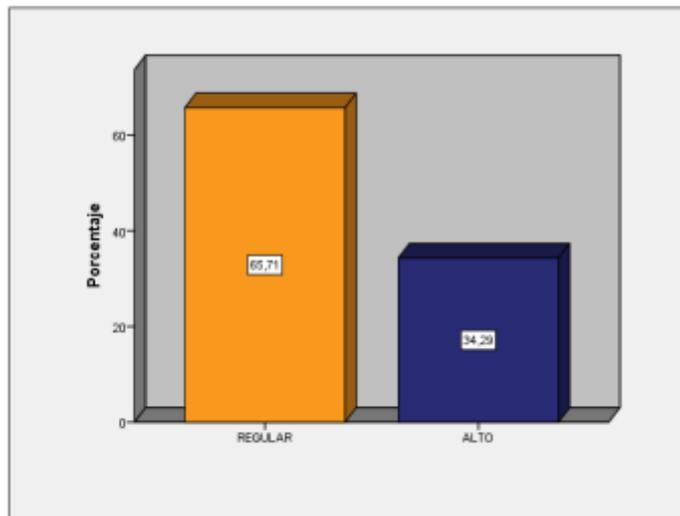
De los resultados obtenidos se evidencia que el 94.3% de los trabajadores tienen un nivel alto con lo que respecta a los factores motivadores, lo cual nos indica que estos factores tienen un alto grado de satisfacción, que las necesidades han sido satisfechas

## Variable 2 : Desempeño Laboral

**TABLA Nª 4**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	23	65.7
ALTO	12	34.3
Total	35	100.0

**GRAFICO Nª 4**



**FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21**

### **INTERPRETACIÓN**

De los resultados obtenidos se evidencia que el 65.7% de los trabajadores tiene un nivel regular con lo que respecta al desempeño laboral, lo cual nos indica que estas personas tienen un grado de desempeño regular, vinculadas con las condiciones, nivel de esfuerzo, capacidad, capacitación, trabajo en equipo, entre otros.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

TABLA N<sup>o</sup> 5

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION LABORAL	.491	35	.000
DESEMPEÑO LABORAL	.601	35	.000
FACTORES HIGIENICOS	.601	35	.000
FACTORES MOTIVADORES	.250	35	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21**

### INTERPRETACIÓN:

En este caso se realizó una prueba piloto que consistió en tener como muestra 35 trabajadores, como la muestra fue menor a 35 se utilizó la prueba de shapiro Shapiro-Wilk. Indicando para las dos variables satisfacción y desempeño laboral que los datos son anormales (0.000) a si mismo para las dimensiones factores higiénicos y factores motivadores (0.000) sus datos son anormales, lo cual para poder realizar la prueba de hipótesis se tiene que utilizar la prueba de Spearman

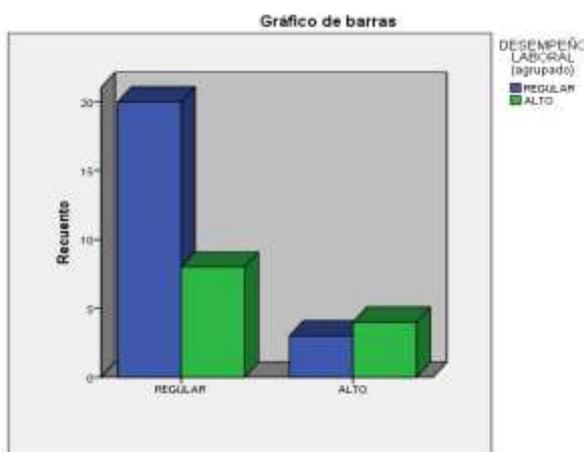
## TABLAS DE CONTINGENCIA

VARIABLES: Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

TABLA N<sup>o</sup> 6

			DESEMPEÑO LABORAL		Total
			REGULAR	ALTO	
SATISFACCION LABORAL	REGULAR	Recuento	20	8	28
		% del total	57.1%	22.9%	80.0%
	ALTO	Recuento	3	4	7
		% del total	8.6%	11.4%	20.0%
Total		Recuento	23	12	35
		% del total	65.7%	34.3%	100.0%

GRAFICO N<sup>o</sup> 5



FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21

### INTERPRETACIÓN

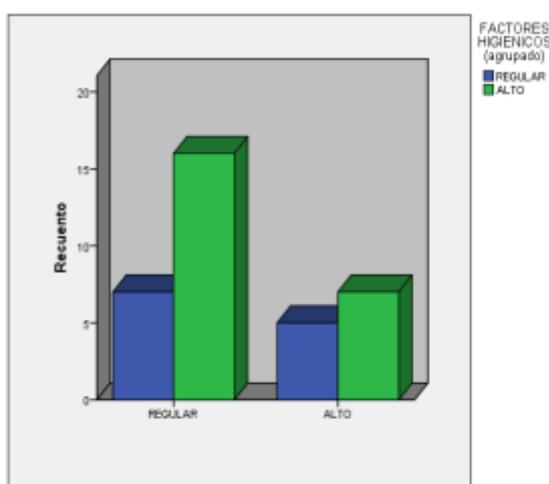
En los resultados, se puede observar en la tabla siguiente las variables en forma independiente, se podría afirmar que el satisfacción laboral es regular en un 80% y que el desempeño laboral está en regular con un 65.7%. También el resultado obtenido demuestra que el 57.1% de encuestados tiene un nivel regular con respecto a satisfacción laboral y desempeño Laboral. Sin embargo, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral del área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016; que a la luz de los resultados podemos decir que la satisfacción laboral es regular, el desempeño laboral es regular en un 65.7%

## Factores Higiénicos y Desempeño Laboral

TABLA N<sup>o</sup> 7

			FACTORES HIGIENICOS		Total
			REGULAR	ALTO	
DESEMPEÑO LABORAL	REGULAR	Recuento	7	16	23
		% del total	20.0%	45.7%	65.7%
	ALTO	Recuento	5	7	12
		% del total	14.3%	20.0%	34.3%
Total		Recuento	12	23	35
		% del total	34.3%	65.7%	100.0%

GRAFICO N<sup>o</sup>7



FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21

### INTERPRETACIÓN:

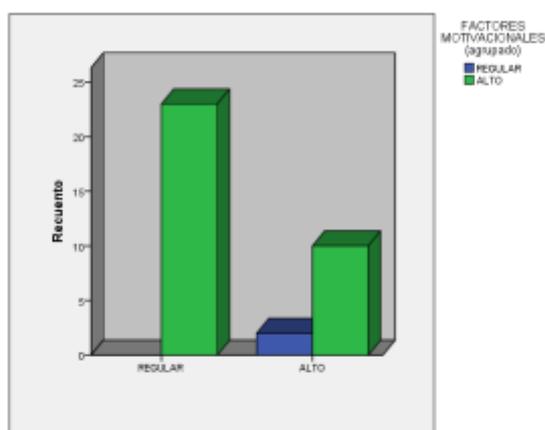
En los resultados, se puede observar en la tabla siguiente las variables en forma independiente, se podría afirmar que el desempeño laboral es regular en un 65.7% y que los factores higiénicos esta en alto con un 65.7%.Tambien el resultado obtenido demuestra que el 20% de encuestados tiene un nivel regular con respecto a los factores higiénicos y desempeño laboral .Sin embargo, el objetivo específico 1 de la investigación es determinar la relación entre los factores higiénicos y desempeño laboral del área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016; que a la luz de los resultados podemos decir que cuando los factores higiénicos es alto , el desempeño laboral es regular en un 65.7%

## Factores Motivadores y Desempeño Laboral

**TABLA Nª8**

			FACTORES MOTIVADORES		TOTAL
			REGULAR	ALTO	
DESEMPEÑO LABORAL	REGULAR	Recuento	0	23	23
		% del total	0.0%	65.7%	65.7%
	ALTO	Recuento	2	10	12
		% del total	5.7%	28.6%	34.3%
TOTAL	Recuento	2	33	35	
	% del total	5.7%	94.3%	100.0%	

**GRAFICO Nª 8**



**FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21**

### **INTERPRETACIÓN:**

En los resultados, se puede observar en la tabla siguiente las variables en forma independiente, se podría afirmar que los factores motivadores es alto en un 94.3% y que el desempeño laboral está en regular con un 65.7%. También el resultado obtenido demuestra que el 28.6% de encuestados tiene un nivel alto con respecto a los factores motivadores y desempeño laboral. Sin embargo, el objetivo específico N° 2 de la investigación es determinar la relación entre los factores motivadores y desempeño laboral del área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016; que a la luz de los resultados podemos decir que cuando los factores motivadores es alto, el desempeño laboral es regular en un 65.7%

## Prueba de hipótesis General

Variables: Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

TABLA N<sup>o</sup> 9

		SATISFACCION LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	.541
		Sig. (bilateral)		.044
		N	35	35
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	.541	1.000
		Sig. (bilateral)	.044	
		N	35	35

### FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21

La sig. Bilateral: 0.044

Entonces rechazamos la Hipótesis nula

Ho: No existe una relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores

Por lo tanto aceptamos la siguiente hipótesis

H1: Existe una relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores

Es decir se tiene los resultados de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación Rho: 0.541 y una Sig. Bilateral: 0.044 que demuestra que se tiene correlación moderada entre la satisfacción laboral y desempeño laboral del área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una débil correlación.

## PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÌFICA 1

### Factores Higiénicos y Desempeño Laboral

TABLA Nª 10

			FACTORES HIGIENICOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FACTORES HIGIENICOS	Coeficiente de correlación	1.000	.432
		Sig. (bilateral)		.021
		N	35	35
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	.432	1.000
		Sig. (bilateral)	.021	
		N	35	35

#### FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21

La sig. Bilateral: 0.021

Entonces rechazamos la hipótesis nula

Ho: No existe relación entre los factores extrínsecos o higiénicos y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores

Por lo tanto aceptamos la alternativa

H1: Existe relación entre los factores extrínsecos o higiénicos y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores

Es decir se tiene los resultados de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación Rho: 0.432 y una Sig. Bilateral: 0.021 que demuestra que se tiene correlación significativa entre los factores higiénicos y desempeño laboral del área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una débil correlación.

## PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

### Factores Motivadores y Desempeño Laboral

TABLA N<sup>a</sup> 11

			DESEMPEÑO LABORAL	FACTORES MOTIVADORES
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	,341*
		Sig. (bilateral)		.045
		N	35	35
	FACTORES MOTIVADORES	Coefficiente de correlación	,341*	1.000
		Sig. (bilateral)	.045	
		N	35	35

#### FUENTE: Programa Estadístico SPSS 21

La sig. Bilateral: 0.045

Entonces rechazamos la hipótesis nula

Ho: No existe relación entre los factores Motivadores y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores

Por lo tanto aceptamos la alternativa

H1: Existe relación entre los factores Motivadores y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores

Es decir se tiene los resultados de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación Rho: 0.341 y una Sig. Bilateral: 0.045 que demuestra que se tiene correlación débil entre los factores motivadores y desempeño laboral del área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una débil correlación

## **IV. DISCUSIONES**

## DISCUSIÓN

En el desarrollo de esta investigación se ha realizado la revisión de estudios desarrollados con anterioridad, en el contexto nacional e internacional, según el objetivo principal de investigación, esta buscó: “Establecer la relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de Producción del Distrito de Miraflores ,2016; el cual fue alcanzado satisfactoriamente tanto en forma parcial como global. La Validez interna del estudio se sustenta en las siguientes evidencias: el resultado obtenido a través de la prueba de fiabilidad que determina la consistencia interna de los datos resultó de 0.842, para la primera variable y 0.811 para la segunda variable, permitiendo entender que los datos son confiables para continuar con el desarrollo de la investigación y la valides externa estuvo garantizada por uso de la teoría de Los Dos Factores con la propuesta de: Los Factores Higiénicos y Los Factores Motivadores y asimismo la teoría de Víctor Vroom (VIE).

De ahí la importancia de mencionar los principales hallazgos en esta investigación según el objetivo principal del estudio donde se planteó: “Establecer la relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores ,2016. Después de haber procesado los resultados referentes a la hipótesis general , con el método de Spearman , el coeficiente de correlación 0.541 y un valor de significancia 0.044 menor que el valor establecido 0.05, lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa , que existe una relación moderada entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016, donde la variable Satisfacción Laboral se relaciona con la variable Desempeño Laboral.

Ante los resultados obtenidos en el procesamiento de datos sobre la hipótesis específica 1, habiéndose obtenido con el Método de Spearman un valor en el coeficiente de correlación 0.432, con un valor significativo 0.021 menor que el valor establecido 0.05 , permite afirmar que , existe una relación moderada entre los factores higiénicos y desempeño laboral del área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores,2016; donde los factores higiénicos se relacionan con el nivel de esfuerzo , capacidad , capacitación , trabajo en equipo que se propone lograr un adecuado desempeño Laboral.

Después de los resultados obtenidos en el procesamiento de los datos ,hipótesis específica 2 , con el método de Spearman , en la investigación se obtuvo en el coeficiente de correlación 0.341, con un valor establecido 0.045 menor que el valor establecido 0.05 , por lo cual permite afirmar que existe una relación baja entre los factores motivadores y desempeño laboral del área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores,2016, donde los factores motivadores se relacionan con el nivel de esfuerzo, rendición de cuentas, incentivos , aceptación del grupo permitiendo lograr un adecuado desempeño laboral

Analizando los trabajos previos el estudio encontró aspectos de convergencia en relación a la investigación desarrollada por Chiang, Méndez y Sánchez (2010), debido a que la metodología estuvo dada por un enfoque cuantitativo con diseño fue no experimental y transversal en semejanza con esta investigación. Además, se encontraron factores que tienen influencia sobre el Desempeño Laboral, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción, porque en similitud a los resultados encontrados que evidencian la comprobación de la hipótesis mostrando la existencia entre las variables estudiadas. Por lo tanto, los resultados evidencian el enriquecimiento del corpus teórico que refrenda teorías existentes que muestran relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral.

En este caso se analizó la siguiente investigación que solo contaba una variable de estudio de investigación, que fue desarrollada por Hinoja (2010), debido a que los objetivos de la investigación fueron determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, se utilizó la misma metodología de la investigación descriptiva correlacional. La investigación concluyó que el 85 % de los trabajadores se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan, se puede decir que esta investigación sirvió como aporte para comprender que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima y desempeño laboral, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será en su desempeño de este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

El estudio realizado por Fuentes (2012) , es similar a esta investigación, partiendo del objetivo general que era buscar relación de ambas variables , evaluar el grado de satisfacción laboral y su influencia en la productividad determinar la importancia que el personal se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva esto en su productividad. La muestra se conformó de 20 trabajadores , esta investigación es similar ya que se tomó como referencia a la teoría de los Impulsos Motivacionales de McClelland , el estudio es descriptivo correlacional , se encontró relación entre las variables .Se concluyó en la investigación que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones y la antigüedad dentro de la Delegación de RR.HH. son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

También se llegó a coincidir con la investigación de Sullca (2010). En la investigación se trazó el siguiente objetivo es estudiar la relación existente entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en las instituciones educativas del cercado Callao, se encontró el grado de relación de las variables un nivel regular La metodología utilizada por el autor fue la el diseño no experimental con una población mayor de 598. Asimismo la investigación concluyo que ambas variables son totalmente independientes por lo que se ha tenido que optar por realizar tablas de contingencia entre las dimensiones de ambas variables obteniendo como resultado un nivel medio en casi todas las dimensiones a excepción de la dimensión de “condición del trabajo” que resultó alto, por lo que se concluye que en ambas variables son regulares. Por lo cual la investigación de Sullca no tiene comparación con los resultados obtenidos con mi tesis.

En este caso se analizó la siguiente investigación que solo contaba una variable de estudio de investigación, que fue desarrollada por Baltonado(2014), se trazó el siguiente objetivo, identificar la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del laboratorio del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral Essalud .La metodología es la misma que se utilizó en esa investigación. La investigación concluye que se ha podido identificar una

relación positiva entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores, también se ha podido ver los trabajadores casi siempre realizan sus trabajos con lealtad y les preocupa la imagen de su institución, la motivación es un elemento que favorece en el desempeño laboral de los trabajadores y por ende conlleva al cumplimiento de la metas establecidas por el personal y la institución.

Para finalizar con el contraste de estudios previos se tiene Gomez, Inicio y O' Donnell (2011) .El estudio de esta investigación fue de enfoque cuantitativo , como objetivo determinar en qué nivel de satisfacción laboral se encuentran los empleados e identificar si existen diferencias entre los niveles de satisfacción laboral , dada la variable demográfica , puesto laboral de los empleados. La población de estudio fue de 2036, mayor a esta investigación. Se utilizó de referencia las misma base teórica, de Davis & Newstrom.La investigación concluye en que el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En este estudio se determinó una notable diferencia entre la satisfacción laboral de los puestos administrativos y los puestos operativos.

## **V.CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

Luego de haber desarrollado la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones

Se evidencio la relación existente entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016, siendo el Rho de Spearman 0. 0,541 y el nivel de significancia 0.044. En términos generales podemos concluir que la satisfacción laboral es regular en un 80% y que el desempeño laboral está en regular con un 65.7%%. También el resultado obtenido demuestra que el 57.1% de encuestados tiene un nivel regular con respecto a satisfacción laboral y desempeño Laboral.

Como segunda conclusión se evidencio la relación existente entre los factores higiénicos y desempeño laboral del área de producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016, siendo el Rho Spearman 0.432 y el nivel de significancia 0.021 que demuestra que se tiene correlación significativa. En términos generales podemos concluir que el desempeño laboral es regular en un 65.7% y que los factores higiénicos esta en alto con un 65.7%. También el resultado obtenido demuestra que el 20% de encuestados tiene un nivel regular con respecto a los factores higiénicos y desempeño laboral.

Por último se concluyó que existe relación entre los Factores Motivadores y el Desempeño Laboral en el Área de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2016 , siendo el Rho de Spearman 0.341 y el nivel de significancia 0.045 que demuestra que se tiene correlación débil. En términos generales podemos concluir que los factores motivadores es alto en un 94.3% y que el desempeño laboral está en regular con un 65.7%. También el resultado obtenido demuestra que el 28.6% de encuestados tiene un nivel alto con respecto a los factores motivadores y desempeño laboral

## **VI. RECOMENDACIONES**

## RECOMENDACIONES

Como recomendación general se ha visto conveniente que en La Empresa Mambrino se tome en consideración la mejora en aspectos vinculados a la seguridad laboral y capacitación que son los factores donde se requiere realizar mejoras urgentes, entre otros para que así el personal se sienta satisfecho cuando labore en su área, logrando de esta manera tener un buen desempeño en las tareas que realice.

En relación a la dimensión factores higiénicos donde el 65.7% de los trabajadores es alto, resulta necesario mejorar aspectos que están relacionados con las condiciones laborales y salariales. Es necesario recomendar a la programas de capacitación al personal con la finalidad de aportar conocimientos necesarios para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.

Se debe brindar condiciones óptimas donde el trabajador pueda laborar, mecanismos para mejorar la seguridad dentro del entorno laboral, tomando en cuenta el ambiente laboral, la indumentaria adecuada a la hora de realizar un trabajo, condiciones que permitan que el trabajador este seguro al momento de trabajar.

Añadir al estudio de Satisfacción Laboral un focus Group de manera periódica, dos veces al año, para obtener información de primera mano de los evaluados

En relación a los factores motivadores donde se obtuvo una escala regular de 65.7%, se debe crear nuevos métodos de medición para el desempeño, que no solo incluye un evaluador externo, sino también que haga participe al propio trabajador lo cual podría llevarlo a la auto reflexión, lo cual mejoraría la objetividad de la evaluación.

Se recomienda que Recursos Humanos, establezca visitas al área, también debe evaluar a los trabajadores y retroalimentar con ellos sobre su desempeño laboral y escuchar alternativas y propuestas de solución.

Realizar posteriores investigaciones con las mismas variables, tomando en cuenta las pequeñas áreas de producción de todas las tiendas, con la intención de corroborar o contradecir los resultados

Como última recomendación se recomienda a las empresas que están en este rubro, que al momento de evaluar a sus empleados , lo podrían hacer mediante un factor externo que no influya en las respuestas de sus empleados y mediante entrevistas , ya que se dedujo en investigaciones previas que esta herramienta de medición resulta muy práctica para obtener respuestas más detalladas

## VII REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Arbaiza, L. (2010).Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos. Buenos Aires – Argentina: Cengage Learning
- Barreiro, J., Diez de Castro, J., Fernández, B., Sanmartín, E. y Losada F. (2003). Temas de investigación actuales (1ª ed.). Madrid, España: Cristina Seco
- Barrero, F., y José, M. (2003). Gestión científica empresarial. (1ª ed.).Madrid ,España: Cristina Seco.
- Chiang, M., Martin, J., y Núñez, A. (2010).Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (1ª ed.).Madrid, España: Servicios Editoriales.
- Dalton, M., Hoyle, D., y Watts, M. (2006). Relaciones Humanas. (3ª ed.)México :Roció Cabañas Chávez
- De tejada M, V. (2010). Derechos humanos y relaciones laborales. Madrid, España: Gesbiblo.
- García, J. (2011). El comportamiento humano en las organizaciones. Lima, Perú: Universidad Pacifico
- Gómez, M. (2006).Introducción de la investigación científica (1ª Ed).Córdoba: Brujas
- Gonzales, M (2006). Habilidades directivas. (1ª ed.) Madrid, España: Innova.
- Gonzales S, M. (2004). (3ª ed). Investigación en Enfermería. Madrid, España : Génova
- Hernandez S,R.(2010). (5ta ed). Metodologia de la investigación.Mexico: MCGraw- Hill Interamericana
- Iborra, M., Dasi, A., Dols, C., y Ferrer, C. (2014).Fundamentos de dirección de empresa (2ª ed). Madrid: España: Paraninfo
- Jiménez, A., y Bueno, J. (2003) ¿Que motiva a sus colaboradores? Descúbrelo y mejore el rendimiento, no hay recetas(1ª ed).Madrid, España: Fc Editorial
- Kotler, P. (2013). Fundamentos de Marketing. (11va ed.). México: Pearson educación.
- Robbins, Stephen., y De Cenzo, D. (2009).Fundamentos de Administración. (3ª ed.)México, México D.F: Pearson educación

- Rodríguez M, L. (2002).Hacia una nueva orientación universitaria. Madrid – España : Edicions Universitat de Barcelona
- Stephen P. R. (1998) .Fundamento de comportamiento organizacional. (5ª ed). Madrid, España: Pearson educación.
- Valera J, R. (2006). Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones. (1ª ed.) México D.F. - México: Pearson educación.
- Wayne R, N.(2005)Administración de recursos humanos. Madrid – España :Pearson Educación

#### WEB

- Baltodano N, D. (2014) Motivación y desempeño Laboral de los trabajadores del laboratorio del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral-Essalud. Perú :Tesis presentada para obtener el título de Licenciada en Administración otorgado por la Universidad Cesar Vallejo Lima
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G.(2010).Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa Retrail

Recuperado en:

[http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang\\_et\\_al-theoria\\_19-2.pdf](http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf)

- Fuentes N, S.(2012).Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango Guatemala: Tesis de Licenciatura de la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades

Recuperado en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Gómez L, C., Inicio P,O .y Velásquez G, William.(2011).Niveles de satisfacción laboral en Banca Comercial. Perú :Tesis presentada para obtener el título de Magister en Administración Estratégica de Empresas otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú

Recuperado en:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ\\_INICIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCIAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INICIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1)

- Hinoja T,C.(2010).Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. Chile: Tesis del Programa de doctorado de la Universidad Playa Ancha  
Recuperado en:

<http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>

- León T, B.(2011).Satisfacción Laboral en Docentes de primaria en instituciones Educativas inclusivas –Región Callao. Perú :Tesis para optar el grado académico de Maestro en educación de la Universidad San Ignacio de Loyola-Perú  
Recuperado en:

[http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2011\\_Le%C3%B3n\\_Satisfacci%C3%B3n-laboral-en-docentes-de-primaria-en-instituciones-educativas-inclusivas-Regi%C3%B3n-Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n-laboral-en-docentes-de-primaria-en-instituciones-educativas-inclusivas-Regi%C3%B3n-Callao.pdf)

- Ríos A, F. (2014). Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal. Guatemala: Tesis de Licenciatura de la Universidad Rafael Landívar de la Facultad de Humanidades

Recuperado en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

- Salluca, L.(2010.Relación entre niveles de Satisfacción Laboral y desempeño de Docente en Instituciones Educativas del Cercado Callao.

## VIII ANEXO

**MATRIZ DE CONTINGENCIA**

TITULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA			
Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Área de Producción de la Empresa Mambrino del Distrito de Miraflores, 2015.	<b>FORMULACION GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>	Arbaiza , L. (2010 )Locke señala la satisfacción al estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o en experiencias en el trabajo	Cuando algunos de estos factores no se toman en cuenta , estas influyen en la conducta del trabajador ( nivel de satisfacción en que se rodea)	<b>Factores Higiénicos o Extrínsecos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo y beneficios</li> <li>• Política de la empresa y su organización</li> <li>• Ambiente y Seguridad laboral</li> </ul>	<b>Nunca</b>			
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>							<b>Factores Motivadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro - Reconocimiento</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Promoción de ascensos</li> </ul>	<b>Pocas veces</b>
	¿Qué relación existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2016?	Identificar cual es la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2016.	Existe una relación entre la satisfacción y desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores ,2016.									
	¿Qué relación hay entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2015?	Determinar cuál es la relación que existe entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2015.	Existe una relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2015.	<b>Instrumentalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Rendición de cuentas</li> </ul>	<b>Siempre</b>						
	¿Qué relación hay entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2016?	Identificar cuál es la relación que existe entre los factores Motivacionales y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2016.	Existe una relación entre los factores Motivacionales y el desempeño laboral en el área de la empresa Mambrino del distrito de Miraflores, 2015.				<b>Valencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios Sociales</li> <li>• Apoyo del supervisor</li> <li>• Aceptación del grupo</li> <li>• Relaciones con los compañeros de trabajo</li> <li>• Incentivo-Aumento salarial</li> <li>• Ascenso en el empleo</li> </ul>				
				<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Stephen P. Robbins (1998). Se definió el desempeño laboral en términos de sus calificaciones, pericia en la capacitación y datos del departamento de personal, como el nivel de los salarios. Los resultados demostraron que la escrupulosidad predecía el desempeño laboral en los cinco grupos de ocupaciones	Para medir la variable Desempeño Laboral, se hará uso de los indicadores de las dimensiones sustentadas por Víctor Vroom. Se evaluará mediante una encuesta tipo Likert. Se medirán con los indicadores según cuadro operacional						

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

### INTRODUCCION:

Estimado(a) Sr., Sra., el presente instrumento tiene por finalidad recabar información con respecto a su satisfacción con algunas dimensiones como: Sueldo y beneficios, Política de la empresa y su organización, Ambiente y seguridad laboral, Logro – reconocimiento, Responsabilidad y Promoción de ascensos. Razón por la cual le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

### INSTRUCCIONES:

Marca con una X en el casillero que más concuerde con lo que más siente. No existe respuesta mala ni buena. Sea sincero en cada una de las respuestas.

### Donde:

N°	ESCALA
1	Nunca
2	Pocas veces
3	A veces
4	Casi siempre
5	siempre

### DATOS GENERALES:

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO (M) (F): \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_

PREGUNTA		1	2	3	4	5
<b>Sueldo y beneficios</b>						
1	El salario que recibe satisface sus necesidades personales					
2	Las condiciones salariales para usted son buenas					
3	Los bonos por productividad son justos y equitativos					
4	Considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo					
5	Considera que es indispensable un incentivo no económico por su trabajo					
<b>Política de la empresa y su organización</b>						
6	La empresa le otorga prestaciones sociales adecuadas en el marco de la Ley					
7	La programación vacacional en su centro laboral satisface sus expectativas					
8	Las modalidades actuales de inserción laboral generan confianza y permanencia en el área donde se desempeña					
<b>Ambiente y seguridad laboral</b>						
9	Se siente seguro en el lugar donde desempeña sus labores					
10	Tiene conocimiento de los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo					
11	La empresa le brinda adecuada indumentaria acorde con el trabajo que realiza					

12	Las cargas de trabajo están repartidas equitativamente					
13	Este empleo le permite proyectar sus gastos a futuro					
14	Gozar de estabilidad laboral influye en el cumplimiento de sus labores					
<b>Logro - reconocimiento</b>						
15	Conoces la historia y trayectoria de la empresa					
16	Este trabajo reconoce sus esfuerzos					
17	Se siento satisfecho con los reconocimientos que le da la empresa					
<b>Responsabilidad</b>						
18	Cumple de manera satisfactoria con las tareas asignadas					
19	Persiste hasta que alcanza la meta fijada					
20	Es constante en cualquier tarea que emprende					
21	Es responsable con los horarios de trabajo					
22	Realiza sus actividades con dedicación					
<b>Promoción de ascensos</b>						
23	En su centro de labor le otorgan algún incentivo en la promoción de ascenso					
24	Se otorga la promoción de ascenso al empleado que se merece					
25	La empresa proporciona oportunidades para su desarrollo profesional					

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

### INTRODUCCION:

Estimado(a) Sr., Sra., el presente instrumento tiene por finalidad recabar información con respecto a su satisfacción con algunas dimensiones como: Nivel de esfuerzo, Expectativas del puesto de trabajo, Capacidad, Capacitación, Creatividad, Rendición de cuentas, Beneficios Sociales, Apoyo del supervisor, Aceptación del grupo, Incentivo - Aumento Salarial, Ascenso en el empleo. Razón por la cual le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

### INSTRUCCIONES:

Marca con una X en el casillero que más concuerde con lo que más siente. No existe respuesta mala ni buena. Sea sincero en cada una de las respuestas.

**Dónde :**

N°	ESCALA
1	Nunca
2	Pocas veces
3	A veces
4	Casi siempre
5	siempre

### DATOS GENERALES:

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO (M) (F): \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

PREGUNTA		1	2	3	4	5
<b>Nivel de esfuerzo</b>						
1	Cumple con las tareas en el tiempo indicado					
2	Cumple con las obligaciones cuando estoy sometido bajo presión					
<b>Expectativas del puesto de trabajo</b>						
3	La experiencia obtenida le ayudará a crecer y a desempeñarse mejor en el trabajo					
4	El desempeño laboral que realiza le beneficiara económicamente en el futuro					
5	Le gustaría ascender en el área donde desempeña					
<b>Capacidad</b>						
6	EL aprender nuevas cosas, impulsa al buen desempeño de sus labores					
7	El auto exigencia en el desarrollo de sus funciones, influye en su desempeño laboral					

8	Tiene la capacidad de adaptarse al área donde se le asigne								
9	Tiene la capacidad de trabajar en equipo								
<b>Capacitación</b>									
10	La empresa le capacita correctamente para poder afrontar los problemas								
11	Considero que el entrenamiento y capacitación laboral influyen en el cumplimiento de mis labores								
<b>Creatividad</b>									
12	Toma la iniciativa en el desarrollo de sus funciones, influyendo de manera positiva en su desempeño laboral								
13	Presenta propuestas de mejora para la producción de mi área								
<b>Rendición de cuentas</b>									
14	Rindo satisfactoriamente en el trabajo asignado por mi superior en la empresa								
<b>Beneficios Sociales</b>									
15	La empresa otorga beneficios para mi familia y para mí , esto incide para que mi desempeño sea optimo en el trabajo								
<b>Apoyo del supervisor</b>									
16	Cuenta con el apoyo de su supervisor en el momento en que lo necesita								
<b>Aceptación del grupo</b>									
17	Las relaciones personales con sus compañeros de trabajo son óptimas para poder desempeñarse de la manera correcta								
18	Las actividades recreativas que realiza su empresa le ayudan a contar con sus compañeros al momento de laborar								
19	El trabajo en equipo le ayuda a desempeñarse de manera correcta								
20	Muestra una actitud y aptitud responsable al integrarse a la labor de equipo.								
<b>Incentivo - Aumento Salarial</b>									
21	Cree que la remuneración influye en su desempeño laboral								
22	Cuando recibe incentivos económicos(bonos), mejora en el desempeño de sus funciones								
<b>Ascenso en el empleo</b>									
23	La posibilidad de ser ascendido o promovido, le motiva para desempeñarme de manera optima								
24	Cuento con oportunidad de ascenso en función a mis logros								
25	El ascenso se le otorga a la persona que se lo merece								

## CRONOGRAMA DE EJECUCION

En el cronograma se verá reflejado cada una de las actividades realizadas a lo largo del proyecto de investigación en función al tiempo en el que se van a realizar.

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de Coordinación	■							■					■			
2. Presentación del Esquema de desarrollo de proyecto de investigación	■															
3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos		■														
4. Recolección de datos			■	■	■											
5. Procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos						■	■									
6. <b>JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1</b> Presentación de avance							■									
7. Descripción de resultados								■								
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis									■							
9. Conclusiones y Recomendaciones										■						
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión											■					
11. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas												■				
12. Revisión y observación del informe de tesis por los jurados													■			
13. <b>JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2</b> Sustentación del informe de tesis														■	■	■



**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Dr. Juan La Rosa Carr  
 1.2. Cargo e institución donde labora: UCV Lima Este JTC  
 1.3. Especialidad del experto: Económico  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades Internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	

ITEMS DE LA VARIABLE: Satisfacción laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendrías que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 26 de *Jul* del 2016

75%

Firma de experto informante  
DNI: 05579164



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Oferto Le Naso Cesar  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: UCV Lima Este - JTC  
 1.3. Especialidad del experto: Economista  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				/	
SUICIENIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	

ITEMS DE LA VARIABLE: Desempeño laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

San Juan de Lurigancho, 26 de Abril del 2016

75%

Firma de experto informante  
DNI: 07537169



**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg: Paca Pantigoso, F. Romeo  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV Lima Este  
 1.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario Desempeño Laboral  
 1.5. Autor del instrumento: Salcedo Vilca, Jorge Id

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la Investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera a estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems midan lo que pretende medir					85

ITEMS DE LA VARIABLE: Desempeño Laboral 85%

Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.	✓			
2.	✓			
3.	✓			
4.	✓			
5.	✓			
6.	✓			
7.	✓			
8.	✓			
9.	✓			
10.	✓			
11.	✓			
12.	✓			
13.	✓			
14.	✓			
15.	✓			



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 22 de Abr del 2016

85%

Firma de experto informante  
DNI: 01212856



**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Paca Pantigoso, F. Romeo  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV Lima-Este  
 1.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario Satisfacción Laboral  
 1.5. Autor del instrumento: Salcedo Vilca, Ingrid

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y sus dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda el propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				80	

ITEMS DE LA VARIABLE: Satisfacción laboral 80%

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.	✓			
2.	✓			
3.	✓			
4.	✓			
5.	✓			
6.	✓			
7.	✓			
8.	✓			
9.	✓			
10.	✓			
11.	✓			
12.	✓			
13.	✓			
14.	✓			
15.		✓		



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23			✓	
24			✓	
25	✓			
26	/			
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

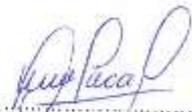
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o sustruir en los instrumentos de investigación?

1. Mejorar la redacción y la coherencia de los ítems 15, 23 y 24
2. \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 22 de Abr del 2016

80%

  
Firma de experto informante  
DNI: 01212356

**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg: RAUL DELBAÑO ARENAS  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INVESTIGACION  
 1.3. Especialidad del experto: DR. EN CC. EE  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Este expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	

ITEMS DE LA VARIABLE: Satisfacción laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

San Juan de Lurigancho, 22 de Abr del 2016

85%

Firma de experto informante

CNI: 01212856

**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg: RAUL DELBAÑO ARENAS  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INVESTIGACION  
 1.3. Especialidad del experto: DR. EN CC. EE  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Este expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	

ITEMS DE LA VARIABLE: Satisfacción laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			



16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. El instrumento es aplicable como esta.
2. \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

San Juan de Lurigancho, 21 de 04 del 2016

7096

  
Firma de experto informante  
DNI: .....



**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: DELGADO ARENAS, RAÚL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTL OFICINA DE INVEST.  
 I.3. Especialidad del experto: Dr. EN CC. EE  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	

ITEMS DE LA VARIABLE: Desempeño laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. El instrumento es aplicable
2. \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 21 de 04 del 2016

70/93

  
Firma de experto informante  
DNI: 107866414

**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del Informante: Dr./Mg.: \_\_\_\_\_  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: \_\_\_\_\_  
 1.3 Especialidad del experto: \_\_\_\_\_  
 1.4 Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde a propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir					

ITEMS DE LA VARIABLE: Satisfacción Laboral

Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

San Juan de Lurigancho, de \_\_\_\_\_ del 2016.



Firma de experto informante  
DNI: \_\_\_\_\_



**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: \_\_\_\_\_  
 I.2. Cargo e institución donde labora: \_\_\_\_\_  
 I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					

ITEMS DE LA VARIABLE: Desempeño laboral

Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

San Juan de Lurigancho, de del 2016



Firma de experto informante  
DNI: 7050381



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

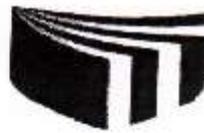
- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Susana Vante Fuentes Alvarado  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: D. T. C. Administrador  
 1.3. Especialidad del experto: Procedim - Finanzas  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....			60		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.			60		
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	

ITEMS DE LA VARIABLE: Satisfacción laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, Incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

San Juan de Lurigancho, 26 de 4 del 2016

72%

Firma de experto informante  
DNI: 07078491



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Suñamán Ugarte, Ferruccio Alfonso  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C. ADMINISTRACION UCV  
 I.3. Especialidad del experto: PROYECTOS - FINANZAS  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Satisfacción Laboral  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica			60		
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de .....			60		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				70	
COHERENCIA	Considera la estructura de presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	

ÍTEM DE LA VARIABLE: Desempeño Laboral

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

16	/				
17	/				
18	/				
19	/				
20	/				
21	/				
22	/				
23	/				
24	/				
25	/				
26	/				
27	/				
28	/				
29	/				
30	/				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 26 de 07 del 2016

72%

  
Firma de experto informante  
DNI: 05038885

## TESIS 00009

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>webcache.googleusercontent.com</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>pastebin.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad de San Martin de Porres</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.monografias.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>eprints.uanl.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>librable.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>www.theibfr.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>