



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL  
ÁREA DE SISTEMAS DE UNA SERVIS, CERCADO DE  
LIMA – PERÚ 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autoras:**

Rosa Elida Estanis Carrillo

Rosario del Pilar Margoth Sanchez Batista

**Asesor:**

Mg. Rossmery Albarran Taype

<https://orcid.org/0000-0002-5189-8522>

Lima - Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>JOSE SANCHEZ PORRAS</b>	<b>43420255</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>JUAN CARREÑO MARTINEZ</b>	<b>09339841</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ</b>	<b>40935708</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis, Cercado de Lima – Perú 2023”

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	revistas.unal.edu.co Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	revistas.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	María Margarita Chiang Vega, José Felipe Ojeda Hidalgo. "Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los	1%

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios por darme salud para poder seguir adelante, dedico este proyecto que con mucho esfuerzo se ha realizado a mi Madre por siempre acompañarme en cada paso que doy en la vida asimismo a toda mi familia y amigos que están siempre para mí.

Rosa Elida Estanis Carrillo.

Agradezco primero a Dios por bendecirme con salud y bienestar, dedicó también a mis padres por el apoyo que siempre me han brindado en el transcurso de mi carrera, hermanos por su comprensión y amigos que siempre estuvieron para darme ánimo para seguir adelante.

Rosario del Pilar Margot Sánchez Batista

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por darme vida y salud en estos momentos para llegar a cumplir todas mis metas y sueños, agradezco por estar con salud en estos momentos tan complicados que vivimos hoy en día.

Darles las gracias a mi Madre María Julia por todo lo que hizo y hace por mi hoy en día con esa fuerza que la caracteriza, así mismo agradecer a todos los profesores que han pasado por mi vida escolar y universitaria, ya que hicieron de mí una mujer responsable y decidida con mis estudios.

Rosa Elida Estanis Carrillo.

Doy gracias a Dios por todo lo brindado hasta hoy, salud para mí y mi familia sobre todo en estos momentos de pandemia.

Gracias a mi familia por darme siempre su apoyo y comprensión durante toda mi vida y más aún en el proceso de la universidad, además agradecer a los profesores por su dedicación y labor en el transcurso de nuestra educación.

Rosario del Pilar Sánchez Batista.

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR .....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
TABLA DE CONTENIDO .....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN .....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
1.1.Realidad .....	11
1.1.1. Realidad del problema	11
1.1.2. Formulación del problema	20
1.1.3. Problema general.....	20
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	22
2.1. Tipo de investigación .....	22
2.2. Población y muestra .....	23
2.2.1. Población.....	23
2.2.2. Muestra.....	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	24
2.3.1. Técnica .....	24
2.3.2. Instrumento .....	24

2.3.3. Procedimiento y análisis de datos.....	26
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	28
<i>Tabla 1</i> .....	28
<i>Tabla 2</i> .....	28
<i>Tabla 3</i> .....	29
<i>Tabla 4</i> .....	30
<i>Tabla 5</i> .....	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN .....	32
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	40
ANEXO N° 1 .....	40
ANEXO N° 2: .....	41
ANEXO N° 3: .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	26
<i>Tabla 2</i>	26
<i>Tabla 3</i>	27
<i>Tabla 4</i>	28
<i>Tabla 5</i>	28



## ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1°	¡Error! Marcador no definido.
Fig. 2°	¡Error! Marcador no definido.
Fig. 3°	¡Error! Marcador no definido.
Fig. 4°	¡Error! Marcador no definido.
Fig. 5°	¡Error! Marcador no definido.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servís, en el Cercado de Lima - Lima – Perú 2023, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables mencionadas, dicha investigación se realizó de tipo correlacional, enfoque cuantitativo con alcance correlacional de diseño no experimental transversal , conto con una población de 300 colaboradores tomando una muestra a 50 trabajadores del área de sistemas de la empresa tercer izada donde se recolecto los datos aplicando como técnica el instrumento del cuestionario que fue dirigida a los colaboradores de la empresa.

Para ello se aplicaron dos cuestionarios validados para hallar la correlación entre Satisfacción laboral y Desempeño, la cual se contó con un total de 27 preguntas en la primera variable y con 18 preguntas en la segunda variable siendo un total de 45 preguntas que fueron enviadas mediante Google Forms, como prueba estadística se optó por utilizar la de Pearson dando como resultado una correlación muy significativa positiva que se pudo obtener del valor estadístico  $r$  de Pearson de 0.587. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que entre ambas variables existe una correlación moderada además que el valor sig. es de 0.00 esto quiere decir que se acepta y afirma que existe una correlación entre ambas variables

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Los trabajadores hoy en día son claves para el éxito de cualquier organización debido a que son ellos quienes hacen el uso de los recursos que posee toda empresa para alcanzar los objetivos planteados y para que ello sea posible es importante que los trabajadores tengan una buena satisfacción laboral donde se sientan motivados ya que de esto depende de su desempeño tanto individual como grupal. (Mamani, 2014)

En ese sentido la satisfacción laboral es una preocupación constante en las organizaciones, incluso han sido muchos los estudios realizados respecto a determinar cuáles son los factores que influyen en el bienestar de los empleados en sus ambientes laborales, así como la satisfacción influye también con el desempeño de los trabajadores en sus puestos. Es por ello que, si el propósito de las organizaciones es crecer estratégicamente, deberán conocer el aspecto valorativo que tiene los empleados hacia la organización. (Sanchez G. &, 2017)

Satisfacción laboral se define que es el estado emocional o placentero del trabajador esto es resultante por la percepción subjetiva tanto como las experiencias laborales o como el resultado a su propio trabajo, (Martin, 2015) es decir que en el trabajo pueden generarse un conjunto de emociones favorables y desfavorables que perciben los trabajadores, es por ello que la satisfacción puede ser cambiante porque crecen y decrecen emociones a medida que los logros se van cubriendo.

El desempeño laboral es una referencia en que los colaboradores de una organización cumplen con las funciones y actividades que tienen según el cargo que ocupen en la empresa por sus habilidades, conocimientos y destreza, con el fin de obtener resultados favorables en la organización y así mismo ayudar tanto a la empresa y empleados a determinar qué tan eficiente y eficaz son para lograr las metas propuestas. (González William & Vilchez, 2021), Si bien se dice que la satisfacción laboral consiste en que la persona no solo se encuentre bien el entorno laboral sino en diversos niveles: físicos, ambientales, sociales, psicológicos y espirituales, por ello el bienestar social e individual estarían relacionados. Además, impacta directamente en la calidad de vida laboral, como la condición de vida favorable o desfavorable para las personas (Davis, 2007)

Asimismo, el desempeño de los trabajadores siempre ha sido considerado como el más importante para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, es por esa razón que en la actualidad existe un gran interés en el área de recursos humanos para conocer y mejorar el bienestar de los trabajadores para que así se pueda cumplir con los objetivos de la empresa y medir su nivel de contribución a la organización. Se refiere que la satisfacción laboral es un concepto amplio donde se alude a diversas actitudes y aptitudes puede tener un trabajador en el área de trabajo (Romero-Buj, 2010).

En la investigación realiza por la ONU nos indica que uno de cada cuatro trabajadores no se siente valorados en sus trabajos y solo los empleados que si se sienten valorados son de cargos con mayores responsabilidades dando como resultados poca satisfacción y desempeño laboral. (Kotliarskyi, 2022).

Asimismo, se indica que en las empresas privadas la subcontratación se ha convertido en una especialidad afectando a los colaboradores que se encuentran directamente laborando con la empresa (BancoMundial, 2010). Si bien es cierto existen diversas razones para subcontratar personal y habitualmente es que hay una relación entre costo – beneficio. Por ello algunos países realizan o ven de otra manera la tercerización, una de las principales afectadas por diversas formas de utilización transitoria de mano de obra estas sobresalen las actividades agroindustriales, con altos porcentajes de trabajo que no son registrados en las empresas ( Ferrazzino, 2005). En la investigación realizada por la CUT (Central Única de los trabajadores de Brasil) se menciona que las empresas que tercerizan acogen a poblaciones que sean más vulnerables del mercado, tales como migrantes e inmigrantes, mujeres y jóvenes, con respecto a los salarios estos afirman que los trabajadores tercerizados aproximadamente cobran un 27% menos que el resto y al mismo tiempo trabajan de tres horas más por semana, mientras que los trabajadores directos su jornada es hasta 2300 horas anuales, los tercerizados lo hacen hasta 2600 horas en el mismo período. (Antunes, 2011)

En el Perú ya un 86% de las empresas han tercerizado a sus trabajadores realizando el mismo trabajo y en las mismas condiciones donde reciben sueldos diferenciados perjudicando directamente a los trabajadores de las organizaciones y a profesionales que se encuentran en búsqueda de un puesto de labor, esto afecta los beneficios sociales, compensaciones, gratificaciones, etc, ya que son diferenciados. (Bernales, 2022)

Por lo mencionado anteriormente, surge la inquietud de determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores del área de sistemas en una servis en el distrito de cercado de lima, 2023. El objetivo de esta investigación se da porque existe evidencia que los colaboradores que se encuentran insatisfechos e inconformes por la falta de comunicación entre líderes, jefes y compañeros de trabajo, beneficios económicos, y el constante cambio de toma de decisiones para la producción donde existe una alta rotación de

personal. La unidad de estudio es una empresa especializada al rubro de tecnología de información brindando servicios y soluciones digitales, cuenta con más de 300 trabajadores.

En esta parte de la investigación, se abordarán los antecedentes nacionales e internacionales, relacionados al tema abordado.

Se revisó la investigación, La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquín, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, el estudio es descriptivo y correlacional de tipo aplicada, la cual tiene como hipótesis que existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, localidad de Carquin 2017, se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario donde se trabajó con una muestra de 80 trabajadores. En los resultados de esta investigación se encontró que existe relación entre la satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, localidad de Carquin, es por ello que se obtuvo una correlación de 0,049 para ello se concluye que cuando los trabajadores se sienten con más satisfacción su desempeño laboral aumenta, también el rendimiento de los trabajadores aumenta, quiere decir que un trabajador satisfecho y bien motivado tendrá un mejor rendimiento en su trabajo para ello se recomienda buscar mejorar sus planes de capacitación y el de remuneraciones para que sus trabajadores estén satisfechos de ello. (Huerta Hidalgo & Ching Campos).

En la investigación de (Dávila Morán, Agúero Corzo, Palomino Quispe, & Zapana Diaz, 2022) titulada Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana, dicha investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional, para ello es de tipo no experimental correlacional-descriptiva la cual se tuvo como población a 92 trabajadores y se consideró aplicar los cuestionarios a todos los trabajadores para su recolección de datos y utilizarlos en el programa SPSS con la correlación de RHO de Spearman que se obtuvo como resultado 0.820, la cual se puede concluir que existe relación entre ambas variables estudiadas ya que a mayor es el nivel de incentivos laboral mejor será el desempeño de los trabajadores debido a que se sentirán con una mayor motivación de realizar sus tareas.

(Ganoza, 2021) En su investigación, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL, ATE, 2021, tuvo como objetivo principal hallar la relación entre ambas variables en una empresa comercializadora de alcohol. El enfoque de la investigación es cuantitativo, descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal, la población es de 20 trabajadores de la empresa Colaromo SRL. Los resultados muestran una correlación moderada entre ambas variables obteniendo así un 0,498, es decir si

la satisfacción laboral se incrementa también habría un incremento en el desempeño laboral en la empresa Colaromo por ello se confirma la relación entre ambas variables investigadas y se concluye que a mejor sea la satisfacción de los trabajadores su desempeño será mejor, para ello se recomienda plantear estrategias y mejorar los aspectos débiles que se puedan presentar para no bajar con el rendimiento de las tareas y así mejorar las condiciones de trabajo. Así mismo se planteó mejorar el reconocimiento personal hacia los colaboradores tales como tarjetas de reconocimiento, palabras de motivación, felicitaciones, etc. con ello se pretende crear una cultura de permanencia y mejorar el desempeño de los trabajadores.

(Torres Pacheco & Zegarra Ugarte, 2015) En la investigación de Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno, 2014 – Perú se tuvo como principal objetivo hallar la correlación entre ambas variables, el método utilizado para dicha investigación es cuantitativo de diseño correlacional no experimental, la cual estuvo conformada por una población de 133 docentes encuestados. Los resultados de la investigación se concluyeron que existe una relación directa positiva de 0.828 entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones, es por ello que concluye que a mejor es el clima organizacional el desempeño es mayor favoreciendo así a los docentes como a las instituciones educativas debido a que disminuyen la rotación de personal.

En la siguiente investigación titulada Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo (Vallenas, 2019) dicha investigación tuvo como objetivo hallar la relación entre las variables de condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad, dicha investigación es de enfoque cuantitativo de alcance correlacional y de diseño no experimental con una población de 115 trabajadores administrativos que se les aplicó el cuestionario. Los resultados obtenidos en esta investigación que se realizó mediante el análisis de la SPSS RHO Spearman con el resultado de 0.464 que si existe una correlación significativa entre las condiciones de trabajo y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad concluyendo que a mejores sean las condiciones de trabajo el desempeño laboral tiende a ser bueno y por ello se recomienda mantener en óptimas condiciones el espacio, infraestructura, etc. donde los trabajadores tienden a ser las tareas diarias.

Para (Vega & Neira, 2015), su investigación es medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. Población de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, donde se obtuvo como resultado una fiabilidad con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 10 escalas en los encuestados en una evaluación de "desempeño alto" 0.65 -0,82 mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 5 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos"

0,33 0,37 tanto para las mujeres como varones. Los resultados muestran correlaciones estadísticamente significativas, moderado a alto, se visualiza en el género femenino un 35% de correlaciones a diferencia del género masculino con un 27% del total. Es decir, que las funcionarias necesitan el crecimiento individual, encontrar su identidad, ser reconocidos profesionalmente, tener relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y jefes, y la necesidad de autorrealización en la municipalidad. A diferencia los hombres, su desempeño laboral es afectado por las condiciones, perfil del cargo y decisiones que determine la municipalidad, es decir, la remuneración, beneficios económicos, ambiente físico, supervisión, políticas de la empresa, etc. La investigación concluye con generar futuras políticas públicas internas, saber de lo que perciben los funcionarios(as) al momento de realizar su trabajo. En este sentido, se plantean un conjunto de variables que se deberán analizar, y como sugerencia para poder aumentar el desempeño y satisfacción de los funcionarios es bueno replicar esta investigación en otras instituciones públicas en general.

Para (Maria & Jose, 2013), en su investigación desarrollada para demostrar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de las ferias libres. Concepción, Chile se logró obtener una muestra de 158 trabajadores de ferias libres ubicadas en la ciudad de Chile, 264 colaboradores fue el total de la población para realizar el estudio correlacional. Se utilizó el SPSS 13.0, el cual arrojó como resultados descriptivos y las relaciones existentes entre las variables. Es necesario mencionar que el coeficiente alfa de 0.594 del factor satisfacción con la relación subordinado supervisor es posible acercarlo a 0.60, lo que lo hace aceptable, la correlación utilizada fue el coeficiente Rho de Spearman dando como resultado 0.59 y 0.78, sin embargo, por su baja puntuación esta correlación resultaría menos fiable que el resto de las escalas por lo cual, para un futuro estudio en similar universo, convendría modificar los ítems. Finalmente, se concluye respecto a los distintos factores de satisfacción laboral, los jornaleros de las ferias tienen un nivel alto de satisfacción laboral porque tienen iguales características. Además, se recomienda modificar los ítems del factor satisfacción con la relación subordinado-supervisor para mejorar la consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral, lo que limita el análisis.

Para (Pamela, Natalia, & Nikol, 2017) realizaron un estudio para determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena (2017). Estudio correlacional, en 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral a 166 trabajadores este instrumento es para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales. Un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente y por otro lado un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos se perciben un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) y administrativos ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ). En conclusión, la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un

mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos. Es por ello que se recomienda que mientras se tenga un buen clima laboral mayor será la satisfacción laboral.

Para (Rodríguez Velázquez & Sánchez Macías, 2020) busca determinar Satisfacción laboral y el compromiso laboral de los docentes del cobach, SAN LUIS POTOSÍ – MÉXICO, investigación de tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo-correlacional. Se tuvo en cuenta la consistencia interna de los instrumentos donde se utilizó el estadístico Alpha de Cronbach para ambos cuestionarios. Los resultados fueron: 71% son mujeres, 29% son hombres. La edad fluctúa entre los 26 y 70 años con una media de 47.5 y una desviación estándar de 10.6 años. Según el nivel máximo de estudios cursados el 37.3% tienen licenciatura, 50.8% tiene maestría y el 12% tiene doctorado. Para el resultado que analiza la correlación de ambas variables. Entre las variables SL y CL se halló una correlación directa con una fuerza de 0.411 y estadísticamente significativa, con la prueba no paramétrica rho de Spearman. Concluye que existe una correlación directa y positiva -aunque no fuerte- entre las variables satisfacción y compromiso laboral. Sin embargo, mostró una regresión lineal de ajuste pequeña, lo cual no permite afirmar que exista una relación entre las variables que pueda destacarse.

Para (Zaira, Napán, & Meza, 2023) realizan un estudio sobre la Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil el objetivo de esta investigación es "determinar la relación de la motivación laboral con el desempeño de los colaboradores en Industrias Súper Sport S.R.L. - 2021". Se desarrolló el diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional. La muestra conformó 105 colaboradores de Súper Sport. Se utilizó la encuesta como técnica un instrumento con 36 ítems para estudiar ambas variables. Para el procesamiento de datos en el entorno inferencial según la prueba de normalidad se trabajó con el estadígrafo Rho de Spearman, encontrando correlaciones positivas. Para la hipótesis general la correlación entre ambas se halló ( $r=0,764$ ) indicando que la relación es directa y positiva, Es decir, si la percepción de la motivación extrínseca aumenta, el desempeño también lo hace. Asimismo, el grado de significancia de la prueba es ( $p=0,000 < \alpha=0,05$ ), concluyendo que la motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en Industrias Súper Sport S.R.L - 2021.



A continuación, se abordará el desarrollo del marco teórico de la investigación de acuerdo con las variables de estudio, se iniciará con la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un tema que actualmente preocupa a la mayoría de los empresarios. Cada vez es muy importante tener en cuenta las fuentes que causen insatisfacción laboral porque de esta manera evitan problemas posteriores ya que puede deteriorar la imagen de la empresa, calidad de sus servicios y productos e influir en el crecimiento el desarrollo organizacional afectando la productividad del trabajador (Hannoun, 2011). Es decir, consiste en la actitud del trabajador que manifiesta con su propio trabajo en aspectos relacionados como el desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y el desempeño de estas. (Palma, 2006)

Dimensiones de la satisfacción laboral, que se van a abordar en la investigación son las de la autora Sonia Palma:

- **Significación de la tarea:** Se refiere a la disposición al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte mental. Además, se considera que para el trabajador las tareas del trabajo impactan de manera personal y social, y al realizar su trabajo con complacencia recibe retroalimentación de compañeros y superiores.
- **Condiciones de trabajo:** Es una distribución y ambiente físico, donde un colaborador no solo debe sentir comodidad con la infraestructura o elementos materiales sino percibir el ambiente entre los trabajadores dentro de su organización.
- **Reconocimiento:** Viene a ser la apreciación valorativa que ejecuta el colaborador en cuanto a relación con su jefe directo, considerando al trabajador teniendo comprensión y apreciación valorativa, respecto a sus actividades diarias dentro de la empresa.
- **Beneficio económico:** Es una retribución que recibe cada trabajador por parte de su organización, por sus actividades que realiza, ya sea un estímulo económico regular o adicional para así motivar al colaborador.

A continuación, abordaremos los indicadores de nuestras dimensiones:

- Esfuerzo: Para el autor Víctor Vroom quien desarrolló la teoría de la expectativa, sostiene que el esfuerzo de un individuo en el trabajo está influenciado por su expectativa de lograr un resultado deseado y la valoración que hace de ese resultado, es por ello que la motivación para el esfuerzo está vinculada a la expectativa de alcanzar metas y la valoración de esas metas. (Mitjana, 2019)
- Estructura: Una estructura laboral bien diseñada puede contribuir a un ambiente de trabajo eficiente, transparente y colaborativo, promoviendo el rendimiento y la satisfacción de los empleados. Por otro lado, una estructura deficiente o desorganizada puede conducir a problemas de comunicación, conflictos y disminución de la eficiencia laboral.
  - Clima laboral entre líderes y empleados: En cada empresa debe de existir un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre líderes y empleados para que no visualice la diferencias entre rangos, esta medida ayudar a mejorar y crear un clima apropiado y así incentivar al empleado por su trabajo (Varela, Puhl, & De los Angeles , 2014)
  - Remuneraciones / Incentivos: Los incentivos corresponden a porciones variables del salario o reconocimiento que premian el desempeño superior y requerido, lograr este resultado es voluntario, por lo que puede ser incentivado (Pino, Ponce, Aviles, & Vallejos, 2015)

En esta parte del desarrollo abordaremos la variable desempeño laboral la cual esta consiste en el valor que un colaborador aporta a la empresa y que tan comprometido está en el área de la empresa servis, ubicado en el Cercado de Lima, Lima.

- El desempeño laboral, es el valor que un trabajador agrega a la empresa de todas las maneras que sea posible en un período de tiempo determinado, con el fin de perseguir objetivos establecidos, de modo que el desempeño de los empleados pueda medirse y ver el rendimiento. (Argoti, 2020).
- De acuerdo a (Ramos, Barrada, Fernandez, & Koopmans, 2019) al desempeño laboral se le conoce como rendimiento laboral individual (IWP), definiéndose como los comportamientos necesarios para que la empresa cumpla sus objetivos estando bajo el control de la persona.

Dimensiones de desempeño laboral, que se van a abordar en la investigación son las del autor Koopmans y sus propias definiciones

**Desempeño de las tareas:** Se refiere a todas las actividades que un empleado realiza dentro del ambiente de trabajo en beneficio de la empresa. Por lo tanto, deberá realizar todos los esfuerzos necesarios para encontrar soluciones definitivas a las dificultades que se presenten y realizar las actividades que le sean asignadas por las razones del trabajo que realiza. También se toman el tiempo necesario para realizar el trabajo y lograr los resultados esperados, secuenciar, priorizar y planificar las actividades a realizar y el momento del desempeño de las funciones asignadas para maximizar el esfuerzo.

- **Desempeño contextual:** También conocido como comportamiento ciudadano organizacional (OCB). Se puede definir como acciones que contribuyen los objetivos de la organización mejorando el entorno social y psicológico. Estas incluyen tareas que van más allá de las obligaciones laborales, como la espontaneidad, la pro actividad, la cooperación con los demás o el entusiasmo.
- **Comportamiento laboral:** Se refiere a acciones voluntarias que son perjudiciales para la salud de una organización, realizadas incorrectamente para un propósito o mediante abuso de privilegio. Estos comportamientos desviados tienen consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, aunque las conductas laborales contraproducentes están relacionadas con el desempeño contextual, cada dimensión tiene su propia identidad.

#### Indicadores de las dimensiones Desempeño Laboral

- **Actividades en beneficio de la empresa:** En todas las organizaciones el colaborador desarrolla su trabajo de la mejor manera para lograr resultados óptimos y le permitan realizar un crecimiento laboral como línea de carrera, recibir recompensas bonos entre otros, al tener un personal con grandes expectativas el rendimiento será mayor y beneficiosa para las empresas. (Zapata, Napan, & Meza, 2023)
- **Comportamiento óptimo para entorno social / psicológico:** El comportamiento organizacional es un conjunto de acciones que los empleados realizan incluso cuando no reciben compensación. Simplemente busca reconocimiento o satisfacción al realizar estas acciones. Por lo tanto, la participación de los empleados en actividades voluntarias dentro de la organización indica apoyo a la decisión del empleador de participar en actividades pro sociales. (Arredondo, Rosas, & Villa, 2011)
- **Comportamiento perjudicial:** En todas las organizaciones existen normas de conducta cívica y respeto de las cuales son aplicadas cuando existe una falta por

parte de un trabajador, una conducta desviada del empleado es aquella conducta voluntaria que viola normas organizacionales significativas y, al realizarlo amenaza el bienestar de una organización, de sus miembros o ambos. (Morales, Topa, & Depolo, 2011)

## 1.2. Formulación del problema

### Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de un servís en el distrito Cercado de Lima, Lima-Perú 2023?

### Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la significación de la tarea y desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de un servís en el distrito Cercado de Lima, Lima-Perú 2023?
- ¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de un servís en el distrito Cercado de Lima, Lima-Perú 2023?
- ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de un servís en el distrito Cercado de Lima, Lima-Perú 2023?
- ¿Qué relación existe entre beneficio económico y desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de un servís en el distrito Cercado de Lima, Lima-Perú 2023?

### Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servís, Cercado de Lima - Perú, 2023

#### 1.3.1 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la Significación de la Tarea y el desempeño laboral en los trabajadores del Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.

- Determinar la relación existe entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores del Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.
- Determinar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores del Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.
- Determinar la relación entre beneficio económico y el desempeño laboral en los trabajadores del Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.

#### **1.4. Hipótesis general**

Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servís, en el distrito de Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.

##### **1.4.1. Hipótesis específica**

- Existe una relación entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.
- Existe una relación entre condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.
- Existe una relación entre reconocimiento y desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.
- Existe relación entre beneficio económico y desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó es de manera correlacional, también conocida como no experimental, este tipo de investigación determina el grado de similitud o relación que existe entre dos a más variables, mide las variables y posteriormente evalúa la correlación probando correlaciones e hipótesis estadísticas. Según (Mejia, 2017) la investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en el que un investigador mide dos o más variables y determina una relación estadística (correlación) entre ellas sin incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Generalmente se supone que los estudios correlacionales deben incluir dos variables cuantitativas, como puntuaciones que sería el resultado del número de eventos repetidos durante un periodo de tiempo.

La investigación en la que se realiza un análisis y un estudio mediante mediciones y evaluaciones numéricas que permiten recolectar datos confiables para buscar explicaciones comparativas y generales basadas en un campo de la estadística es el enfoque cuantitativo la cual se caracteriza por que refleja la necesidad de medir y estimar las magnitudes del problema de investigación (Hernandez , Fernandez , & Baptista, 2014).

El alcance de la investigación determina los resultados que se obtendrán de la investigación y determina los métodos a seguir para lograr este resultado, por lo que es importante definir adecuadamente el alcance de la investigación antes de iniciar la investigación. (Hernandez Sampieri R. , 2014). Según nos comenta el auto (Ramos C. , 2020) que en su artículo científico nos indica que debe de existir una relación de continuidad entre los distintos alcances de la investigación (exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo) de tal forma que en un mismo estudio se pueda observar las diferentes etapas del proceso.

Para nuestra investigación el alcance es correlacional, donde se tiene como propósito principal saber cómo se puede comportar una variable con otra variable correlacionada. El alcance correlacional, también es llamado nivel correlacional, cuya finalidad es evaluar la relación que existe entre dos variables mediante la aplicación de técnicas estadísticas, así mismo también mediante la medición de una variable se va a conocer cómo se comporta la otra variable. (Cabezas & Torres, 2018). Para los autores (Hernandez Sampieri & Mendoza, 2018), el alcance correlacional presenta en un punto medio y tiene como finalidad medir el grado de relación entre dos variables o categoría desde un enfoque cuantitativo.

El diseño de una investigación es un modelo que adopta el investigador para precisar el control de las variables de estudios (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018), es por ello que cuando se habla de diseño referimos a estrategias, pasos y procedimientos que aborda una investigación lo que abarca un conjunto de procedimientos sistemáticos y racionales. El diseño no experimental es el estudio que se realizan sin manipulación de las variables ya que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego ser analizados. La investigación realizada es de diseño no

experimental transversal, según el siguiente autor lo define como recolección de datos que se realiza en un solo momento o tiempo único (Hernandez , Fernandez , & Baptista, 2014).

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Según (Fernandez & Baptista, 2014) la muestra se define un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán información y datos, donde tiene que definirse y delimitarse para obtener una información con precisión, además de que debe ser representativo de la población. La población está compuesta por más de 300 trabajadores empresa servis ubicada en el distrito del Cercado de Lima.

Se consideró para nuestra investigación a 50 trabajadores quienes conforman al personal que labora en la empresa servis, esto es para realizar el proyecto de investigación que se basa en la Satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas en una servis ubicado en el distrito de Cercado de Lima, Lima- Perú 2023. Se tomó a toda la población del área de sistemas por ser finita identificando una totalidad de miembros del área.

### 2.2.2. Muestra

La muestra que se considera para el análisis de investigación está enfocada en criterios de inclusión y exclusión, debido a que solo se encuestará a los colaboradores que cumplan con los siguientes criterios:

- Criterios de exclusión
  - Colaboradores que trabajen en áreas con contrato directo con la empresa analizada
  - Colaboradores con menos de 6 meses laborando en la empresa
- Criterios de inclusión
  - Colaboradores que trabajen en áreas con contrato bajo servis
  - Colaboradores con experiencia laboral mayor a seis meses

Área	Sistemas
Cantidad	50

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.3.1. Técnica

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se va a analizar mediante encuestas y obtener datos numéricos que permitan comprobar la hipótesis planteada, la cual implica el uso de herramientas estadísticas para ello se utilizara comprensión e interpretación de las evaluaciones y encuestas que se realizara a los colaboradores, logrando con éxito el proceso y resultados del desempeño laboral y satisfacción en sus puestos de trabajo.

Las técnicas de recolección de datos a emplear es la encuesta, la cual abarcan procedimientos y actividades que permite al investigador obtener la información para dar respuesta a la pregunta de la investigación (Hernandez Mendoza & Duana Avila, 2020). La dimensión de las técnicas de recolección confronta al investigador al proceso de toma de decisiones para elegir por aquellas técnicas apropiada a la investigación (Yumi & Urbano, 2014)

### 2.3.2. Instrumento

Los instrumentos de recolección de datos se emplean de manera distinta debido a los diferentes tipos de investigación, técnica y objetivo planteado, el mayor instrumento utilizado es el cuestionario tanto en enfoques cuantitativos como en cualitativos, dicho cuestionario permite obtener el registro de datos a través de preguntas de varios tipos según el interés de dicha investigación. El cuestionario consiste en una serie de preguntas estructuradas y específicas las cual permite evaluar una o más variables definidas en la investigación, el método para que se realicen el cuestionario es mediante el medio de comunicación vía telefónica, ya que a los trabajadores le llegara a su bandeja de mensajes el link del cuestionario a realizar. (Cisneros Caicedo, Urdanigo, Guevara, & Garces, 2022)

Para medir la variable de Desempeño Laboral se utilizó el cuestionario de desempeño laboral individual de Koopmans (IWPQ) 2013 que fue revalidado por Koopmans en el año 2019, dicho cuestionario cuenta con 18 ítems de las cuales está agrupado en 3 dimensiones: desempeño de las tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral, las respuestas se plantearon mediante la escala de Likert.

Factores	Ítems
Desempeño de las tareas	1,2,3,4,5,6,7
Desempeño contextual	8,9,10,11,12
Comportamiento laboral	13,14,15,16

Fig. 1°

*Elaboración propia*



Asimismo, para medir la variable de Satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Sonia Palma, 2005. Dicho cuestionario nos sirve para medir el nivel de satisfacción laboral del colaborador en función a la percepción que suelen tener los colaboradores de los cuales es la significación del trabajo, las condiciones en el trabajo, reconocimiento personal y reconocimiento social, para que tan identificado, sea agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. El cuestionario que se utilizó para la segunda versión fue la escala de Likert que consta de 27 preguntas agrupadas en cuatro factores, tal y como se demuestra en la siguiente tabla:

Factores	Ítems
Significación de la Labor	3, 4,18,21,22,25 y 26
Condiciones del Trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23 y 27
Reconocimiento Social y/o Personal	6,11,13,19 y 24
Beneficios Económicos	2,5,9,10 y 16

Fig. 2°

*Elaboración propia*

Este cuestionario estuvo distribuido en dimensiones y tuvo indicadores de medición con escala Likert señalando las siguientes opciones de respuesta:

1. Total, desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Total, de acuerdo

Confiabilidad de Cronbach para la Variable de Satisfacción Laboral:

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	10

Fig. 3°

Confiabilidad de Cronbach de la Variable Desempeño Laboral:

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	10

Fig. 4°

**2.3.3. Procedimiento y análisis de datos**

Para el recojo de los datos se utilizó el formulario de Google Forms y una vez obtenido los datos del cuestionario, se registraron en una hoja de Excel para el orden de los datos y para su procesamiento también en el software estadístico SPSS versión 26 y así proceder el análisis de los resultados.

Para la investigación de ambas variables de estudio primero se aplicó una prueba de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach, aplicando la encuesta a 10 trabajadores de la empresa servís, cuyos resultados fueron examinados mediante el software IBM SPSS Statistics.

Finalmente, obteniendo los resultados de fiabilidad se procedió a generar la prueba de normalidad que nos dio resultado:

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,121	50	,064 <sup>*</sup>	,972	50	,275
Desempeño	,117	50	,086	,947	50	,250

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fig. 3

Shapiro - Wilk	Kolmogorov - Smirnov
n<=50	n>50

Según los resultados del cuadro prueba de normalidad obtenido del programa SPSS, concluye que por ser menor a igual a 50 personas encuestadas el análisis que se empleará en esta investigación será el de Shapiro-Wilk, así mismo se observa que la primera variable que es de satisfacción laboral nos da 0.275 de significancia y la segunda variable que es de desempeño laboral arroja una significancia de 0.25, lo cual ambas son mayores al 0.05. Por lo tanto, para el desarrollo de las correlaciones que existe entre ambas variables y dimensiones será con el de Pearson.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

El presente capítulo, se revelará los resultados de la investigación que fue realizada en una entidad privada encargada de tercerizar con una muestra de 50 trabajadores. Instrumento utilizado, un cuestionario de 45 ítems, con 4 dimensiones. En el actual proceso vamos a utilizar el coeficiente de correlación de r de Pearson como estadístico correlacional.

Primer cuadro es para determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servís, Cercado de Lima - Perú, 2023

**Tabla 1**

**Correlación de Pearson entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral**

		Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,587**
	Sig.(bilateral)		,000
	N	50	50
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,587**	1
	Sig.(bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en nivel 0,01 (2 colas)

#### Programa estadístico SPSS

En esta tabla N. °1 de correlación entre ambas variables principales, se muestra un coeficiente de relación del valor estadístico r de Pearson 0,587 la cual es una correlación muy significativa. Por lo que se podría afirmar con un 99% de confianza, ambas variables entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral existen una correlación moderada debido a que el valor Sig. (Bilateral) es de 0,00, y este se encuentra por debajo de 0.01 requerido.

Determinar la relación entre la Significación de la Tarea y el desempeño laboral en los trabajadores del Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.

**Tabla 2**

**Correlación de Pearson entre Significación de la tarea y Desempeño Laboral**

		Significación de la tarea	Desempeño Laboral
Significación de la tarea	Correlación de Pearson	1	,187
	Sig.(bilateral)		,193
	N	50	50
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,187	1
	Sig.(bilateral)	,193	
	N	50	50

#### Programa estadístico SPSS

Se observa en la tabla N. °2 la correlación entre Significación de la tarea y la Variable Desempeño Laboral, la cual nos muestra un coeficiente de relación del valor estadístico r de Pearson 0,187 la cual indica que existe una correlación positiva muy débil. Sin embargo, el valor Sig. (Bilateral) es de 0,193, esto significa que es mayor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la correlación entre la dimensión y la variable. Por ello se rechaza esta hipótesis para la investigación.

Determinar la relación existe entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores del Servís en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023

**Tabla 3**

**Correlación de Pearson entres Condiciones de trabajo y Desempeño Laboral**

		Condiciones de trabajo	Desempeño Laboral
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	,506**
	Sig.(bilateral)		,000
	N	50	50
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,506**	1
	Sig.(bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en nivel 0,01 (2 colas)

#### Programa estadístico SPSS

Como se observa en la tabla N. °3 de correlación entre ambas variables, se muestra un coeficiente de relación del valor estadístico r de Pearson 0,506 la cual es una correlación muy significativa. Por lo que se podría afirmar con un 99% de confianza, ambas variables entre Condiciones de trabajo y Desempeño Laboral existe una correlación moderada debida, ya que el valor Sig. (Bilateral) es de 0,00, y este se encuentra por debajo de 0.01 requeridos.

Determinar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores del Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.

**Tabla 4**  
**Correlación de Pearson entre Reconocimiento y Desempeño Laboral**

		Reconocimiento	Desempeño Laboral
Reconocimiento	Correlación de Pearson	1	,538**
	Sig.(bilateral)		,000
	N	50	50
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,538**	1
	Sig.(bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en nivel 0,01 (2 colas)

Programa estadístico SPSS

Como se observa en la tabla N. °4 de correlación entre ambas variables, se muestra un coeficiente de relación del valor estadístico r de Pearson 0,538 la cual es una correlación muy significativa. Por lo que se podría afirmar con un 99% de confianza, ambas variables entre Reconocimiento y Desempeño Laboral existe una correlación moderada, ya que el valor Sig. (Bilateral) es de 0,00, y este se encuentra por debajo de 0.01 requeridos.

Determinar la relación entre beneficio económico y el desempeño laboral en los trabajadores del Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.

**Correlación de Pearson entre Beneficio económico y Desempeño Laboral**

		Beneficio económico	Desempeño Laboral
Beneficio económico	Correlación de Pearson	1	,364*
	Sig.(bilateral)		,000
	N	50	50
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,364*	1
	Sig.(bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en nivel 0,01 (2 colas)

#### Programa estadístico SPSS

Como se observa en la tabla N. °5 de correlación entre ambas variables, se muestra un coeficiente de relación del valor estadístico r de Pearson 0,364 la cual es una correlación significativa. Por lo que se podría afirmar con un 95% de confianza, ambas variables entre Beneficio económico y Desempeño Laboral existe una correlación baja debido ya que el valor Sig. (Bilateral) es de 0,00, y este se encuentra por debajo de 0,01 requerido.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

- Con respecto al objetivo general donde se busca determinar si existe una relación entre Satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas en una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima 2023, de los resultados del programa de SPSS, que si existe una correlación entre ambas variables de Satisfacción y de Desempeño laboral donde muestra el coeficiente de relación del valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.587 la cual es una correlación muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, ya que entre ambas variables existe una correlación moderada además que el valor sig. es de 0.00 por ello se afirma que existe una correlación entre ambas variables. Para ello se tiene la similitud con la investigación que realizo el autor (Ganoza, 2021) que busco de igual manera relación entre la variable Satisfacción laboral y Desempeño laboral quien obtuvo como resultado de correlación 0.498, donde afirma que también existe una relación entre ambas variables, dicha investigación se realizó según nos indica el autor es debido a que los trabajadores de la empresa Colaromo mostraron su incomodidad con situaciones que sucedían en la empresa una de ellas es que no sentían que su trabajo no era reconocido ni valorado, dicha problemática también es parecido a lo que sucede con nuestra investigación. Por lo tanto, dichas investigaciones nos dan como conclusión que es muy importante que el personal esté satisfecho en su área de trabajo y con la empresa para que así el trabajador pueda tener un mejor desempeño para que no solo beneficie a la empresa, sino que crea un buen ambiente entre compañeros.
- En el segundo resultado obtenido de la primera dimensión de Significación de la Tarea y el desempeño laboral se obtuvo un coeficiente de relación del valor estadístico  $r$  de Pearson 0.187 la cual indica que existe una correlación positiva muy débil y por lo que el valor Sig. (Bilateral) es de 0.193, esto quiere decir que se rechazan la hipótesis alterna y se considera una hipótesis nula. Pero eso no evita, que es muy importante como refiere a la disposición al trabajo personal en el sentido de esfuerzo que pone el trabajador, la realización, equidad y aporte mental se considera que para el trabajador las tareas del trabajo impactan de manera personal y social, y al realizar su trabajo con complacencia recibe retroalimentación de compañeros y superiores que facilitan su tarea y el desempeño de estas. (Palma, 2006)
- En el tercer resultado obtenido entre la correlación de Condiciones de trabajo y el variable desempeño laboral se muestra un coeficiente de relación del valor estadístico  $r$  de Pearson de 0.506 la cual es una correlación muy significativa. Por lo que se podría afirmar con un 99% de confianza que existe una correlación moderada, ya que el valor Sig. (Bilateral) es de 0.00, la cual se encuentra por debajo de 0.01 requeridos y esto nos



confirma el objetivo de la investigación. En este estudio se encontró una similitud de la autora (Vallenas, 2019) quien también desarrollo la correlación entre ambas variables condición de trabajo y desempeño laboral donde obtuvo como resultado 0.464 lo cual también confirma que si existe la correlación entre ambas variables, dicha investigación fue realizada debido a que los trabajadores administrativos de la Municipalidad presento las incomodidades del área de trabajo donde realizaban sus funciones, las principales causas son las malas condiciones ambientales debido a que las oficinas tienen las temperaturas bajas, así mismo la deficiente iluminación y el ruido generado por el transporte aéreo, así como la mala distribución de las oficinas ya son pequeñas para la cantidad de personas que laboran. Esto nos indica que el colaborador merece trabajar en un ambiente saludable no solo cumpliendo con sus pagos, sino cumplir con una buena estructura donde tengan herramientas e instrumentos que ayuden a tener un buen desempeño laboral, en conclusión, si influye en qué condiciones trabaja el colaborador, ya que esto bien perjudica o beneficia a la empresa.

- En el cuarto resultado de la tercera dimensión que es Reconocimiento y el desempeño laboral nos da un coeficiente de relación del valor estadístico  $r$  de Pearson 0.538 la cual es una correlación muy significativa. Por lo que se podría afirmar con un 99% de confianza, que entre ambas variables existen una correlación moderada, ya que el valor Sig. (Bilateral) es de 0.00, y esto nos dice que si existe una correlación entre ambas al igual que en la investigación de los autores (Zaira, Napán, & Meza, 2023) donde también hay una similitud entre los resultados de nuestra investigación obteniendo una correlación de 0,764 indicando que la relación es directa y positiva dicho propósito de su investigación fue lograr no solo una mejora en su desempeño, sino que se hace eficiente. Para su investigación según el autor nos menciona que los trabajadores de la empresa textil presento una baja motivación debido a que no se sentían el valor del esfuerzo que realizaban, ya que a lo largo de su permanencia no recibieron algún tipo de reconocimiento por parte de sus superiores así mismo no expresaban el interés de potenciar las habilidades de los trabajadores para realizar línea de carreras. Por ende, en ambas investigaciones nos hace referencia que debemos mantener motivados y reconocer a los empleados, como menciona y recomienda también el autor que es necesario fortalecerlos en la organización como valorando su trabajo, no solo monetario sino impulsando sus esfuerzos para que el colaborador pueda sentirse productivo y promover sus actividades en la empresa, demostrando mejora y desempeñándose de la mejor manera.
- En el quinto resultado de Beneficio económico muestra un coeficiente de relación del valor estadístico  $r$  de Pearson 0.364 la cual es una correlación significativa. Por lo que se podría afirmar con un 95% de confianza, existe una correlación baja, ya que el valor Sig. (Bilateral) es de 0.00, y esto nos dice que el objetivo se acepta, dicho resultado tiene

la similitud con la investigación desarrollada por los autores (Dávila Morán, Agüero Corzo, Palomino Quispe, & Zapana Diaz, 2022) quienes obtuvieron como resultado 0.820, donde también concluyeron que existe relación entre ambas variables, ya que a mayor es el nivel de incentivos laboral mejor será el desempeño de los trabajadores. Es por ello que el autor realizo dicha investigación debido a que no se presentaba en dicha empresa una mejora en los beneficios económicos y nos económicas, estos aspectos son los que ambicionan al trabajador permanecer en su lugar de trabajo, libertad en la toma de decisiones, mejorar sus ingresos que le permitan aumentar su calidad de vida, además de ello es importante fomentar un ambiente de trabajo que permita al colaborador conocer su aporte al desarrollo de la organización, para ello es muy relevante que los trabajadores tengan claro los beneficios económicos que otorga la empresa con base a su rendimiento laboral y estructural al momento de ingresar a trabajar.

## CONCLUSIONES

En esta investigación se tiene como resultados obtenidos las siguientes conclusiones:

- Se determina entre satisfacción laboral y desempeño laboral si existe una correlación significativa, para ello se confirma que los trabajadores a mejor sea su satisfacción incrementa su desempeño laboral. Para ello se hace la recomendación a la empresa junto con su equipo de Recursos Humanos fomentar charlas integrativas, como cada cierto periodo (3 meses) los líderes de cada área realizar una reunión de confraternidad "Conociendo a mi equipo" donde específicamente los temas a tratar sean las necesidades del personal, conocer su interés, propósitos, logros, etc., de acuerdo a ello se levanta un informe con las necesidades del personal.
- Se determina entre significación de la tarea y la variable de desempeño laboral existe una correlación positiva muy débil la cual significa que no influye en las realizaciones del trabajo y de acuerdo a su desempeño, ya que en las encuestas realizadas y según lo conversado con los colaboradores de dicha empresa sienten que su trabajo es de acuerdo a sus capacidades laborales y según su experiencia. Sin embargo, es importante siempre capacitar al trabajador con otras herramientas que ayuden a sus labores que realizan día a día, tales como programas que agilicen tiempo y trabajo en generar reportes, status, etc., adáptalos a herramientas digitales es de suma importancia debido al área que se encuentran. Es por ese motivo que se le recomendó a la empresa crear un comité de "Entrenadores" quienes se encarguen de capacitar y brindar toda la información importante a los nuevos ingresos de personal, así mismo brindar cursos de herramientas digitales, para ello primero se realizaría un diagnóstico para evaluar el presupuesto que se estaría otorgando para realizar lo planteado.

Se concluyó con el tercer objetivo específico la correlación entre condiciones de trabajo y desempeño laboral es de suma importancia, ya que el 99% de los trabajadores consideran que mantener el espacio, la infraestructura y los materiales que se les otorgan para las funciones es un requisito para la realización de las funciones esto también genera un buen entorno laboral y se crea un clima laboral positivo lo cual favorece a que los colaboradores desarrollen mejor sus capacidades y sean más productivos.

- En nuestro cuarto objetivo específico se abordó cómo influye el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para sentirse valorados por la empresa, ya que está considerado para ello de suma importancia a motivarlos a lograr nuevos objetivos tanto personal como laboral, para ello se sugiere realizar seguimiento continuo a los logros obtenidos y publicarlos mediante su portal de servicio sección reconocimiento y adjuntar testimonios de aquellos colaboradores que han sido reconocidos por alguna acción premiada, dicha actividad suma mucho a la imagen de la empresa, ya que al tener visitas en su portal de empleo y aquellos postulantes visualicen los reconocimientos que se realizan esto generara más confianza a aquellos interesados en postular a la empresa.
- En nuestro último objetivo específico se abordó que tan importante es el beneficio económico en relación con el desempeño laboral, la cual se confirma con un 95% que los beneficios que se puedan otorgar a los trabajadores es considerado como una forma de compensación a sus labores realizadas extras a las funciones otorgadas esto incide en el bienestar y experiencia de cada trabajador y son una gran herramienta para atraer y retener empleados talentosos dentro de la empresa.

## REFERENCIAS

- Introducción a la metodología de la. (2018).
- Antunes. (2011). *Investigación de percepción de los trabajadores*. Brasil.
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*.  
Obtenido de <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Arredondo, F., Rosas, J., & Villa, L. (2011). Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. *24(43)*, 221-239.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.
- BancoMundial. (2010). *Century", World Development Report*. Washington: Oxford University.
- Bernales, J. (19 de Julio de 2022). Tercerización de servicios: Un sistema de contratación que llegaría a su fin. *Esan*, 1.
- Cabezas, A., & Torres, J. (2018). ). *Introducción a la metodología de la investigación científica (1ra ed.)*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Castagnola Sanchez, V., Castagnola Rossin, G., & Castagnola Rossin, A. (2020). LA CAPACITACIÓN Y SU REALCIÓN CON el desempeño laboral en UN HOSPITAL INFANTIL PUBLICO DE Perú. *4*.
- Chiang Vega, M., & Ojeda Hidalgo, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *58(2)*.
- Cisneros Caicedo, A., Urdanigo, J., Guevara, A., & Garces, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *8(1)*, 1165-1185.
- Davila Morán, R., & Agüero Corzo, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño. (2).
- Dávila Morán, R., Agüero Corzo, E., Palomino Quispe, J., & Zapana Diaz, D. (2022). Incentivos Laborales y Desempeño Organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *14*, 576-583.
- Davis, K. y. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico.
- E, A. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*. 41-46. Obtenido de <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., & Hernandez , M. (2018). AUTONOMÍA DEL TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PERUANA.

Fernandez, H., & Baptista. (2014). *METODLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: McGRAW-HILL  
/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ferrazzino. (2005). Indicadores Sociales. La Tercerización del Trabajo Agrario. en *XII Encuentro de cátedras de Ciencias Sociales y Humanísticas para las Ciencias*.

Ganoza, J. I. (2021). Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de Colaromo SRL, ATE, 2021.

Gladys, B. C., & Anahi, M. Q. (2013). Estudios de Correlacion. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 33.

González william, & Vilchez, R. (2021). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales*. colombia: Pensamiento y Gestión.

Hannoun, G. (23 de 01 de 2011). Satisfacción Laboral. *Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas*, pág. 102.

Hernandez , R., Fernandez , C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.

Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. 9(17), 51-53.

Hernandez Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Hernandez Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa. cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Huerta Hidalgo, W., & Ching Campos, G. (s.f.). La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquín.

Kotliarskyi, A. (6 de Abril de 2022). Organizacion Internacional del Trabajo . *ECONOMIA*, pág. 1.

Mamani, C. &. (2014). SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO. *UNAP*, 5.

Maqueo, D. T. (Agosto de 2018). ¿Es el esfuerzo una característica esencial de la voluntad? Una aproximación a William James desde la psicología de Tomás de Aquino. 40.

Maria, & jose, O. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *redalyc*, 39-60.

Martin, C. &. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ivarelav*, 17.

Mejia. (2017). Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacioncorrelacional/>:  
<https://www.lifeder.com/>

- Majano, E. R. (2019). Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo. Obtenido de <https://psicologiymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>
- Morales, J., Topa, G., & Depolo, M. (2011). Acoso laboral y conductas incívicas: una perspectiva desde la psicología social. *21*.
- Nadia, S. M. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*, 54.
- Palma, S. (2006). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú.
- Pamela, C., Natalia, B., & Nikol, B. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *ciencia y trabajo*, 58.
- Pino, P., Ponce, M., Aviles, C., & Vallejos, O. (2015). MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN UNA INDUSTRIA MADERERA USANDO INCENTIVO REMUNERATIVO. *17*.
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una Investigación. *CienciAmérica*, 9(3). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernandez, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Roberto, H. S. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Rodríguez Velázquez, F., & Sánchez Macías, A. (2020). La satisfacción y el compromiso laboral de los docentes del COBACH en el estado de San Luis Potosí. *NOVUM*, 284-297.
- Romero-Buj, D. (2010). *La dimensión grupal en el comportamiento organizacional*. Recuperado el 19 de 1 de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905161>
- Sanchez, G. &. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 161-166.
- Sanchez, Reyes, & Mejia. (2018). METODOLOGÍA Y DISEÑOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.
- Torres Pacheco, E., & Zegarra Ugarte, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú.
- Vallenas, L. S. (2019). Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo. *02*, 195-210.
- Varela, O., Puhl, M., & De los Angeles, M. (2014). CLIMA LABORAL Y MOBBING. *20*, 23-26.
- Vega, M., & Neira, N. S. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *ciencia y trabajo*, 54.

Vega, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Redalyc*, 39-60.

Vera Monge, V., Inga Chavez, C., & Amatari Anahui, N. (2013). Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013.

Yumi, J., & Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. 2. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

Zaira, Z., Napán, A., & Meza, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *científica*, 02.

Zapata, Z., Napan, A., & Meza, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *10(2)*.

Zela, C., Castillo, J., Calcina, S., & Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *7(4)*.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### Encuesta de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Apellido, Nombre:.....Sexo: Masculino  Femenino

Área de trabajo:..... Cargo que ocupa:..... Fecha:.....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
38. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					



**ANEXO N° 2:**

**Escala de medición de Desempeño Laboral**

	Enunciados	1	2	3	4	5
<b>Desempeño en la tarea</b>						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
8	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.					
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
10	Participé activamente de las reuniones laborales.					
11	Mi planificación laboral fue óptima.					
<b>Comportamientos contraproducentes</b>						
12	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
13	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
14	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
15	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
16	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					

**ANEXO N° 3:**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas en una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas en una Servis en el distrito Cercado de Lima - Perú, 2023.	H1: Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis, en el distrito de Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.	SATISFACCIÓN LABORAL	Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo; según Palma, 2005.	Significación de la tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.	Esfuerzo, Realización	Tipo de investigación: Tipo Correlacional
				La satisfacción laboral "como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral" (Palma, S. (2005), citado por Lozada, A., 2017).	Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	Ambiente confortable. Comodidad con el ambiente de trabajo	Enfoque Cuantitativo
Problemas específicos B6: D8110B6; D1186: D9	Objetivos específicos	Hipotesis específicas			Reconocimiento	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.	Trato con los jefes, compañeros (Clima Laboral)	Estudio de Corte Transversal
1. ¿Qué relación existe entre la Significación de la Tarea y el desempeño laboral, en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023?	1. Determinar la relación entre la Significación de la Tarea y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.	H1: Existe una relación entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.		Para Toro (2002, citado por Sanín y Salanova, 2014), el desempeño se entiende como la acción o acciones que un trabajador realiza con el ánimo de obtener un resultado.	Beneficio económico	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	Remuneraciones, incentivos.	Diseño de la Investigación: No experimental Alcance Correlacional
2. ¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral, en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023?	2. Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.	H2: Existe una relación entre condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.		Según Koopmans la variable Desempeño Laboral se considera como la última variable dependiente, siendo su evaluación de vital importancia; esta variable depende directamente de las habilidades y competencias de los colaboradores donde deben estar alineadas a las funciones designadas dentro de la empresa	Desempeño de las tareas	Rendimiento en el trabajo al momento de realizar sus actividades.	Actividades realizadas en beneficio de la empresa.	
3. ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral, en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023?	3. Determinar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.	H3: Existe una relación entre reconocimiento y desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.	DESEMPEÑO LABORAL		Desempeño contextual	Conductas que puedan contribuir la mejora psicológica y/o social.	Comportamiento óptimo para entorno social/ psicológico	
4. ¿Qué relación existe entre beneficio económico y el desempeño laboral, en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023?	4. Determinar la relación entre beneficio económico y el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.	H4: Existe relación entre beneficio económico y desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una Servis en el distrito Cercado de Lima, Lima - Perú, 2023.		Para Toro (2002, citado por Sanín y Salanova, 2014), el desempeño se entiende como la acción o acciones que un trabajador realiza con el ánimo de obtener un resultado óptimo.	Comportamiento laboral	Estudio de pautas con el objetivo de optimizar el rendimiento de los colaboradores.	Comportamiento voluntario perjudicial Ejecución incorrecta Uso indebido de privilegios	