



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL
ÁREA DE RR. HH, EMPRESA POLISA, CHICLAYO –
2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Cornejo Sanchez, Walter Julian

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8402-7013>

Bach. Coronel Perez, Marco Yerson

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0860-9342>

Asesor

Dr. Mego Núñez, Onésimo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

Línea de Investigación.

Gestión Empresarial y Emprendimiento.

Pimentel - Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO
DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR. HH, EMPRESA
POLISA, CHICLAYO – 2021”**

Asesor: Dr. Onésimo Mego Núñez
Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José
Firma

Secretario (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR. HH, EMPRESA POLISA, CHICLAYO – 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|-------------------------------|----------|---|
| Cornejo Sanchez Walter Julián | 71775827 |  |
| Coronel Pérez Marco Yerson | 70764950 |  |

Pimentel, 10 de febrero de 2023

DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación a Dios por darnos la fortaleza y guiarnos durante este arduo camino.

A nuestros padres por ser el soporte diario, por motivarnos y apoyarnos incondicionalmente.

Finalmente, le dedicamos a todas las personas que nos han apoyado durante este proceso, hasta lograr que se realice exitosamente.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos incondicionalmente a Dios por darnos la sabiduría y salud, a nuestros padres por motivarnos, darnos consejos y apoyo moral para norendirnos, así mismo a nuestros docentes de esta prestigiosa casa de estudios por asesorarnos, por compartirnos sus conocimientos, valores y experiencia, y por último agradecer al Gerente de la empresa en estudio por permitirnos realizar esta investigación sin ningún inconveniente.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo el determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH. en la empresa Polisa, Chiclayo, considerando como población y muestra a la planilla de la empresa Polisa, Chiclayo, a 37 colaboradores. Esta investigación utilizó de técnica a la encuesta, la misma que contó con el instrumento denominado cuestionario para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala de Likert. Para la variable Desempeño Laboral se realizaron 10 preguntas y para la variable Satisfacción Laboral estuvo conformada por 9 preguntas. La presente investigación, tuvo un diseño de investigación no experimental – transversal. Los resultados de la investigación sobre la satisfacción laboral nos mencionan que el 27.0% considera que su nivel es bajo, y del desempeño laboral el 27.0% considera que su nivel es bajo. En esta investigación se concluyó que entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño que el nivel de correlación entre las variables del estudio es de ,896 esto indica que la relación es muy fuerte y directa, sobre la satisfacción laboral de los trabajadores el 27.0% considera que su nivel de satisfacción laboral es bajo, un 43.2% considera que su nivel de satisfacción laboral es medio y un 29.7% considera que su nivel de satisfacción laboral es alto, y respecto al nivel del desempeño laboral el 27.0% considera que la percepción del trabajo es deficiente, el 51.4% considera que es regular y el 21.6% considera que es excelente.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, condiciones ambientales, remuneración y distribución.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between job satisfaction and its influence on the performance of workers in the HR area in the company Polisa, Chiclayo, considering as population and sample the payroll of the company Polisa. , Chiclayo, to 37 collaborators. This research used the survey technique, the same one that had the instrument called a questionnaire for each of the variables, which was designed through the Likert scale. For the Job Performance variable, 10 questions were asked and for the Job Satisfaction variable, it was made up of 9 questions. This research had a non-experimental - cross-sectional research design. The results of the research on job satisfaction mention that 27.0% consider that their level is low, and 27.0% of job performance consider that their level is low. In this investigation it was concluded that between job satisfaction and its influence on performance that the level of correlation between the study variables is .896, this indicates that the relationship is very strong and direct, on the job satisfaction of the workers, 27.0% consider that their level of job satisfaction is low, 43.2% consider that their level of job satisfaction is medium and 29.7% consider that their level of job satisfaction is high, and regarding the level of job performance, 27.0% consider that the perception of the work is poor, 51.4% consider it to be regular and 21.6% consider it to be excellent.

Keywords: Job satisfaction, job performance, environmental conditions, remuneration and distribution.

Índice de Contenido

| | |
|--|------|
| HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| Índice de Contenido | viii |
| Índice de Tablas | xi |
| Índice de Figuras | xii |
| INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Realidad Problemática | 14 |
| 1.2. Trabajos Previos | 17 |
| Nivel Internacional. | 17 |
| Nivel Nacional. | 19 |
| Nivel Local. | 22 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al tema | 25 |
| Satisfacción laboral | 25 |
| Desempeño Laboral | 27 |
| 1.4. Formulación del Problema | 28 |
| 1.4.1 Problema General | 28 |
| 1.4.2 Problemas específicos | 28 |
| 1.5. Justificación e importancia del Estudio | 29 |
| Justificación Teórica: | 29 |
| Justificación Metodológica: | 29 |
| Justificación Social: | 29 |
| Justificación Práctica: | 29 |
| Importancia | 29 |
| 1.6. Hipótesis | 29 |
| 1.7 Objetivos de la Investigación | 30 |
| 1.7.1 Objetivo General | 30 |
| 1.7.2 Objetivos específicos | 30 |
| II. MATERIAL Y METODO | 31 |

| | |
|--|----|
| 2.1 Tipo y diseño de la Investigación _____ | 32 |
| 2.1.1 Tipo de investigación. _____ | 32 |
| 2.1.2 Diseño de investigación. _____ | 32 |
| 2.2. Variables, Operacionalización _____ | 32 |
| 2.2.1. Variables _____ | 32 |
| 2.2.2. Operacionalización de Variables _____ | 33 |
| 2.3. Población y Muestra _____ | 42 |
| 2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. _____ | 42 |
| 2.5 Procedimiento de análisis de datos _____ | 46 |
| 2.6 Aspectos éticos _____ | 46 |
| 2.7 Criterios de rigor científico _____ | 47 |
| III. RESULTADOS | 48 |
| 3.1 Satisfacción Laboral _____ | 49 |
| 3.1.1. Conocer las condiciones ambientales del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 50 |
| 3.1.2. Identificar el nivel de la retribución económica percibida por el personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 51 |
| 3.1.3. Identificar las políticas administrativas del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 52 |
| 3.1.4. Conocer el estado de las relaciones sociales del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 53 |
| 3.1.5. Identificar el nivel de desarrollo personal de los colaboradores de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 54 |
| 3.1.6. Identificar el nivel de desempeño de las tareas del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 55 |
| 3.1.7. Conocer la situación en relación con la autoridad del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 56 |
| 3.2 Desempeño Laboral _____ | 58 |
| 3.2.1. Identificar la percepción del trabajo del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 59 |
| 3.2.2. Conocer la situación sobre las herramientas y recursos de trabajo del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 60 |

| | |
|--|----|
| 3.2.3. Identificar el nivel de remuneración percibida por el personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 61 |
| 3.2.4. Identificar el nivel de distribución percibida por el personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021. _____ | 62 |
| 3.3. Prueba de Hipótesis y Correlación de Variables _____ | 63 |
| 3.3.1. Prueba de normalidad _____ | 63 |
| 3.3.2. Prueba de hipótesis _____ | 64 |
| 3.3 Propuesta de Mejora _____ | 69 |
| 1. Introducción. _____ | 69 |
| 2. Datos En general de la Organización _____ | 69 |
| 3. Estudio del Entorno _____ | 69 |
| 4. Justificación _____ | 71 |
| 5. Objetivos _____ | 71 |
| 6. Alcance de la iniciativa _____ | 71 |
| 7. Contenido de la Propuesta _____ | 71 |
| Conclusiones _____ | 82 |
| Recomendaciones _____ | 83 |
| REFERENCIAS..... | 84 |
| ANEXOS..... | 88 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1. Operacionalización del Satisfacción laboral</i> | 34 |
| <i>Tabla 2. Operacionalización de Desempeño Laboral</i> | 35 |
| <i>Tabla 3. Escala de Likert.</i> | 43 |
| <i>Tabla 4. En la siguiente tabla se observa las dimensiones de la satisfacción laboral</i> | 43 |
| <i>Tabla 5. En la siguiente tabla se observa las dimensiones de la satisfacción laboral</i> | 44 |
| <i>Tabla 6 Validación de Expertos</i> | 44 |
| <i>Tabla 7 Alfa de Cronbach</i> | 45 |
| <i>Tabla 8 Escala de confiabilidad</i> | 45 |
| <i>Tabla 9. Resultados de la variable satisfacción laboral</i> | 49 |
| <i>Tabla 10. Dimensión de condiciones ambientales en la Empresa Polisa</i> | 50 |
| <i>Tabla 11. Dimensión de retribución económica en la Empresa Polisa</i> | 51 |
| <i>Tabla 12. Dimensión de políticas administrativas en la Empresa Polisa</i> | 52 |
| <i>Tabla 13. Dimensión de las relaciones sociales en la Empresa Polisa</i> | 53 |
| <i>Tabla 14. Dimensión de desarrollo personal en la Empresa Polisa</i> | 54 |
| <i>Tabla 15. Dimensión de desempeño de las tareas en la Empresa Polisa</i> | 55 |
| <i>Tabla 16. Dimensión de relación con la autoridad del personal en la Empresa Polisa</i> | 56 |
| <i>Tabla 17. Resultados acumulados de la variable satisfacción laboral</i> | 57 |
| <i>Tabla 18. Resultados de la variable desempeño laboral I</i> | 58 |
| <i>Tabla 19. Dimensión percepción del trabajo del personal de la Empresa Polisa</i> | 59 |
| <i>Tabla 20. Dimensión de herramientas y recursos de trabajo en la Empresa Polisa</i> | 60 |
| <i>Tabla 21. Dimensión de remuneración percibida en la Empresa Polisa</i> | 61 |
| <i>Tabla 22. Dimensión de distribución percibido en la Empresa Polisa</i> | 62 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1: Diseño de Investigación</i> | 32 |
| <i>Figura 2: Variable: Satisfacción Laboral</i> | 49 |
| <i>Figura 3: Condiciones ambientales</i> | 50 |
| <i>Figura 4: Retribución económica</i> | 51 |
| <i>Figura 5: Políticas administrativas</i> | 52 |
| <i>Figura 6: Relaciones sociales</i> | 53 |
| <i>Figura 7: Desarrollo personal</i> | 54 |
| <i>Figura 8: Desempeño de las tareas</i> | 55 |
| <i>Figura 9: Relación con la autoridad del personal</i> | 56 |
| <i>Figura 10: Condiciones ambientales</i> | 57 |
| <i>Figura 11: Variable: Desempeño Laboral</i> | 58 |
| <i>Figura 12: Percepción del trabajo del personal</i> | 59 |
| <i>Figura 13: Herramientas y recursos de trabajo</i> | 60 |
| <i>Figura 14: Remuneración percibida</i> | 61 |
| <i>Figura 15: Distribución percibida</i> | 62 |

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Contexto internacional

Mañuico (2021) en España, menciona que la satisfacción laboral puede mirar donde un trabajador español versus un trabajador alemán, se van a demostrar diferencias significativas, siendo inferior el funcionamiento de los colaboradores españoles, esto se debe a ciertos hábitos o prácticas que tienen los trabajadores españoles que les hace ser más laxos y menos productivos, por lo que aspectos ajenos al trabajo interfieren sobre la productividad. Es por esa razón, que tiene mucha relación con nuestro plan debido a que lograr la satisfacción laboral de la plantilla son tareas más complejas de Recursos Humanos.

Con respecto al manejo gremial, según López et al. (2021), menciona que es la forma que los ayudantes perseveran en laborar de manera eficiente consiguiendo metas de la organización.

En Colombia, Pedraza (2020), hizo un análisis en las instituciones tanto públicas como privadas, los ayudantes de las dos instituciones piensan importante laborar en un ambiente gremial afable, donde existan oportunidades de optimización y confort, y con ello obteniendo más grande identidad y compromiso organizacional, lo cual influirá en satisfacción gremial, no obstante señaló que en las organizaciones (a diferencias de las públicas) existe más grande discrepancia con interacción a identidad y satisfacción intrínseca.

Díaz (2019) En Ecuador, página 89, nos menciona que la predominación del funcionamiento del trabajador en latino américa es el segundo más bajo de todo el mundo, solo por encima del África sub sahariana, esto pese a que los trabajadores del territorio LATAM trabajan muchas horas.

Duche & Rivera (2019) nos menciona que la satisfacción gremial es la actitud de una persona dentro de una empresa, refiriendo si ésta persona se encuentra con una dicha capacitación al momento de laboral cosas en su área.

Chiavenato (2018) nos da entender que el manejo gremial es la resolución de cada actividad realizada dentro de una empresa y; concuerda con Pérez (2019) que nos menciona que viene a ser como se comporta una persona en su labor, guiándose de los objetivos establecidos de la empresa y logros significativos a largo plazo.

Según Administración RH (2018) nos menciona que la encuesta reporte universal Randstad workmonitor Q3 2018 sugiere que, México es la localidad con el 82% de sus ayudantes satisfechos, le sigue India con 81%, USA con 80%, no obstante, Japón y Hong Kong cuenta con un porcentaje bajo de satisfacción, obteniendo el 44% y 46% respectivamente.

Contexto Nacional

Quaglia & Gutierrez (2020) nos dice que cada organización tiene un propósito óptimo de como son las actitudes diarias de sus colaboradores teniendo en cuenta que sus asistentes se encuentren de manera confidencial y contentos en su trabajo. Es por eso, que esta investigación se basa con nuestra información ya que la satisfacción laboral es llevada por medio de ciertos recursos.

Lima, Mamani & Cáceres (2019) menciona que los problemas del desempeño laboral tienen razones y efectos, donde nos da entender estos factores ocasionan perjuicios en la empresa, dando como resultado una mala satisfacción de cada colaborador que labora en la organización.

Lima, Ruiz (2018) en su artículo titulado “Influencia del manejo laboral en los trabajadores”, menciona, que en la mayoría de casos la disciplina es lo que les hace falta a los trabajadores para que puedan destacar como buenos colaboradores, es por eso que cada empresa tiene que capacitar bien a sus empleados, para poder obtener mejores ingresos.

Ávila (2017) En Trujillo, página 75, nos dice que, la satisfacción laboral depende de cada trabajador en una empresa, quizás muchos no se sientan satisfechos con el sueldo que reciben mensual, o no les guste el área donde se encuentran, ahí es donde vienen los problemas a corto plazo. Por otro lado,

muchos jóvenes hoy en día buscan oportunidades de trabajo, con ganas de salir adelante, pero el 60% de las empresas optan en contratar a personal con experiencia.

Según López (2017) En Pimentel, nos dice que, hoy en día se encuentran trabajadores de empresas sin ser capacitados, con pocos colaboradores, ahí es donde no pueden dar su 100% y no tienen el potencial de hacer charlas emocionales, ni mucho menos capacitarlos uno por uno, para que puedan tener un rendimiento apropiado en la empresa. Es por esa razón, que esta investigación se relaciona con nuestra información debido a que la satisfacción laboral es una de las tareas más difíciles de asimilar en el área de RRHH.

Contexto Local

En la empresa Polisa, ubicada en Chiclayo se observa que los trabajadores no se encuentran muy satisfechos en su centro laboral; como condiciones deficientes a nivel ambiental, reducción significativa sobre los incentivos económicos, crisis a nivel de relaciones sociales, entre muchas otras.

Es por eso, que, se puede pronosticar que de mantenerse esta situación en la empresa Polisa, la satisfacción laboral se verá aún más afectada generando graves consecuencias con una alta rotación laboral y agravando aún más el desempeño de los trabajadores que se mantengan en la organización; por lo que si la empresa sigue operando de la misma forma no mejorará la satisfacción laboral de sus trabajadores tampoco el desempeño, desde luego tampoco mejorar el servicio que brinda a los clientes.

Esta investigación podrá ayudar a resolver el problema de la satisfacción laboral de los colaboradores y el desempeño laboral, primero realizando un diagnóstico sobre ambas variables de estudio.

1.2. Trabajos Previos

Nivel Internacional.

Benalcázar (2019) en su investigación elaborada en la ciudad de Quito – Ecuador, que lleva de título “Relación entre la satisfacción de los colaboradores de la empresa Productos Paraíso y su nivel de productividad laboral”, esta investigación considero el objetivo general de conocer el grado de correlación entre las variables en la empresa Productos Paraíso. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa (33) y habiendo seleccionado una muestra de 33. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que en la dimensión de condiciones físicas el 24% de los colaboradores no están ni satisfechos ni insatisfechos, el 24% de los colaboradores están satisfechos con las oportunidades que se les presenta, finalmente en la investigación se concluye en esta investigación que los elementos que condicionan la satisfacción intrínseca que hacen referencia a las relaciones que existen a nivel personal entre los colaboradores – directivos y oportunidades de ascenso.

Benique & Larico (2019) este artículo tiene como fin examinar el valor de la satisfacción gremial del trabajador y el funcionamiento gremial, se hizo una revisión bibliográfica sobre las diversas perspectivas teóricas, desde las cuales indagamos sobre la interacción que existe entre las dos. La revisión permitió conocer las diversas definiciones, los autores más representativos para la satisfacción como para el funcionamiento.

Janayo (2019) en su investigación elaborada en la ciudad de La Paz – Bolivia, que lleva de título “Relación entre el sentido de pertenencia de los colaboradores y su desempeño laboral en la empresa Fundación Cavour Aramayo”, esta investigación considero el objetivo general de conocer el grado de relación de los colaboradores de la empresa Fundación Cavour Aramayo. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental.

Finalmente en la investigación se concluye que la evaluación de análisis de dispersión mostró una tendencia positiva.

Valdivieso (2018) en su investigación elaborada en la ciudad de Quito – Ecuador, que lleva de título “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la empresa Fundación Polinal”, esta investigación considero el objetivo general de conocer el grado de correlación entre las variables de estudio en la Fundación Polinal. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa (19) y habiendo seleccionado de muestra a la población total de 19 colaboradores. Finalmente en la investigación se concluye el clima organizacional tiene un nivel de correlación débil con la satisfacción que tienen los colaboradores en la fundación, aceptándose la hipótesis de la correlación entre las variables.

Ana (2018) en su investigación elaborada en la ciudad de La Paz – Bolivia, que lleva de título “Estado del desempeño de los colaboradores en la constructora Pertinax S.R.L.”, esta investigación considero el objetivo general de conocer el estado actual en el desempeño de los colaboradores en la constructora Pertinax S.R.L. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa (41) y habiendo seleccionado una muestra de 41. La empresa tiene un nivel de 5.4, finalmente en la investigación se concluye los colaboradores de la constructora tienen un nivel alto de conocimiento lo que les permite realizar correctamente su trabajo, sin embargo, un factor que afecta negativamente su desempeño es la idiosincrasia que responden a actitudes de los mismos colaboradores como flojera o factores externos como problemas de pareja, entre otros.

Cobos (2016) en su investigación elaborada en la ciudad de Cuenca – Ecuador, que lleva de título “Satisfacción de los colaboradores de la empresa Cósmica Cía de Cuenca”, esta investigación considero el objetivo general de

conocer el grado de satisfacción de los colaboradores de la empresa Cómica Cía. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa – descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa (283) y habiendo seleccionado una muestra de 62. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que un poco más del 70% de los colaboradores están satisfechos en relación al nivel de seguridad al interior de la organización, casi un 75% de los colaboradores están muy satisfechos en relación al nivel de estabilidad laboral, finalmente en la investigación se concluye de acuerdo a los cuestionarios aplicados un 39% de de los colaboradores están insatisfechos con el nivel de comunicación que existe entre ellos y sus superiores, de igual manera existe insatisfacción respecto a la inducción.

Nivel Nacional.

Bocanegra & Rodríguez (2020) en su investigación elaborada en la ciudad de Cajamarca, que lleva de título “Clima laboral y satisfacción de los colaboradores en la empresa cajamarquina Corsati Contratistas Generales”, esta investigación considero el objetivo general de medir el nivel de relación entre las variables de la investigación en la empresa cajamarquina Corsati. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa – descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa (85) y habiendo seleccionado una muestra de 38. Después de tabular las respuestas, nos da entender que tiene un nivel alto de confiabilidad, que más del 60% de los encuestados se encuentran conformes con el actual clima laboral, siendo que el 19% se encuentra muy conforme y solamente el 1% está inconforme, finalmente en la investigación se concluye existe asociación entre las variables con un nivel moderado y con una orientación positiva.

Travezaño (2020) en su investigación elaborada en la ciudad de Ica, que lleva de título “Relación entre la calidad de vida a nivel laboral y el desempeño de los colaboradores en el centro de salud Municipal iqueño de Jesús María”, esta investigación considero el objetivo general de medir el nivel de relación

entre las variables de la investigación en el centro de salud Municipal Iqueño de Jesús María. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores del centro de salud (35) y habiendo seleccionado una muestra de 35 (licenciados y técnicos de enfermería). Después de tabular las respuestas, el instrumento utilizado tiene un nivel alto de confiabilidad, también se observa que más del 60% de los encuestados lleva entre 1 a 5 años trabajando en el centro. Finalmente en la investigación se concluye si existe una influencia positiva y significativa de la calidad de vida a nivel laboral sobre el desempeño de los colaboradores, encontrándose una correlación de nivel moderado de correlación y con una tendencia positiva entre las variables de la investigación.

Juárez & Palpa (2020) en su investigación elaborada en la ciudad de Lima, que lleva de título “Relación del desempeño laboral y gestión de almacén en la empresa limeña TXI Estilo S.A.C.”, esta investigación considero el objetivo general de medir el nivel de relación entre las variables de la investigación en la empresa limeña TXI Estilo S.A.C. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa (21) y habiendo seleccionado una muestra de 21. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que el instrumento utilizado tiene un nivel alto de confiabilidad, también se observa que en más del 80% de los encuestados su estilo como persona determina su habilidad social en su faceta de colaborador, el 14% de los colaboradores no opinan sobre esto, finalmente en la investigación se concluye si existe una influencia positiva y significativa del desempeño de los colaboradores sobre la gestión del almacén en la empresa limeña TXI Estilo S.A.C, encontrándose una correlación de Pearson de .618, lo que significa un nivel moderado de correlación.

Alva & Juarez (2019) en su investigación elaborada en la ciudad de Trujillo, que lleva de título “satisfacción de los colaboradores y la productividad en la empresa trujillana Chimú agropecuaria S.A”, esta investigación

considero el objetivo general de medir el nivel de relación entre las variables de la investigación en la empresa trujillana Chimú agropecuaria S.A. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa (178) y habiendo seleccionado una muestra de 41. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que el instrumento utilizado tiene un nivel alto de confiabilidad, adicionalmente el nivel de satisfacción en esta empresa es de 43.24% y una productividad media de 25.83 Kg por trabajador. Finalmente en la investigación se concluye la relación encontrada es moderada y directa.

Andrea (2018) en su investigación elaborada en la ciudad de Lima, que lleva de título “Relación del Clima Organización y el nivel de desempeño de los colaboradores del área de administración de una empresa del rubro de hidrocarburos y combustibles”, esta investigación considero el objetivo general de medir el nivel de relación entre las variables de la investigación en el área de administración de una empresa del rubro de hidrocarburos y combustibles. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores administrativos de la empresa PECSA (280) y habiendo seleccionado una muestra de 162 colaboradores administrativos. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que la dimensión de liderazgo y WorkTeam más del 60% de los colaboradores tienen una posición moderada. Finalmente en la investigación se concluye si existe una relación positiva y significativa del clima organizacional, encontrándose una correlación de un nivel moderado de correlación y con una tendencia positiva entre las variables de la investigación.

García & Grandes (2016) en su investigación elaborada en la ciudad de Tarapoto, que lleva de título “Satisfacción de los colaboradores y su grado de influencia en el nivel de productividad laboral de la empresa tarapotina Janice Sport S.A.C.”, esta investigación considero el objetivo general de medir el nivel de relación entre las variables de la investigación en la empresa tarapotina Janice Sport S.A.C. En esta investigación se consideró el tipo de investigación

cuantitativa –descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa (34) y habiendo seleccionado una muestra de 34 del área de costura, corte, diseño, bordado y estampado. Finalmente en la investigación se concluye existe correlación de Pearson de .0596, lo que significa un nivel moderado de correlación y con una tendencia positiva entre la satisfacción de los colaboradores en su nivel de productividad en el área de taller en la empresa tarapotina Janice Sport S.A.C.

Nivel Local.

Idrogo (2020) en su investigación elaborada en la ciudad de Chiclayo, que lleva de título “Estrategias de motivación para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la institución Red de Servicios de Salud”, esta investigación considero el objetivo general de proponer diferentes estrategias de motivación que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la institución Red de Servicios de Salud. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva - propositiva, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la institución Red (32) y habiendo seleccionado una muestra de 32. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que el instrumento utilizado tiene un nivel alto de confiabilidad, también que el 96.9% de los colaboradores manifiestan un grado regular de motivación y un 3.12% una motivación elevada, finalmente en la investigación se concluye desarrollar estrategias motivacionales basadas en la dinámica permitirá contribuir con el nivel de satisfacción que sienten los colaboradores de la institución pública, se observó que el 6.25% de los colaboradores están insatisfechos a nivel laboral.

Horna & López (2020) en su investigación elaborada en la ciudad de Chiclayo, que lleva de título “Estado del desempeño en los colaboradores en la empresa chiclayana Ayala S.A.C.”, esta investigación considero el objetivo general de medir el nivel de desempeño en los colaboradores en la empresa

chiclayana Ayala S.A.C. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva, con un diseño no experimental y habiendo seleccionado una muestra de 222 colaboradores. Después de tabular las respuestas, el instrumento utilizado tiene un nivel alto de confiabilidad. Finalmente en la investigación se concluye que los indicadores muestran que el desempeño de la empresa chiclayana agrícola Ayala S.A.C. es alto.

Figuroa (2020) en su investigación elaborada en la ciudad de Chiclayo, que lleva de título “Satisfacción de los colaboradores en la empresa chiclayana Delgado S.A.C.”, esta investigación considero el objetivo general de conocer el nivel actual en la satisfacción de los colaboradores en la empresa chiclayana Delgado S.A.C. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa chiclayana (41) y habiendo seleccionado una muestra de 41. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que el instrumento utilizado tiene un nivel alto de confiabilidad, reduciendo las oportunidades de crecer en la empresa, finalmente en conclusión la empresa chiclayana Delgado S.A.C, la insatisfacción de los colaboradores es alta en varios indicadores.

Cabada (2019) en su investigación elaborada en la ciudad de Chiclayo, que lleva de título “Programa de un buen clima organizacional para poder mejorar el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores de la empresa chiclayana Fametal S.A:C.”, esta investigación considero el objetivo general de proponer un programa de un buen clima organizacional para poder mejorar el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores de la empresa chiclayana Fametal S.A:C. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa –descriptiva - propositivo, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores (27) y habiendo seleccionado una muestra de 27. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que el instrumento utilizado tiene un nivel alto de confiabilidad. Finalmente en la investigación se concluye que el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores es regular.

Hidruogo & Pucce (2016) en su investigación elaborada en la ciudad de Chiclayo, que lleva de título “Relación del rendimiento laboral y el desempeño de los colaboradores en la clínica chiclayana San Juan de Dios”, esta investigación considero el objetivo general de medir el nivel de relación entre las variables de la investigación la clínica chiclayana San Juan de Dios. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa – descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores del centro de salud y habiendo seleccionado una muestra de 61. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que el instrumento utilizado tiene un nivel alto de confiabilidad. Finalmente en la investigación se concluye si existe una influencia positiva y significativa del rendimiento laboral sobre el desempeño de los colaboradores, encontrándose una correlación de nivel moderado de correlación y con una tendencia positiva entre las variables de la investigación.

Rojas (2016) en su investigación elaborada en la ciudad de Chiclayo, que lleva de título “Relación del conflicto laboral y el desempeño que tienen los colaboradores en la empresa chiclayana ATA-IRH S.A.C.”, esta investigación considero el objetivo general de medir el nivel de relación entre las variables de la investigación en la empresa chiclayana ATA-IRH S.A.C. En esta investigación se consideró el tipo de investigación cuantitativa – descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental; teniendo como población a todos los colaboradores de la empresa chiclayana ATA-IRH S.A.C (25) y habiendo seleccionado una muestra de 25 colaboradores. Después de tabular las respuestas, los resultados muestran que el instrumento utilizado tiene un nivel alto de confiabilidad, también se observa que el 56% considera que existen bastantes conflictos (alto) y un 68% consideran que estos conflictos se generan porque no se logra entender las posturas y opiniones de sus compañeros; adicionalmente el 92% de los trabajadores de la empresa son altamente responsables con sus funciones, finalmente en la investigación se concluye si existe una influencia de nivel alto, inversa y significativa del conflicto laboral sobre el desempeño de los colaboradores en la empresa chiclayana ATA-IRH S.A.C.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

Satisfacción laboral

Definición

El autor Robbins (2013) define a la satisfacción como una sensación – emoción que tienen los trabajadores dentro de una empresa sobre su organización.

Factores que influyen en la satisfacción

a) La inteligencia, no es un factor que perjudique la satisfacción del trabajador.

b) La escolaridad, a veces se relaciona con la inteligencia.

Teoría bifactorial de Herzberg

Herzberg planteó la llamada Teoría de los dos elementos, donde sostiene que la motivación de una persona viene de factores incluyentes.

1. Factores que producen satisfacción gremial

La satisfacción es producto de los elementos de motivación.

2. Factores de motivación:

La insatisfacción es el impacto de los elementos de aseo, que cuando carecen o son inapropiados originan insatisfacción.

3. Factores de aseo:

Son los elementos externos de las personas y las necesidades que condicionan el trabajo que rodea a los individuos.

Dimensiones

1- Condiciones Ambientales:

Conjunto de parámetros del entorno que caracterizan su ambiente.

2- Retribución Económica:

Es la compensación que una persona o empresa recibe por hacer un bien o servicio ofrecido.

3- Políticas Administrativas:

Se basan los principios, reglas y directrices adoptadas por una empresa.

4- Relaciones Sociales:

Ocurren entre dos o más personas, o dos o más grupos de personas.

5- Desarrollo Personal:

Consiste en las acciones que toman un conjunto de individuos para desarrollar sus fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas.

6- Desempeño de Tareas:

Son trabajos que intentan replicar la realidad profesional.

7- Relación con la Autoridad:

Se basa en los méritos, es decir, con la idea de que merecemos orientar a otros.

Desempeño Laboral

Definición del Desempeño Laboral

Pérez (2001) llega a definir al desempeño como el conjunto que hábitos, conductas o actitudes que tienen los trabajadores de una empresa u organización estatal que les permite lograr los objetivos establecidos en las funciones de su puesto laboral, motivo por el que fueron contratados.

Dimensiones

1- Percepción del Trabajo:

Es una percepción laboral como un estado emocional o deducciones del colaborador con relación a la empresa y su labor en dicha área encargada.

2- Herramienta y Recursos de Trabajo:

Son herramientas informáticas que se usan para gestionar el área de RRHH en la empresa.

3- Remuneración:

Es un pago.

Tipos de Remuneración:

Rendimiento salarial: Es aquella compuesta por el salario y sus componentes.

Remunerar en especie: Se basa en los beneficios que un colaborador puede obtener de la empresa solicitada.

Otras formas de remunerar: Muchas empresas sus remuneraciones las dan con vacaciones o días de descanso para los colaboradores.

4- Distribución:

Se basa al marketing de la empresa.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo?

1.4.2 Problemas específicos

¿Qué características tiene la satisfacción laboral en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo?

¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo?

¿Qué factores de la satisfacción laboral influyen en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del Estudio

Justificación Teórica:

Se usaron la teoría que estudia la satisfacción laboral y donde sugiere las magnitudes de los autores Robbins y Pérez donde se detalla la: motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en grupo; y relacionadas el Desempeño Laboral.

Justificación Metodológica:

La indagación usará el procedimiento deductivo, se usará la técnica de encuesta y se usará como herramienta al cuestionario.

Justificación Social:

El beneficio de la averiguación a partir del paradigma social es como las organizaciones, y los colaboradores que trabajan dentro de ellas.

Justificación Práctica:

Es el beneficio que podría lograr en la empresa Polisa.

Importancia

Esta investigación es importante porque servirá para conocer y diagnosticar el estado en el que se encuentran ambas variables respecto a los colaboradores de Chiclayo.

Esta investigación es importante para que se esclarezca la relación entre estas variables en los colaboradores, de ser una relación fuerte.

1.6. Hipótesis

H1: La satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

Ho: La satisfacción laboral no influye en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

1.7.2 Objetivos específicos

Establecer las características referentes a la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

Analizar el nivel del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

Indicar los factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y diseño de la Investigación

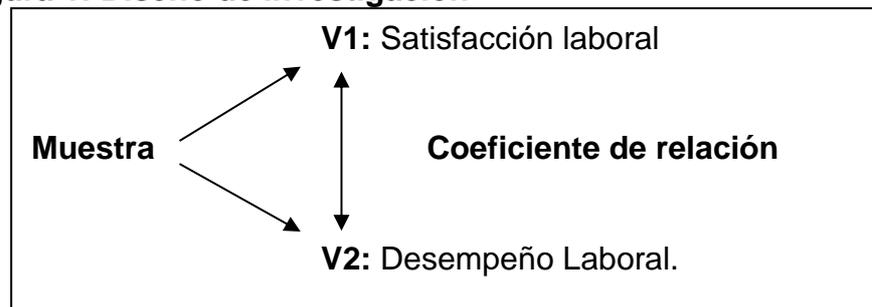
2.1.1 Tipo de investigación.

La presente investigación fue de tipo descriptivo – correlacional porque se asocian los conceptos de las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.

2.1.2 Diseño de investigación.

La presente investigación tuvo un diseño de investigación no experimental – transversal, porque la recolección de los datos de las variables en estudio se realizaran en un único momento, según Sampieri et al (1161) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin intención de manipular de forma deliberada las variables de la investigación y para Sánchez, Reyes, Mejía (2013) la investigación transversal es aquella que en la que se realiza la recaudación de datos en un único momentos.

Figura 1: Diseño de Investigación



2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable. Satisfacción laboral

Definición Conceptual.

Márquez (2011) “la actitud que presentan los trabajadores en relación e a su propia labor, esta actitud está relacionada con las creencias y valores que el trabajador ha logrado desarrollar de su propio centro de trabajo” (p.1).

Definición Operacional.

La satisfacción laboral en la empresa Polisa Chiclayo se puede definir por el resultado obtenido de la medición de las condiciones ambientales.

Variable. Desempeño Laboral

Definición Conceptual.

Pérez (2001) llega a definir al desempeño como el conjunto que hábitos, conductas o actitudes que tienen los trabajadores de una empresa.

Definición Operacional.

La satisfacción laboral en la empresa Polisa Chiclayo se puede definir por el resultado obtenido de la medición de la percepción del trabajo, herramienta y recursos de trabajo, remuneración, y distribución.

2.2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización del Satisfacción laboral

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Técnica e instrumento de recolección de información |
|----------------------|----------------------------------|--|---|
| Satisfacción laboral | <i>Condiciones ambientales</i> | Distribución física Confort en el trabajo. Comodidad. | Cuestionario |
| | <i>Retribución económica</i> | Compensación. Prestaciones sociales. | |
| | <i>Políticas administrativas</i> | Horario laboral. Percepción laboral. | |
| | <i>Relaciones sociales</i> | Compañerismo Integración Solidaridad | |
| | <i>Desarrollo personal</i> | Desarrollo de carrera Desarrollo personal Realización personal | |
| | <i>Desempeño de tareas</i> | Complacencia laboral Vocación laboral Significancia laboral. | |
| | <i>Relación con la autoridad</i> | Apoyo laboral Valoración del esfuerzo Calidad de trabajo | |

Nota. Elaborado por los autores.

Tabla 2.*Operacionalización de Desempeño Laboral*

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Técnica e instrumento de recolección de información |
|-------------------|--|--------------------------------------|--|
| Desempeño Laboral | <i>Percepción del Trabajo</i> | Percepción | |
| | <i>Herramienta y recursos de trabajo</i> | Herramientas Recursos de Trabajo | Cuestionario |
| | <i>Remuneración</i> | Incentivo Estimulo | |
| | <i>Distribución</i> | Organización del ambiente laboral | |

Nota. Elaborado por los autores.

2.3. Población y Muestra

Población

Hernández et al. (2010) indica que la población viene a ser el conjunto de todas las partes.

La población se obtuvo de la planilla de la empresa Polisa. Chiclayo, un total de 37 colaboradores.

Muestra:

Hernández et al. (2010) indican que la muestra es una parte de la población.

Estuvo conformada por 37 colaboradores de la empresa Polisa. Chiclayo.

2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Método

Inductivo.

Pérez & Merino (2008) se considera al método inductivo como el método científico en el cual se pueden obtener conclusiones globales.

Esta investigación utilizó un método inductivo ya que es una investigación cuantitativa.

Técnicas de recolección de datos.

Encuesta.

Según Ñaupas (209, p.178) las encuestas son la suma de preguntas organizadas, teniendo éstas preguntas relación con una hipótesis previamente realizada.

Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario

En la presente investigación se utilizó un cuestionario, ya que según Yuni & Urbano (2006), este instrumento de recolección de datos permitirá generar los datos que se necesitan para cumplir los objetivos de la presente investigación.

El cuestionario contó con 13 ítems para medir la satisfacción laboral y 8 ítems para medir el desempeño laboral. Se utilizará una escala de Likert con 5 alternativas, presentadas en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Escala de Likert.

| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|----------------------|---------------|-------------|------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Tabla 4.

En la siguiente tabla se observa las dimensiones de la satisfacción laboral

| Dimensión | Nº: Preguntas |
|----------------------------------|---------------|
| <i>Condiciones ambientales</i> | 2 |
| <i>Retribución económica</i> | 2 |
| <i>Políticas administrativas</i> | 2 |
| <i>Relaciones sociales</i> | 2 |
| <i>Desarrollo personal</i> | 2 |
| <i>Desempeño de tareas</i> | 2 |
| <i>Relación con la autoridad</i> | 2 |

Tabla 5.

En la siguiente tabla se observa las dimensiones de la satisfacción laboral

| Dimensión | Nº: Preguntas |
|--|----------------------|
| <i>Percepción del Trabajo</i> | 2 |
| <i>Herramienta y recursos de trabajo</i> | 2 |
| <i>Remuneración</i> | 2 |
| <i>Distribución</i> | 2 |

Validez

Según Baechle & Earle (2007) se puede conceputar a la validez del instrumento para poder tener la capacidad de generar datos que sirvan para el cumplimiento del objetivo de la investigación.

Esta investigación tuvo una validación de expertos teniendo un instrumento con validez de contenido, criterio, constructo y predictivo.

- Validez de contenido. El cuestionario refleja los criterios detallados en las teorías relacionadas al tema de investigación.
- Validez de criterio. Se utilizó la escala de Likert y los baremos según el caso.
- Validez de constructo. Los ítems del cuestionario están relacionados con la teoría de las variables.

Tabla 6

Validación de Expertos

| Validación de Expertos | | |
|--|---------------------------|---------------|
| Experto | Cargo | Estado |
| Lc. Raquel Esther Tejada Cueva | Docente a tiempo Completo | Aplicable. |
| Lic. Alex Cruzado Flores | Asistente Administrativo | Aplicable. |
| Mg. Waldo Oscar Vallejos Santa Cruz | Funcionario Público | Aplicable. |

Nota. Elaborado por los autores.

Confiabilidad

Hernández et al (2003) se puede conceptualizar a la confiabilidad es la capacidad de que algo (prueba, test, ítem) consiga brindar los mismos resultados en diferentes aplicaciones al mismo objeto o sujeto.

Tabla 7

Alfa de Cronbach

| Estadísticas de Motivación | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,921 | 25 |

Nota. Elaborado por los autores, con el software SPSS v.25

Este coeficiente de alfa de Cronbach, según la escala existente para medir la confiabilidad permite observar que este instrumento es de muy alta confiabilidad.

Tabla 8

Escala de confiabilidad

| Rangos | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0,81 – 1,00 | Muy alta |
| 0,61 – 0,80 | Alta |
| 0,41 – 0,60 | Moderada |
| 0,21 – 0,40 | Baja |
| 0,01 – 0,20 | Muy Baja |

Fuente: Tabla obtenida de Ruiz Bolívar (2002)

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Esta averiguación analizó los datos con el programa estadístico SPSS en su versión 13 y la tabulación se hizo en el programa MS Excel versión 2011.

Los pasos que se tomaron para el estudio de los datos son los 6 siguientes.

- 1) Preparación de instrumento.
- 2) Validación del instrumento.
- 3) Aplicación del instrumento.
- 4) Tabulación de resultados.
- 5) Estudio de resultados.
- 6) Preparación de resultados.

2.6 Aspectos éticos

Conforme el informe Belmont, hay diferentes puntos éticos, esta indagación usa los próximos.

Validez científica

Este trabajo siguió la composición de las indagaciones cuantitativas de la Universidad Señor de Sipán para hacer un trabajo con validez científica.

Selección equitativa de los sujetos.

Se seleccionó una muestra equitativa.

Consentimiento reportado. -

Se les informó a los competidores sobre el propósito de la averiguación.

Respeto.

Se hizo una indagación con respeto a los sujetos que han participado.

2.7 Criterios de rigor científico

Según Guba (1983) hay los diferentes criterios de rigor científico para que una indagación se valida, son los próximos.

Valor de verdad.

Se obtuvo tras el cumplimiento de exponer los datos.

Aplicabilidad.

Esta indagación se hizo destinados a favorecer a la organización donde se llevó a cabo, por lo cual no quedase como una averiguación solamente teórica, sino además aplicada.

Consistencia.

La consistencia en esta averiguación se obtuvo tras la valoración del juicio de profesionales.

Neutralidad.

El criterio de la neutralidad en esta averiguación se logró por medio de la neutralidad de las investigadoras, que dejarán sus prejuicios.

III. RESULTADOS

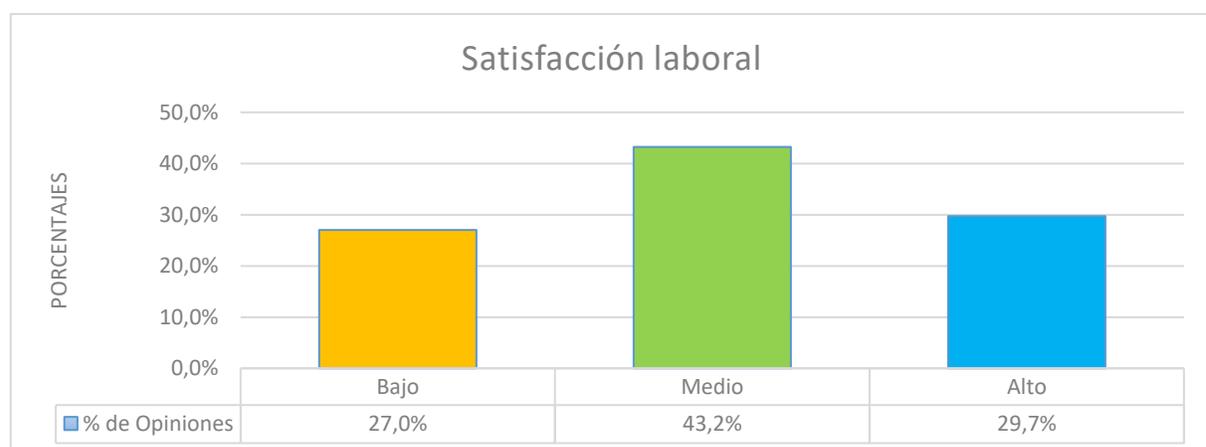
3.1 Satisfacción Laboral

Tabla 9. Resultados de la variable satisfacción laboral

| Satisfacción Laboral | | | |
|----------------------|------------|------------|--------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Válido | Bajo | 10 | 27.0% |
| | Medio | 16 | 43.2% |
| | Alto | 11 | 29.7% |
| | Total | 37 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 2: Variable: Satisfacción Laboral



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la satisfacción laboral, se obtuvo que 27.0% considera que su nivel de satisfacción laboral es baja, un 43.2% considera que su nivel de satisfacción laboral es media y un 29.7% considera que su nivel de satisfacción laboral es alta. La **satisfacción laboral** en la Empresa Polisa es regular, y deberá mejorarse enfocándose en las dimensiones más críticas.

3.1.1. Conocer las condiciones ambientales del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

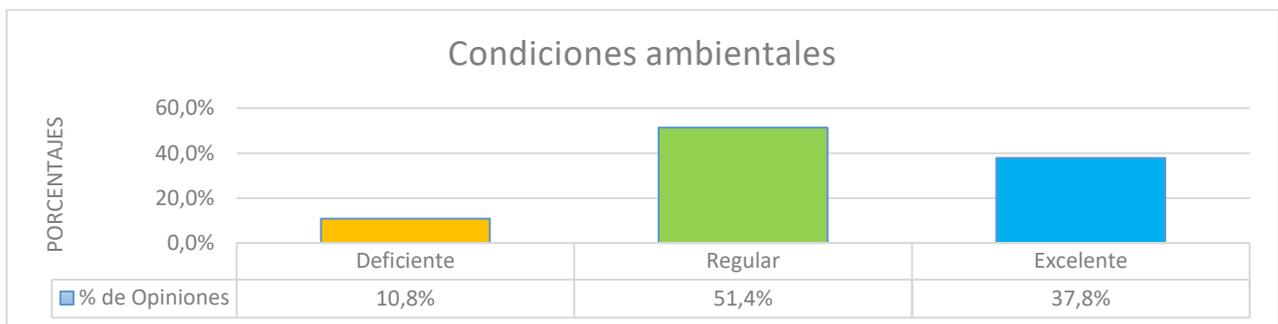
Tabla 10.

Dimensión de condiciones ambientales en la Empresa Polisa

| Condiciones Ambientales | | | |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Válido | Deficiente | 4 | 10.8% |
| | Regular | 19 | 51.4% |
| | Excelente | 14 | 37.8% |
| | Total | 37 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 3: Condiciones ambientales



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **condiciones ambientales**, de la variable satisfacción laboral, se obtuvo que de los 37 colaboradores el 10.8% considera que las **condiciones ambientales** son deficientes, el 51.4% considera que son regulares y el 37.8% considera que son excelentes. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados positivos por lo que se le recomendaría a la gerencia buscar mejorar otras áreas de la **satisfacción laboral** en la Empresa Polisa.

3.1.2. Identificar el nivel de la retribución económica percibida por el personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

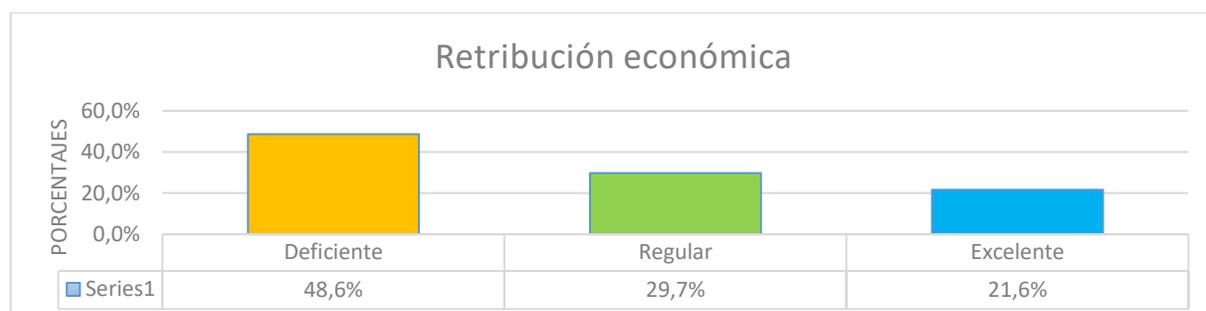
Tabla 11.

Dimensión de retribución económica en la Empresa Polisa

| Retribución económica | | | |
|------------------------------|------------|-------------------|-------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Deficiente | 18 | 48.6% |
| | Regular | 11 | 29.7% |
| | Excelente | 8 | 21.6% |
| | Total | 37 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 4: Retribución económica



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **retribución económica**, de la variable satisfacción laboral, se obtuvo que 37 colaboradores el 48.6% considera que la **retribución económica** es deficiente, el 29.7% considera que es regular y el 21.6% considera que es excelentes. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados deficientes por lo que se le recomendaría a la gerencia priorizar esta área mejorando la **satisfacción laboral** en la Empresa Polisa.

3.1.3. Identificar las políticas administrativas del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

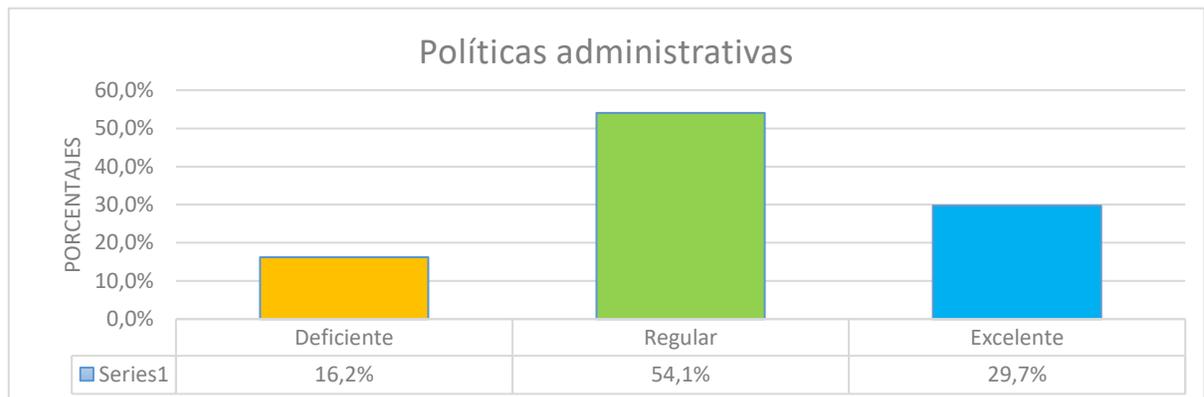
Tabla 12.

Dimensión de políticas administrativas en la Empresa Polisa

| Políticas administrativas | | |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Deficiente 6 | 16.2% |
| | Regular 20 | 54.1% |
| | Excelente 11 | 29.7% |
| | Total 37 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 5: Políticas administrativas



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **políticas administrativas**, de la variable satisfacción laboral, se obtuvo que de los 37 colaboradores el 16.2% considera que las **políticas administrativas** son deficientes, el 54.1% considera que son regulares y el 29.7% considera que son excelentes. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados regulares por lo que se le recomendaría a la gerencia buscar mejorar otras áreas de la **satisfacción laboral** en la Empresa Polisa.

3.1.4. Conocer el estado de las relaciones sociales del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

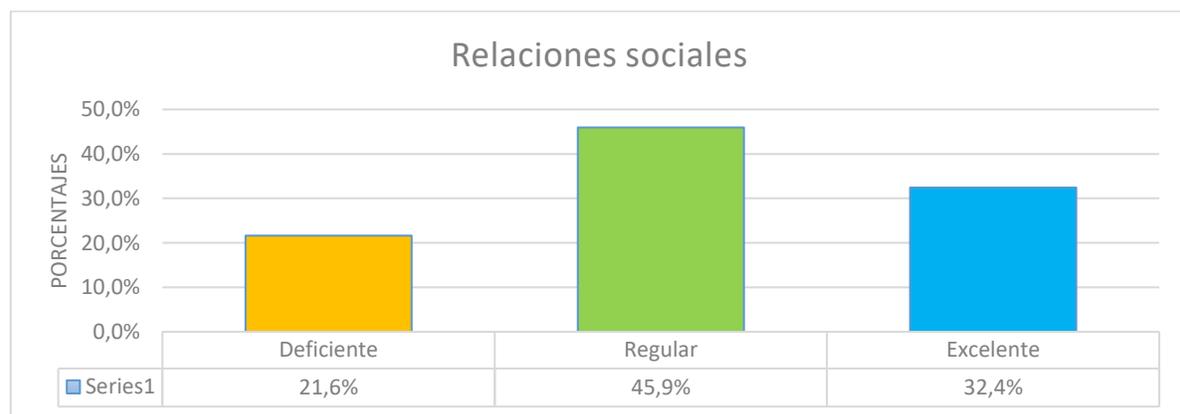
Tabla 13.

Dimensión de las relaciones sociales en la Empresa Polisa

| Relaciones sociales | | |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Deficiente 8 | 21.6% |
| | Regular 17 | 45.9% |
| | Excelente 12 | 32.4% |
| | Total 37 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 6: Relaciones sociales



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **relaciones sociales**, de la variable satisfacción laboral, se obtuvo que de los 37 colaboradores el 21.6% considera que las **relaciones sociales** son deficientes, el 45.9% considera que son regulares y el 32.4% considera que son excelentes. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados regulares por lo que se le recomendaría a la gerencia buscar mejorar otras áreas de la **satisfacción laboral** en la Empresa Polisa.

3.1.5. Identificar el nivel de desarrollo personal de los colaboradores de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

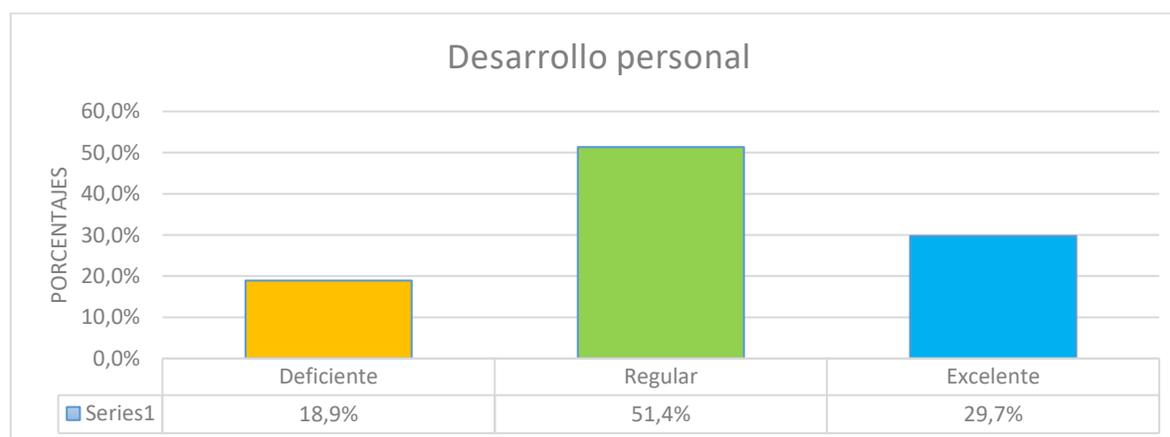
Tabla 14.

Dimensión de desarrollo personal en la Empresa Polisa

| Desarrollo personal | | | |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Deficiente | Deficiente | 7 |
| | Regular | Regular | 19 |
| | Excelente | Excelente | 11 |
| | Total | Total | 37 |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 7: Desarrollo personal



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **de desarrollo personal**, de la variable satisfacción laboral, se obtuvo que de los 37 colaboradores el 18.9% considera que el **desarrollo personal** es deficiente, el 51.4% considera que es regular y el 29.7% considera que es excelente. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados regulares por lo que se le recomendaría a la gerencia buscar mejorar otras áreas de la **satisfacción laboral** en la Empresa Polisa.

3.1.6. Identificar el nivel de desempeño de las tareas del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

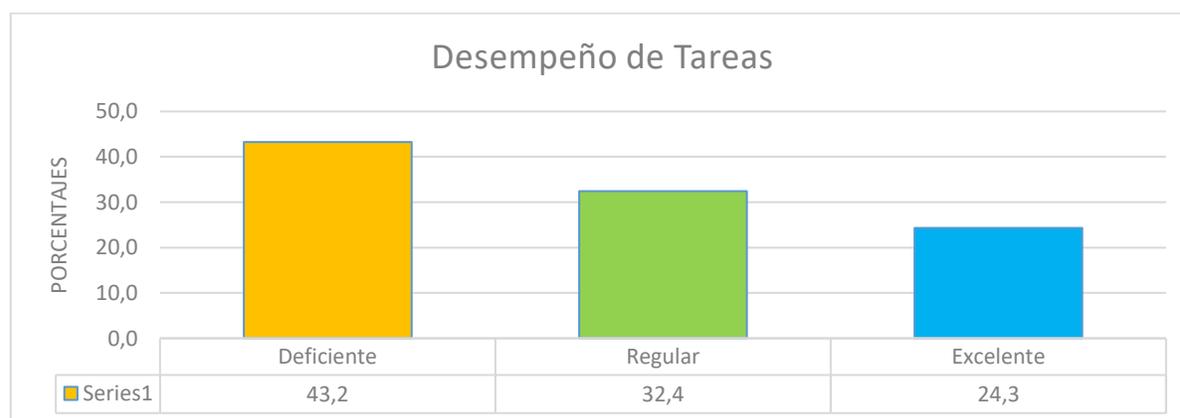
Tabla 15.

Dimensión de desempeño de las tareas en la Empresa Polisa

| Desempeño de las tareas | | | |
|--------------------------------|------------|-------------------|-------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Deficiente | 16 | 43.2 |
| | Regular | 12 | 32.4 |
| | Excelente | 9 | 24.3 |
| | Total | 37 | 100,0 |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 8: Desempeño de las tareas



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **desempeño de las tareas**, de la variable satisfacción laboral, se obtuvo que de los 37 colaboradores el 43.2% menciona que el **desempeño de las tareas** es deficiente, el 32.4% considera que es regular y el 24.3% considera que es excelente. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados deficientes por lo que se le recomendaría a la gerencia priorizar esta área mejorando la **satisfacción laboral** en la Empresa Polisa.

3.1.7. Conocer la situación en relación con la autoridad del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

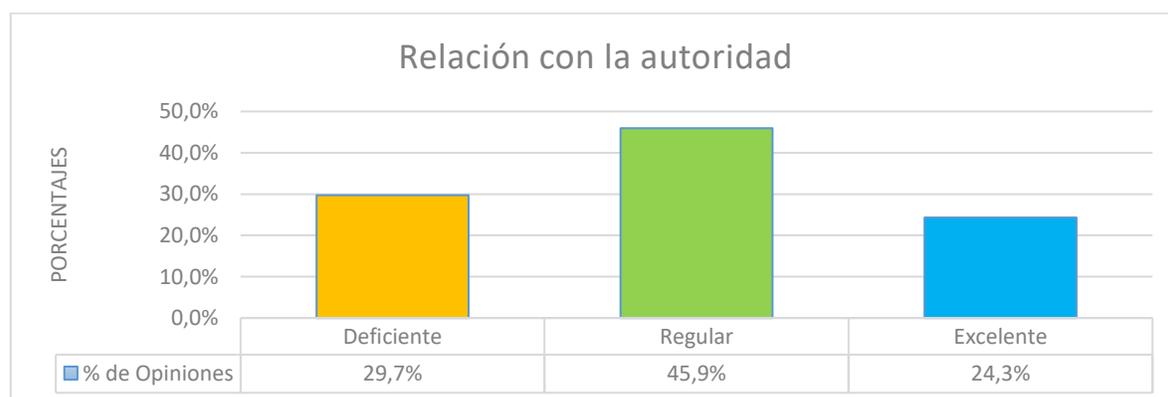
Tabla 16.

Dimensión de relación con la autoridad del personal en la Empresa Polisa

| Relación con la autoridad del personal | | | |
|--|------------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Deficiente | 11 | 29.7% |
| | Regular | 17 | 45.9% |
| | Excelente | 9 | 24.3% |
| | Total | 37 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 9: Relación con la autoridad del personal



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **relación con la autoridad**, de la variable satisfacción laboral, se obtuvo que de los 37 colaboradores el 29.7% considera que la **relación con la autoridad** es deficiente, el 45.9% considera que es regular y el 24.3% considera que es excelente. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados regulares por lo que se le recomendaría a la gerencia buscar mejorar otras áreas de la **satisfacción laboral** en la Empresa Polisa.

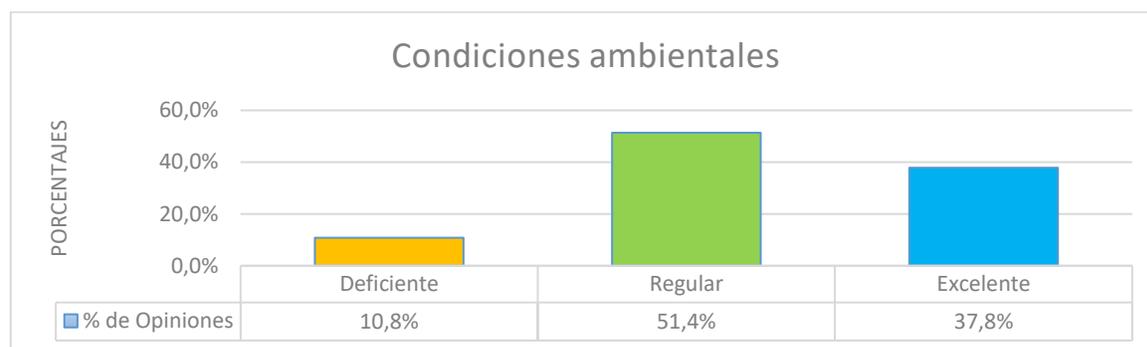
Tabla 17.

Resultados acumulados de la variable satisfacción laboral

| Satisfacción Laboral | | | |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|--------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Válido | Deficiente | 4 | 10.5% |
| | Regular | 19 | 50.0% |
| | Excelente | 15 | 39.5% |
| | Total | 38 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 10: Condiciones ambientales



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **condiciones ambientales**, de la variable satisfacción laboral, se obtuvo que 37 colaboradores el 10.5% considera que las **condiciones ambientales** son deficientes, el 50% considera que son regulares y el 39.5% considera que son excelentes.

Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados aceptables por lo que se le recomendaría a la gerencia buscar mejorar otras áreas de la **satisfacción laboral** en la Empresa Polisa.

3.2 Desempeño Laboral

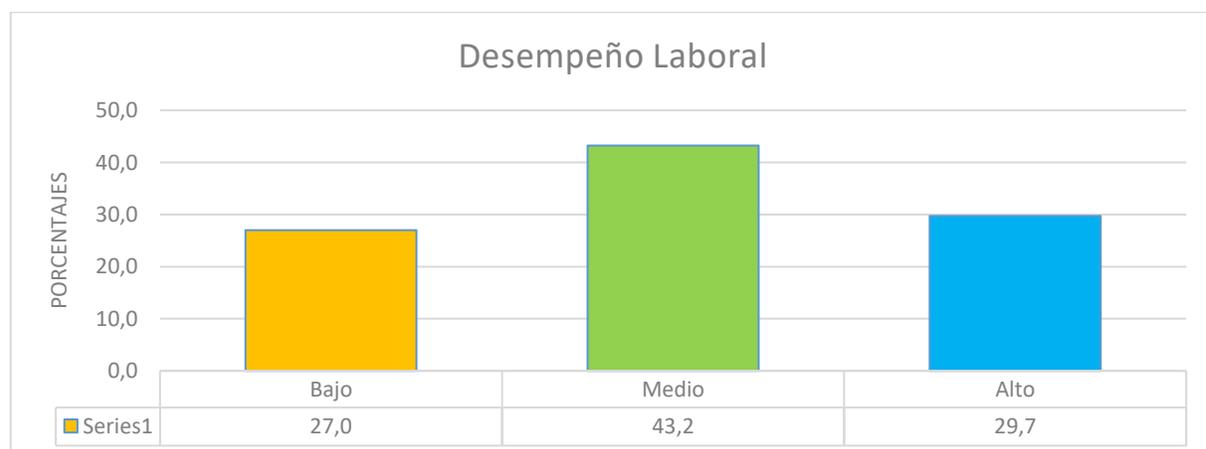
Tabla 18.

Resultados de la variable desempeño laboral I

| Desempeño Laboral | | |
|-------------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 10 |
| | Medio | 16 |
| | Alto | 11 |
| | Total | 37 |
| | | 27.0 |
| | | 43.2 |
| | | 29.7 |
| | | 100,0 |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 11: Variable: Desempeño Laboral



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la satisfacción laboral, se obtuvo que 27.0% baja, 43.2% es media y un 29.7% que su nivel de desempeño laboral es alta.

El **desempeño laboral** en la Empresa Polisa es regular, y deberá mejorarse enfocándose en las dimensiones más críticas.

3.2.1. Identificar la percepción del trabajo del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

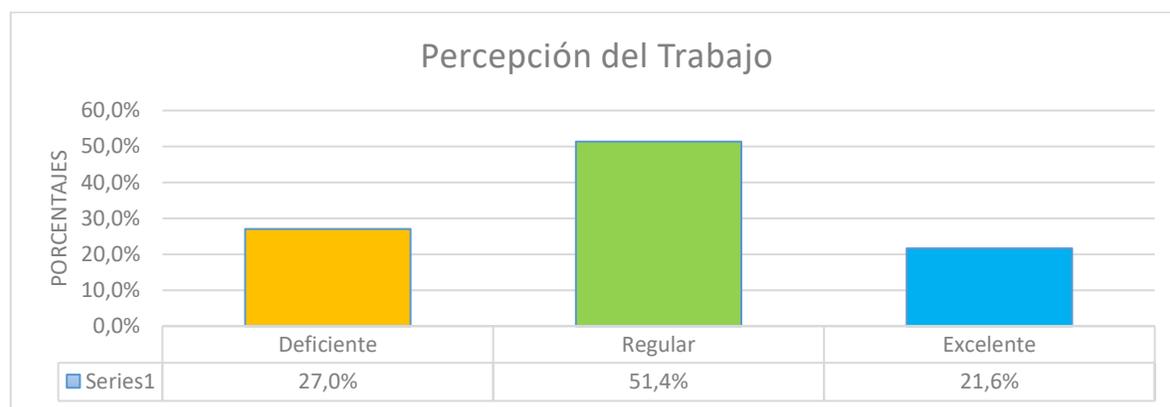
Tabla 19.

Dimensión percepción del trabajo del personal de la Empresa Polisa

| Percepción del trabajo del personal | | | |
|--|------------|-------------------|-------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Deficiente | 10 | 27.0% |
| | Regular | 19 | 51.4% |
| | Excelente | 8 | 21.6% |
| | Total | 37 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 12: Percepción del trabajo del personal



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **percepción del trabajo**, de la variable **desempeño laboral**, se obtuvo que de los 37 colaboradores el 27.0% considera que la **percepción del trabajo** es deficiente, el 51.4% considera que es regular y el 21.6% considera que es excelente. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados regulares por lo que se le recomendaría a la gerencia buscar mejorar otras áreas del **desempeño laboral** en la Empresa Polisa.

3.2.2. Conocer la situación sobre las herramientas y recursos de trabajo del personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

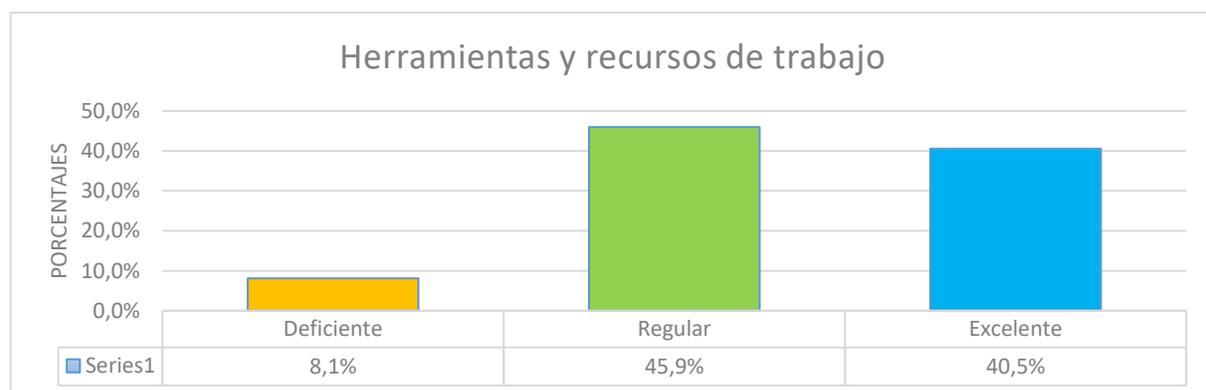
Tabla 20.

Dimensión de herramientas y recursos de trabajo en la Empresa Polisa

| Herramientas y recursos de trabajo | | | |
|---|------------|-------------------|-------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Deficiente | 3 | 8.1% |
| | Regular | 17 | 45.9% |
| | Excelente | 15 | 40.5% |
| | Total | 35 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 13: Herramientas y recursos de trabajo



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **herramientas y recursos de trabajo**, de la variable **desempeño laboral**, se obtuvo que de los 37 colaboradores el 8.1% considera que las **herramientas y recursos de trabajo** son deficientes, el 45.9% considera que son regulares y el 40.5% considera que son excelentes. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados positivos por lo que se le recomendaría a la gerencia buscar mejorar otras áreas del **desempeño laboral** en la Empresa Polisa.

3.2.3. Identificar el nivel de remuneración percibida por el personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

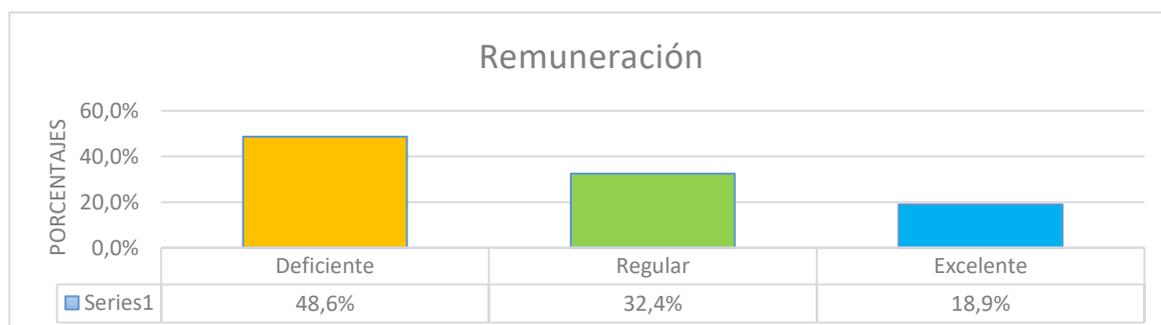
Tabla 21.

Dimensión de remuneración percibida en la Empresa Polisa

| | | Remuneración percibida | |
|--------|------------|------------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Deficiente | 18 | 48.6% |
| | Regular | 12 | 32.4% |
| | Excelente | 7 | 18.9% |
| | Total | 37 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 14: Remuneración percibida



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **remuneración percibida**, de la variable **desempeño laboral**, se obtuvo que 37 colaboradores el 48.6% considera que la **remuneración percibida** es deficiente, el 32.4% considera que es regular y el 18.9% considera que es excelente. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados deficientes por lo que se le recomendaría a la gerencia priorizar esta área mejorando el **desempeño laboral** en la Empresa Polisa.

3.2.4. Identificar el nivel de distribución percibida por el personal de la Empresa Polisa, Chiclayo 2021.

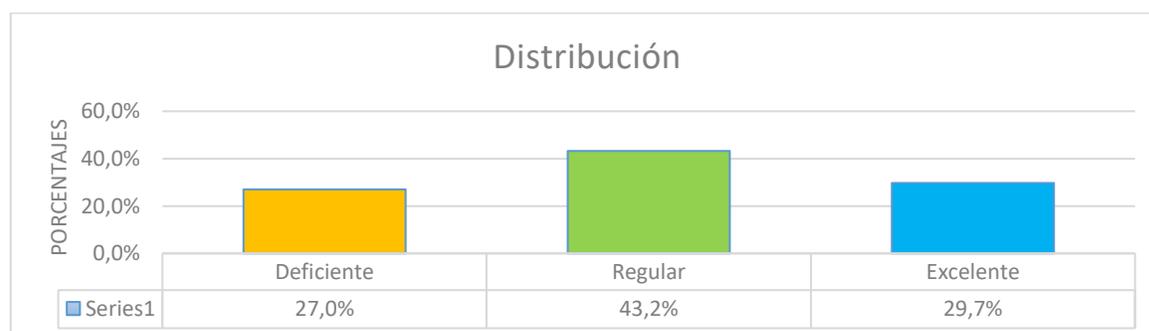
Tabla 22.

Dimensión de distribución percibida en la Empresa Polisa

| Distribución percibida | | | |
|------------------------|------------|------------|--------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Válido | Deficiente | 10 | 27.0% |
| | Regular | 16 | 43.2% |
| | Excelente | 11 | 29.7% |
| | Total | 37 | 100,0% |

Nota. Elaboración por los autores.

Figura 15: Distribución percibida



Nota. Elaboración por los autores.

Tras promediar las respuestas de la dimensión **distribución percibida**, de la variable **desempeño laboral**, se obtuvo que 37 colaboradores el 27.0% menciona que la **distribución percibida** es deficiente, el 43.2% es regular y el 29.7% considera que es excelente. Al analizar dichos resultados podemos asumir que esta dimensión tiene resultados regulares por lo que se le recomendaría a la gerencia buscar mejorar otras áreas del **desempeño laboral** en la Empresa Polisa.

3.3. Prueba de Hipótesis y Correlación de Variables

3.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 23:

Prueba de normalidad de Shapiro.

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción Laboral | ,237 | 37 | ,000 | ,802 | 37 | ,000 |
| Desempeño Laboral | ,217 | 37 | ,000 | ,810 | 37 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de Normalidad sobre una población menor a 50 por excelencia es la prueba de Shapiro-Wilk, es por eso, que se optó por esta prueba obteniéndose un resultado de ,000 en la significancia, con este resultado se entiende que los datos no son paramétricos.

3.3.2. Prueba de hipótesis

Contrastación de Hipótesis General.

Tabla 24:

Correlación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral

| | | | Satisfacción Laboral | Desempeño Laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,896** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 37 | 37 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,896** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 37 | 37 |

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

Debido a que los datos no son paramétricos se utilizará el Rho Spearman para medir el nivel de correlación entre los datos, en vez de la correlación de Pearson.

Según la tabla 24 el nivel de correlación es de ,896 esto indica que la relación es muy fuerte y directa, es decir a mayor satisfacción de los colaboradores el desempeño de ellos mismos será mayor.

Teniendo una significancia menor a ,005; se rechaza la hipótesis nula, afirmando una correlación significativa entre las dos variables.

3.2 Discusión de Resultados

Para el objetivo general de determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH. en la empresa Polisa, se observa en la tabla 24 debido a que los datos no son paramétricos se utilizará el Rho Spearman, en vez de la correlación de Pearson. Según la tabla 24 el nivel de correlación es de ,896 esto indica que la relación es muy fuerte y directa, es decir a mayor satisfacción de los colaboradores el desempeño de ellos mismos será mayor, teniendo una significancia menor a ,005; se puede rechazar la hipótesis nula, donde se afirma que si existe una correlación significativa entre ambas variables. Donde podemos encontrarlo en el antecedente similar a lo que encontró en la investigación de Benalcázar (2019) en su investigación elaborada en la ciudad de Quito – Ecuador, que lleva de título “Relación entre la satisfacción de los colaboradores Productos Paraíso y su nivel de productividad laboral”, donde sus resultados muestran que las condiciones físicas el 24% de los colaboradores no están ni satisfechos ni insatisfechos, el 24% de trabajadores se encuentran satisfechos, finalmente en la investigación se concluye en esta investigación que los elementos que condicionan la satisfacción intrínseca que hacen referencia a las relaciones que existen a nivel personal entre los colaboradores – directivos y oportunidades de ascenso / promoción son decepcionantes por lo que los colaboradores presentan un alto índice de insatisfacción. La teoría del autor Robbins (2013) define a la satisfacción como una sensación – emoción que tienen los trabajadores dentro de una organización, simplificando que la satisfacción laboral es el grado que tienen clientes internos sobre la organización; que puede estar afectada por factores como el clima laboral, salarios, competencias, entre otros.

Para el primer objetivo específico de establecer las características referentes a la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de RR.HH. en la empresa Polisa, Chiclayo, se observa en la tabla 9 que, tras promediar las respuestas de la satisfacción laboral, se obtuvo que 27.0% su nivel de satisfacción laboral es menor, un 43.2% su nivel de satisfacción laboral es regular y un 29.7% su nivel de satisfacción laboral es alto. La satisfacción laboral en la Empresa Polisa es regular, y deberá mejorarse enfocándose en las dimensiones más críticas. Esto se puede encontrar en el antecedente que es similar a lo que se encontró Alva & Juárez (2019) donde sus resultados recalcan que el instrumento utilizado tiene una elevada confiabilidad, adicionalmente la satisfacción en esta empresa es de 43.24% y una productividad media de 25.83 Kg por trabajador, lo que permite demostrar la hipótesis entre ambas variables, finalmente se concluye la relación encontrada es moderada y directa; también se observa que la empresa no ofrece capacitaciones regulares ni incentivos económicos o no económicos para tener una mejora en base a satisfacción laboral, y por este motivo muchos colaboradores sienten que no les reconocen su desempeño. La teoría de habla sobre esto Quintanilla (2005) considera que la satisfacción es la suma de todas las emociones que percibe un colaborador, favorables o desfavorables, sobre las tareas que realiza para la empresa; siendo una variable sumamente subjetiva y que es diferente al pensamiento objetivo. Mecanismos de la satisfacción: a) La inteligencia, no se estima que sea un componente que perjudica de manera profundo en la satisfacción del colaborador. b) La escolaridad, a veces se relaciona con la inteligencia.

Para el segundo objetivo específico de analizar el nivel del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo, se observa en la tabla 12 permite observar que tras promediar las respuestas de la dimensión percepción del trabajo, de la variable desempeño laboral, se obtuvo 37 colaboradores por lo que 27.0% considera que la percepción del trabajo es deficiente, el 51.4% considera que es regular y el 21.6% considera que es excelente. Esto se puede encontrar en el antecedente similar de Ana (2018) donde detallan que en la empresa constructora el nivel de desempeño es aceptable, con una calificación de 5.73; además se observa que la empresa tiene un grado de 5.4, finalmente en la investigación se llega a una conclusión donde los trabajadores de la constructora tienen un grado alto de conocimiento lo que les permite realizar correctamente su trabajo, sin embargo un factor que afecta negativamente su desempeño es la idiosincrasia que responden a actitudes de los mismos colaboradores como flojera o factores externos como problemas de pareja, entre otros. La teoría de Pérez (2001) llega a definir al desempeño como el conjunto que hábitos, conductas o actitudes que tienen los trabajadores de una empresa u organización estatal que les permite lograr los objetivos establecidos. Esto significa que el desempeño a nivel laboral se encuentra definido claramente por el puesto en el que cada trabajador se encuentre dentro de la empresa.

Para el tercer objetivo específico de indicar los factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo, se observa en la tabla 1, que los factores que influyen son la dimensión de condiciones ambientales, donde se tienen resultados aceptables; retribución económica donde los resultados son deficientes; políticas administrativas sus resultados son aceptables; desarrollo personal donde los resultados son aceptables; desempeño de tareas donde los resultados son deficientes y la relación con la autoridad donde los resultados son aceptables. Podemos encontrarlo en el antecedente similar a lo que encontró Ana (2018) que en la empresa constructora el nivel de desempeño es aceptable, con una calificación de 5.73; además se observa que la empresa tiene un grado de 5.4, finalmente se llegó a una conclusión donde los trabajadores de la constructora tienen un grado inmenso de conocimiento lo que les permite realizar correctamente su trabajo, sin embargo un factor que afecta negativamente su desempeño es la idiosincrasia que responden a actitudes de los mismos colaboradores como flojera o factores externos como problemas de pareja, entre otros. La teoría de habla sobre esto Chiavenato (2000) Estima que hay únicamente 4 magnitudes que influyen en el desempeño del personal, siendo estas: 1. Recursos, 2. Coordinación, 3. Competencias, y 4. Logros.

3.3 Propuesta de Mejora

1. Introducción.

La idea nace frente al problema de hacer de forma correcta la gestión de la compañía frente al objetivo de estudio, donde tiene ciertos inconvenientes en cuanto al manejo y distribución de los mismos.

Las estrategias de Metodología 5s' ayudarán la gestión para mejorar la compañía, por medio del apoyo de todos sus asistentes con el propósito de tener una mejora para lograr las metas organizacionales.

2. Datos En general de la Organización

Rubro

La empresa Polisa. Chiclayo, es una empresa comercializadora de productos agroindustriales especializados con varios años en el mercado del Perú.

Razón Social

Empresa Polisa. Chiclayo

RUC

201086334909

Giro de Comercio

AGROINDUSTRIAL – HIDROBIOLÓGICOS- IQF (Individual Quick Freezing)

3. Estudio del Entorno

3.1 Reseña histórica

Aproximadamente hace 34 años, la elaboración de piezas en fibra de vidrio era un procedimiento desconocido en la Ciudad de Chiclayo, por otra parte, la importación de repuestos plásticos tampoco existía; razón por la cual nos decidimos hacer un curso en Lima para empaparnos del tema de la fibra. Es así que comenzamos a fabricar tapasoles (viseras) para camiones Volvo y guardafangos de motocicletas en el techo

de nuestra casa. Así emprendimos el camino de la formación de la primera microempresa en fibra de vidrio llamada FIBROPLAS Srl hasta octubre 1992, creando POLISA SRL, dedicada exclusivamente a la transformación del plástico en accesorios para mototaxis. En el transcurrir del tiempo, no todo fue éxito; el primer fracaso lo tuvimos entre los años 1985 y 1990 y el segundo entre los años 1990 y 1995. A pesar de los tropiezos y caídas, nuestro espíritu emprendedor siempre ha vuelto a levantarse, es así como se comenzó a dar el salto a la tecnología, adquiriendo maquinaria de segunda mano como inyectoras y extrusoras (las primeras en Lambayeque).

3.2 Tarea

Brindar resoluciones a los expertos, por medio de productos confiables y de la más alta tecnología: con servicios integrales y personalizados, con la finalidad de tener una mejora en la satisfacción y la Influencia laboral de los colaboradores.

3.3 Perspectiva

Ser la primera alternativa en el planeta de la industria y el mejor socio estratégico de las organizaciones que representamos en Perú.

3.4 Realidad problemática

La empresa Polisa, Chiclayo correspondiente al rubro de negocio la cual tiene giro de comercio que se apoya en la fabricación de empaques industriales con material de plástico en la región Norte del territorio peruano.

Esta organización al tener menor disponibilidad de personal especializado tiene que aumentar la productividad de todos ellos en las diversas funcionalidades que hacen, por eso es imprescindible que se busquen alternativas de solución para comprender la productividad en la empresa Polisa. Chiclayo, y siguiente a ello mejorar la productividad. Por esta razón, se quiere hacer una indagación que posibilite decidir

si es existente una interacción directa – profunda entre el cumplimiento la metodología 5s y el grado de productividad en la empresa Polisa- Chiclayo

4. Justificación

La justificación de esta iniciativa es para mejorar la productividad de la empresa Polisa. Chiclayo, que en la actualidad son deficientes.

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

Llevar a cabo una iniciativa de Metodología 5s' mejorando la administración de inventarios en la empresa Polisa. Chiclayo.

5.2 Fines específicos

Desarrollar y aumentar los ayudantes referentes a la Metodología 5s' y la Administración de inventarios.

Conseguir que cada ayudante se identifique con la buena productividad de la administración de inventarios en la organización a la que pertenecen.

6. Alcance de la iniciativa

Esta iniciativa de tácticas de Metodología 5S' va a ser aplicada en las instalaciones de la empresa Polisa. Chiclayo.

7. Contenido de la Propuesta

Tabla 25: Contenido de la Propuesta

| Dimensión | Estrategias | Objetivos | Actividades | Recursos | Presupuesto |
|---|--|---|---|---|--------------------|
| SEITON (Ordenar) | Taller de aplicación de nuevos métodos de gestión de inventarios | Identificar y manejar los recursos de la empresa. | Entregar material impreso con información sobre la gestión de inventarios | Equipo de cómputo. Materiales (Separatas, videos, otros). | S/. 820.00 |
| SEIKETSU (Mantener) | Evaluación del rendimiento organizacional | Dar a conocer los indicadores de evaluación de rendimiento | Entregar material impreso con información, sobre el rendimiento que va desarrollando paulatinamente cada colaborador. | Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, otros). | S/. 1,500.00 |
| SHITSUKE (Disciplina) | Implantación de una cultura de mejora continua | Crear e inculcar en los trabajadores una cultura | Presentar un video referente al tema. Dictar charla sobre cultura organizacional. | Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, otros). | S/. 730.00 |
| SEIRI (Clasificar y seleccionar) | Separación de elementos innecesarios | Eliminar del ambiente laboral los implementos innecesarios para el colaborador. | Entregar tachos de basura para que sean colocados en lugares estratégicos dentro de la empresa. | Tachos de basura | S/. 250 |
| SEISOU (Limpieza) | Establecer normas de estandarización de limpieza | Establecer un nuevo estándar para limpieza | Limpiar las áreas de trabajo diariamente | Escoba, recogedor, bolsas plásticas, esterilización de materiales. | S/.500 |

Se sugieren, además las próximas actividades de metodología 5s', para tener una mejora acerca de la administración.

Fase I. Seleccionar, organizar y limpiar

Seleccionar

Dividir los recursos empleados según su naturaleza, uso, estabilidad y frecuencia de implementación.

Organizar

Esta etapa se apoya en tener un orden de los artículos que son para el desarrollo de un trabajo, de tal forma que sea simple su identificación, ubicación, disposición y después regreso a su sitio de procedencia, una vez hayan sido usados.

Conceptualizar el sitio donde se ubicarán los recursos necesarios (documentos, conjuntos, herramientas, materiales, etcétera.), teniendo presente su frecuencia de uso.

Limpiar

Se basa en borrar tanto el polvo como la suciedad, debido a que involucra el tener un ambiente sin la existencia de los dos, para lo que se debería de tener una frecuencia de aseo fundada, con los materiales e insumos de aseo apropiados.

Definir un procedimiento de aseo a utilizar.

Llevar a cabo un plano en el que se logren detectar las zonas propias de la organización, con el objetivo de marcar las regiones y sub regiones que tienen que ser limpiadas de forma reiterada, en compañía del responsable del aseo de las mismas.

Fase II. Estandarización

Busca que, por medio de un factor, ya se físico, que se logren exponer en un espacio de trabajo. Con el fin de integrar recursos de control visual en las zonas, por lo que se recomiendan las próximas actividades:

Rótulos donde mencionen los nombres de regiones y sub regiones.

Situar paneles con sombras de herramientas en su respectivo sitio de colocación.

Fase III. Autodisciplina

Transformar la disciplina en un hábito de trabajo, donde a partir del trabajo y la implementación de los procedimientos establecidos.

¿Cómo impulsar la autodisciplina?

Separar y remover lo innecesario.

Depositar los múltiples desperdicios así sea orgánicos e inorgánicos, etcétera., en sitios destinados para ellos.

Tabla 26:

| Materiales | | | |
|-------------------|---------------------------------|-----------------|--------------------|
| N° | Descripción | Cantidad | Costo (S/.) |
| 1 | Cartas de invitación a talleres | 20 | 40 |
| 2 | USB | 1 | 30 |
| 3 | Pizarra acrílica | 1 | 50 |
| 4 | Plumones acrílicos | 2 | 8 |
| 5 | Mota | 1 | 3 |
| 6 | Folders | 20 | 100 |
| 7 | Trípticos | 120 | 120 |
| 8 | Separatas | 20 | 100 |
| 9 | Hojas bond | 200 | 10 |
| 10 | Cuadernillos | 20 | 80 |
| 11 | Lapiceros | 20 | 40 |
| 12 | Refrigerios | 120 | 600 |
| Total (S/.) | | | 1181 |

Nota. Elaboración hecha por los autores.

Tabla 27:*Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta*

| | Fecha | Lugar | Responsables | Presupuesto |
|---|-------------------|---|--|--------------------|
| Estrategias | | | | |
| Estrategia 1: Capacitación en el conocimiento de la empresa | Agosto 2022 | Almacén de la Empresa Polisa, Chiclayo. | Walter Cornejo Sánchez - Marco coronel Pérez | S/. 425 |
| Estrategia 2: Introducción a la metodología 5s' y gestión de inventarios | Agosto 2022 | Almacén de la Empresa Polisa, Chiclayo. | Walter Cornejo Sánchez - Marco Coronel Pérez | S/. 425 |
| Estrategia 3: Verificación de recursos materiales | Setiembre 2022 | Almacén de la Empresa Polisa, Chiclayo. | Walter Cornejo Sánchez - Marco Coronel Pérez | S/. 425 |
| Estrategia 4: Aplicación de nuevos métodos de gestión de inventarios | Setiembre 2022 | Almacén de la Empresa Polisa, Chiclayo. | Walter Cornejo Sánchez - Marco Coronel Pérez | S/. 425 |
| Estrategia 5: Evaluación del rendimiento organizacional | Setiembre 2022 | Almacén de la Empresa Polisa, Chiclayo. | Walter Cornejo Sánchez - Marco Coronel Pérez | S/. 425 |
| Estrategia 6: Implantación de una cultura de mejora continua | Octubre 2022 | Almacén de la Empresa Polisa, Chiclayo. | Walter Cornejo Sánchez - Marco Coronel Pérez | S/. 425 |

Nota. Elaboración hecha por los autores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En esta investigación se concluyó que entre las dos variables en el área de RR.HH. en la empresa Polisa, los datos no son paramétricos y al utilizar el Rho Spearman para medir el nivel de correlación entre los datos, el nivel de correlación entre las variables del estudio es 896 esto indica que la relación es muy fuerte y directa, es decir a mayor satisfacción de los colaboradores el desempeño de ellos mismos será mayor, teniendo una significancia menor a ,005; se puede rechazar la hipótesis nula, afirmando que si existe una correlación entre ambas variables.

En esta investigación se concluyó que de establecer las características referentes a la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de RR.HH. en la empresa Polisa, Chiclayo, el 27.0% recalca que su nivel de satisfacción laboral es bajo, un 43.2% su nivel de satisfacción laboral es medio, el 29.7% su nivel de satisfacción laboral es alto. Por esto, la Empresa Polisa deberá mejorar la satisfacción en la empresa ya que es regular, y deberá mejorarse enfocándose en las dimensiones más críticas.

En esta investigación se concluyó analizar el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH. en la empresa Polisa, Chiclayo, el 27.0% considera que la percepción del trabajo es deficiente, el 51.4% considera que es regular y el 21.6% considera que es excelente.

En esta investigación se concluyó que de los factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH. en la empresa Polisa, Chiclayo, se observa en la tabla 1, que los factores que influyen son la dimensión de condiciones ambientales, donde se tienen resultados aceptables; las siguientes dimensiones: retribución económica donde son deficientes; políticas administrativas donde son aceptables; desarrollo personal donde son aceptables; desempeño de tareas donde son deficientes y relación con la autoridad donde son aceptables.

Recomendaciones

Se recomienda que se aplique la propuesta de mejora planteada en esta investigación que tiene como propuestas la implementación de un taller de gestión de inventarios, la evaluación del rendimiento organizacional, considerando como alcance la implementación de las 5s para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Se recomienda mejorar los factores que influyen en la satisfacción de sus dimensiones: como son las condiciones ambientales, donde se tienen resultados aceptables; retribución económica donde son deficientes; políticas administrativas donde son aceptables; desarrollo personal donde son aceptables; desempeño de tareas donde son deficientes y la dimensión de relación con la autoridad donde los resultados son aceptables.

Se recomienda que la empresa se enfoque en la satisfacción como una sensación hacia sus trabajadores al interior de una organización, porque es el grado de satisfacción que tienen los clientes internos (colaboradores) sobre la empresa; que puede estar afectada por factores como el clima laboral, salarios, competencias, entre otros.

Se recomienda que se enfoquen en un factor relevante para tener un buen desempeño, que es el nivel de conocimientos técnicos y la experiencia que tenga el individuo para la correcta aplicación de estos conocimientos.

REFERENCIAS

- Ana O. (2017). "Situación actual del desempeño laboral en una empresa constructora caso Pertinax SRL" (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/12718/TG-3976.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alva J. & Juarez J. (2014), "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014". (Tesis de pregrado), Recuperado de: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/716/1/ALVA_JOSE_S_ATISFACCI%c3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Ana O. (2017). "Situación actual del desempeño laboral en una empresa constructora caso Pertinax SRL" (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/12718/TG-3976.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrea P. (2018). "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017" (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Alva J. & Juarez J. (2014), "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014". (Tesis de pregrado), Recuperado de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/716/1/ALVA_JOSE_S_ATISFACCI%c3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Bocanegra J. & Rodríguez J. (2020). " Relación entre el satisfacción laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas

http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2416/T034_72850037_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Horna J. & López M. (2021). “El desempeño laboral en agrícola Alaya S.A.C – Olmos 2020” (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7988/Horna%20Aldea%20Jorge%20%26%20L%C3%B3pez%20Nicol%C3%A1s%20Milton.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hidruogo J. & Pucce D. (2016). “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de dios – Pimentel” (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2285/Tesis%20de%20Hidruogo%20V%C3%A1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Idrogo M. (2017). “Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública” (Tesis de posgrado). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4190/Idrogo%20Cabrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Iturralde J. (2011). “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010” (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Janayo O. (2019). “El sentido de pertenencia y desempeño laboral en los colaboradores de la fundación Cavour Aramayo”. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25258/T-1296.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Juárez M. & Palpa J. (2020). “Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del Cercado de Lima 2018” (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas K. (2016). “Relación entre conflicto y desempeño laboral EN ATA-IRH SAC, Chiclayo”. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2395/ROJAS%20VELIZ%20KIARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Travezaño S. (2020). “Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del centro médico Municipal de Jesús María-cuarto trimestre 2020” (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1000/1/Samantha%20Bright%20Traveza%C3%B1o%20Aguilar.pdf>
- Valdivieso D. (2018). “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador” (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14039/1/T-UCE-0007-PIO29-2017.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: Satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo- 2021

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLES |
|---|---|--|---|
| ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR? HH en la empresa Polisa, Chiclayo? | Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo | H1: La satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo. | Variable independiente: Satisfacción laboral |
| PROBLEMA ESPECIFICOS | OBJETIVO ESPECIFICOS | | |
| ¿Qué características tiene la satisfacción laboral en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo? | Establecer las características referente a la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo | H0: La satisfacción laboral no influye en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo. | Variable Dependiente: Desempeño |
| ¿Cuál es el nivel de desempeño de los | Analizar el nivel del desempeño de los | | |

trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo? trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

¿Qué factores de la satisfacción laboral influyen en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo? Indicar los factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

ANEXO N°02 INSTRUMENTOS (CUESTIONARIOS)



Universidad
Señor de Sipán

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala:

| | |
|--------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Indiferente | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

Variable: Satisfacción Laboral

| DIMENSIÓN: Condiciones Ambientales | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores? | | | | | |
| 2 | ¿El ambiente donde trabajo es confortable (Ventilación, iluminación, etc.)? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Retribución Económica | | | | | | |
| 3 | ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser? | | | | | |
| 4 | ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Políticas Administrativas | | | | | | |
| 5 | ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo? | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 6 | ¿No me siento satisfecho con las prestaciones sociales que me brinda la empresa? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Relaciones Sociales | | | | | | |
| 7 | ¿Me disgusta mi horario laboral? | | | | | |
| 8 | ¿Siento que doy más de lo que recibo en la empresa? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Desarrollo Personal | | | | | | |
| 9 | ¿Me agrada trabajar con mis compañeros? | | | | | |
| 10 | ¿Siento que se requiere más integración en el trabajo? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Desempeño de Tareas | | | | | | |
| 11 | ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo? | | | | | |
| 12 | ¿La empresa me brinda facilidades para crecer en el trabajo? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Relación con la Autoridad | | | | | | |
| 13 | ¿El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo? | | | | | |

Fuente: **Elaboración Propia.**

Variable: Desempeño Laboral

| DIMENSIÓN: Percepción del trabajo | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Se encuentran bien definidas las funciones de sus labores? | | | | | |
| 2 | ¿Se encuentran bien definidas las responsabilidades de sus labores? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Herramientas y recursos de trabajo | | | | | | |
| 3 | ¿Cuenta usted con el/los equipos necesarios para realizar su labor? | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 4 | ¿Cuenta usted con la/las herramientas necesarias para realizar su labor? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Remuneración | | | | | | |
| 5 | ¿Se siente satisfecho con sus condiciones salariales? | | | | | |
| 6 | ¿Se respetan las fechas de pago? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Distribución | | | | | | |
| 7 | ¿Los ambientes del centro de labores se encuentran correctamente distribuidos? | | | | | |
| 8 | ¿Los ambientes del centro de labores están muy bien iluminados y ventilados? | | | | | |

Fuente: **Elaboración Propia**

**ANEXO N° 03. VALIDACIÓ DE CUESTIONARIOS POR 3 EXPERTOS EN EL
TEMA**

| | | |
|---|--|--|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | WALDO OSCAR VALLEJOS SANTA CRUZ | |
| | PROFESIÓN | Licenciado en Administración |
| | ESPECIALIDAD | Gestión Pública |
| | GRADO ACADÉMICO | Maestro en Gestión Pública |
| 2. | EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS) | 10 |
| | CARGO | Funcionario Público |
| Título de la Investigación: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR.HH, EMPRESA POLISA, CHICLAYO – 2021" | | |
| 3. DATOS DEL TESISTA | | |
| 3.1 | NOMBRES Y APELLIDOS | Cornejo Sánchez Walter Julián Coronel Pérez Marco |
| 3.2 | PROGRAMA DE PREGRADO | FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Polisa SRL. | |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | <u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo | |

ESPECÍFICOS

- Establecer las características referentes a la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.
- Analizar el nivel del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.
- Indicar los factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| N° | DIMENSIÓN: Percepción del trabajo | |
|----|--|-----------------------------|
| 01 | ¿Se encuentran bien definidas las funciones de sus labores? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 02 | ¿Se encuentran bien definidas las responsabilidades de sus labores? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 03 | ¿Se encuentran bien definidas las metas y expectativas de sus labores? | A (X) D () SUGERENCIAS: |

| | | |
|----|--|-----------------------------|
| | DIMENSIÓN: Herramientas y recursos de trabajo | |
| 04 | ¿Cuenta usted con el/los equipos necesarios para realizar su labor? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 05 | ¿Cuenta usted con la/las herramientas necesarias para realizar su labor? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 06 | ¿Cuenta usted con el personal de apoyo necesario para complementar su trabajo? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | DIMENSIÓN: Remuneración | |
| 07 | ¿Se siente satisfecho con sus condiciones salariales? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 08 | ¿Se respetan las fechas de pago? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | DIMENSIÓN: Distribución | |
| 11 | ¿Los ambientes del centro de labores se encuentran correctamente distribuidos? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 12 | ¿Los ambientes del centro de labores están muy bien iluminados y ventilados? | A (X) D () SUGERENCIAS: |

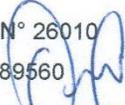
| | |
|---------------------------|--------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | A (X) D () |
|---------------------------|--------------------|

| | |
|--------------------------|---------|
| 6. COMENTARIOS GENERALES | Ninguno |
| 7. OBSERVACIONES | |

Juez Experto

Colegiatura N° 26010

DNI 33589560


Mgtr. Waldo O. Vallejos Sañta Cruz
CLAP. N° 26010

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | | ALEX CRUZADO FLORES |
| 2. | PROFESIÓN | Licenciado en Administración |
| | ESPECIALIDAD | Administración |
| | GRADO ACADÉMICO | Licenciado colegiado en Administración |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS) | 11 |
| | CARGO | Asistente Administrativo |
| Título de la Investigación: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR.HH, EMPRESA POLISA, CHICLAYO – 2021" | | |
| 3. DATOS DEL TESISISTA | | |
| 3.1 | NOMBRES Y APELLIDOS | Cornejo Sánchez Walter Julián Coronel Pérez Marco |
| | PROGRAMA DE PREGRADO | FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | | Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Polisa SRL. |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | | <u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR. HH en la empresa Polisa, Chiclayo. |

ESPECÍFICOS

- Establecer las características referentes a la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.
- Analizar el nivel del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.
- Indicar los factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| N° | SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | |
|----|---|-------------------------------|
| | Dimensión: Reconocimiento Personal y/o Social | |
| 01 | ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| 02 | ¿El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)? | A (x) D () SUGERENCIAS: |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
| 03 | ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| Dimensión: Beneficios Económicos | | |
| 04 | ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| 06 | ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| 07 | ¿Me agrada trabajar con mis compañeros? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| Dimensión: Ambiente | | |
| 09 | ¿Los ambientes del centro de labores se encuentran correctamente distribuidos? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| 10 | ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo? | A (x) D () SUGERENCIAS: |

| | |
|--|----------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | A (x) D () |
| 6. COMENTARIOS GENERALES .Ninguna | |
| 7. OBSERVACIONES | |


Lic. Raquel E. Tejada Cueva
CLAP. N° 26023

Juez Experto

Colegiatura N° 26032

DNI 41502290

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| 3. NOMBRE DEL JUEZ | | RAQUEL ESTHER TEJADA CUEVA |
| 4. | PROFESIÓN | Licenciado en Administración |
| | ESPECIALIDAD | Administración |
| | GRADO ACADÉMICO | Licenciado colegiado en Administración |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS) | 11 |
| | CARGO | Docente a tiempo Completo |
| Título de la Investigación: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR.HH, EMPRESA POLISA, CHICLAYO – 2021" | | |
| 3. DATOS DEL TESISISTA | | |
| 3.1 | NOMBRES Y APELLIDOS | Cornejo Sánchez Walter Julián Coronel Pérez Marco |
| | PROGRAMA DE PREGRADO | FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | | Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Polisa SRL. |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | | <u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR. HH en la empresa Polisa, Chiclayo. |

ESPECÍFICOS

- Establecer las características referentes a la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.
- Analizar el nivel del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.
- Indicar los factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH en la empresa Polisa, Chiclayo.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| Nº | | SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE |
|-----------|---|--|
| | | Dimensión: Reconocimiento Personal y/o Social |
| 01 | ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| 02 | ¿El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)? | A (x) D () SUGERENCIAS: |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
| 03 | ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| Dimensión: Beneficios Económicos | | |
| 04 | ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| 06 | ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| 07 | ¿Me agrada trabajar con mis compañeros? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| Dimensión: Ambiente | | |
| 09 | ¿Los ambientes del centro de labores se encuentran correctamente distribuidos? | A (x) D () SUGERENCIAS: |
| 10 | ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo? | A (x) D () SUGERENCIAS: |

| | |
|--|--------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | A (x) D () |
| 6. COMENTARIOS GENERALES. Ninguna | |
| 7. OBSERVACIONES | |


Lic. Raquel E. Tejada Cueva
CLAP. N° 26023

Juez Experto

Colegiatura N° 26032

DNI 41502290

Anexo N°04 – CARTA DE ACEPTACIÓN

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
CARTA DE ACEPTACIÓN



Chiclayo, noviembre del 2022

Sres.

Walter Julián Comejo Sánchez

Marco Yerson Coronel Pérez

Estudiantes de la Universidad Señor de Sipán.

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que han sido admitidos por el Sr. Iván Chávez Salazar con el cargo de Gerente General y propietario de la empresa Polisa S.R.L., quien brinda el permiso al grupo de estudiantes del X ciclo de la escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Señor de Sipán, para realizar su proyecto de investigación en nuestra empresa, teniendo como fecha de inicio el 1 de Septiembre del 2021 y como fecha de culminación el 14 de Diciembre del 2021 en el área de Recursos Humanos

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.

IVÁN CHÁVEZ SALAZAR
GERENTE ADJUNTO

Anexo 05: RESOLUCIÓN DE PROYECTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 09 de noviembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0284-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – Sec. B, período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, Sec. B, período 2021-II, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

| N° | AUTOR(a) (es) | TEMA DE PROYECTO DE TESIS | LINEA DE INVESTIGACIÓN |
|----|--|---|--------------------------------------|
| 1 | ALTAMIRANO GUIPOC CARLOS | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA RED DE SALUD BAGUA 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | ASENJO QUISPE ANDER MANUEL | | |
| 2 | ALVAREZ SARANGO CRISTOPHER ANTHONY | LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SOLIDEZ EMPRESARIAL SA-CHICLAYO, 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | PISCOYA GUEVARA ERIKA JULIANA | | |
| 3 | BECERRA ROJAS ALEX JOEL | "MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CONFECCIONES BRISANI- SPORT LAMBAYEQUE, 2021" | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | DAVILA RAMIREZ GABY YAKELINE | | |
| 4 | CIEZA ODAR PERLA BRUNELLA | DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | RAMOS LORENZO FLOR MARIA DEL CARMEN | | |
| 5 | CORNEJO SANCHEZ WALTER JULIAN | SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR.HH. EMPRESA POLISA, CHICLAYO - 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | CORONEL PEREZ MARCO YERSON | | |
| 6 | COTRINA CORRALES YERLY YONELY | MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CIA MORRO SOLAR SAC CHICLAYO 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | LOPEZ SAAVEDRA SILVANA DEL ROSARIO | | |
| 7 | DE LA CRUZ COYCO PEDRO | PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CAJA TRUJILLO- CHOTA 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | IRIGOIN SEMPTEGUEI JHON ANDERSON | | |
| 8 | DIAZ FLORES WILSON JAVIER | EL PROCESO LOGÍSTICO Y LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LAMBAYEQUE 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 9 | ESQUEN SECLÉN ALEJANDRO ANDERSON | "EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SISA SAC- 2021" | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | SALAZAR ARCE LEONOR DE JESUS | | |
| 10 | GAITAN VILCHEZ JHOSELIN DE LOS ANGELES | EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | MUÑOZ LEON MARIA ELENA | | |
| 11 | GOMEZ OLANO WENDY | ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AGRÍCOLA, PIURA 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

| N° | AUTOR(a) (es) | TEMA DE PROYECTO DE TESIS | LINEA DE INVESTIGACIÓN |
|----|-----------------------------------|--|--------------------------------------|
| 12 | GUERRERO RUIDIAS CINDY JUDITH | ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESUS CHULUCANAS 1 – 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | MARIN MENDOZA YESENIA ALEXANDRA | | |
| 13 | INFANTE VALDIVIA MIRIAM LIZETH | MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INCELL SAC, CHICLAYO 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 14 | JULON VASQUEZ GUICELI GERALDINY | EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | TEQUEN CHAVEZ YULISA | | |
| 15 | LOPEZ NEIRA ANGELICA DEL PILAR | EL PROCESO DE SELECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DINAMICA IMPLEMENTOS & PECAS – CHICLAYO 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | VELA BALDERA LESLIE NOEMI | | |
| 16 | MONTENEGRO EFFIO YANIRA ESMERALDA | "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ- 2021" | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | TENORIO UGAZ KATTY JHOSELIN | | |
| 17 | MORENO CARRASCO LADY CAROLINE | CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL HOTEL REY DE ORO - CHICLAYO 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | SERRATO VALLADOLID ANA PAULA | | |
| 18 | NEIRA GUEVARA LEONARDO DANNER | MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE SAC- CHICLAYO 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 19 | RIMARACHIN RAMIREZ NILVIA | CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CACIDEP S.A.C., CHOTA 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | SALDAÑA ROMERO MAURICIO GABRIEL | | |
| 20 | RIOJAS SUCLUPE RUBEN SMITH | "GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021" | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 21 | TENORIO SUAREZ KAREN RODSELY | CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ENVASES SAN NICOLÁS SAC, CHICLAYO, 2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | VARGAS CHAVEZ FLAVIA THAIS | | |
| 22 | USHIÑAHUA BRIONES SHOJI YASUKO | EL MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN EL POSICIONAMIENTO EN CANKUNAPA RESTAURANTE SAC-2021 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| | VILLEGAS OLIVO ZELIDETH DANIELA | | |

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 07: T1

FORMATO T1

FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 04 de Enero del 2023

Señores

Vicerrectorado de Investigación

Universidad Señor de Sipán

Presente. -

El suscrito:

Cornejo Sánchez Walter Julián con DNI 71775827 y Coronel Pérez Marco Yerson con DNI 70764950 En nuestra calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR. HH, EMPRESA POLISA, CHICLAYO – 2021** presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración , de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este

trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|-------------------------------|----------------------------------|---|
| Cornejo Sanchez Walter Julián | 71775827 |  |
| Coronel Pérez Marco Yerson | 70764950 |  |

ANEXO N° 08 – EVIDENCIA DE FOTOGRAFÍAS

A continuación, algunas evidencias de pocos trabajadores que estaban disponibles en su centro de labor, haciendo el cuestionario de preguntas.



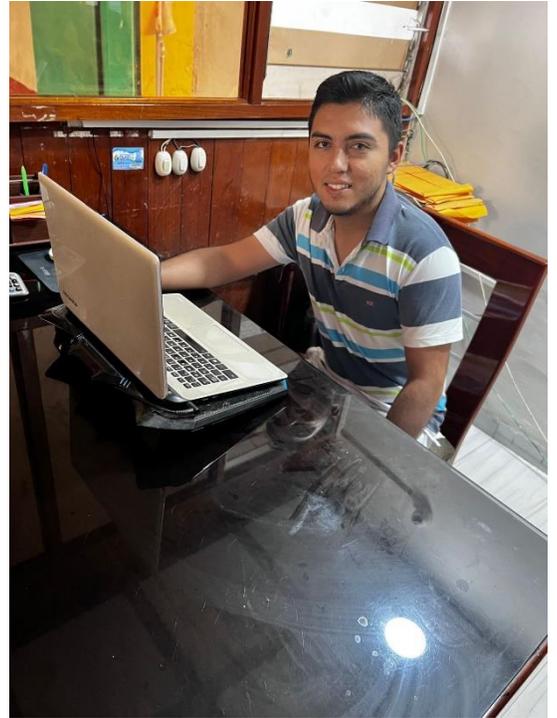
Resolución de preguntas en el cuestionario en la empresa Polisa S.R.L



Resolución de preguntas en el cuestionario en la empresa Polisa S.R.L



Pasando los resultados del cuestionario de los trabajadores de la empresa Polisa SRL



Pasando los resultados del cuestionario de los trabajadores de la empresa Polisa SRL

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD POR MEDIO DE LA PUNTUACIÓN DE ALFA DE CRONBACH A LA PRUEBA PILOTO.

Esta averiguación analizó los datos con el programa estadístico SPSS en su versión 13 y la tabulación se hizo en el programa MS Excel versión 2011.

Los pasos que se tomaron para el estudio de los datos son los 6 siguientes.

- 1) Preparación de instrumento.
- 2) Validación del instrumento.
- 3) Aplicación del instrumento.
- 4) Tabulación de resultados.
- 5) Estudio de resultados.
- 6) Preparación de resultados.

| Estadísticas de Motivación | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,921 | 25 |

Nota. Elaborado por los autores, con el software SPSS v.25

| <i>Escala de confiabilidad</i> | |
|--------------------------------|-----------------|
| Rangos | Magnitud |
| 0,81 – 1,00 | Muy alta |
| 0,61 – 0,80 | Alta |
| 0,41 – 0,60 | Moderada |
| 0,21 – 0,40 | Baja |
| 0,01 – 0,20 | Muy Baja |

NOMBRE DEL TRABAJO

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR. HH, EMPRESA

AUTOR

Cornejo Sanchez, Walter Julián Coronel Pérez, Marco Yerson

RECuento DE PALABRAS

9555 Words

RECuento DE CARACTERES

52741 Characters

RECuento DE PÁGINAS

60 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.8MB

FECHA DE ENTREGA

May 17, 2023 2:52 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 17, 2023 2:53 PM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 086-2020/PD-USS, presentado por el/la Bachiller, **Walter Julián Cornejo Sanchez y Marco Yerson Coronel Pérez**, con su tesis Titulada **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR. HH, EMPRESA POLISA, CHICLAYO – 2021**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de mayo de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.