

19.7%

Fecha: 2024-01-20 00:10 UTC

\* Todas las fuentes 35 | Fuentes de internet 31 | Documentos propios 2

- [2] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28732/chavez\\_cf.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28732/chavez_cf.pdf)  
7.2% 48 resultados
- [3] [repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cb1ac959-2d28-4d1d-8a25-221314bf95a4/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cb1ac959-2d28-4d1d-8a25-221314bf95a4/content)  
6.6% 44 resultados
- [4] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15524/Bustamante\\_CEE.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15524/Bustamante_CEE.pdf?sequence=1)  
6.3% 50 resultados
- [5] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8643/Godoy\\_RCJ.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8643/Godoy_RCJ.pdf)  
5.6% 40 resultados
- [6] [repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/46152/2021\\_JohisyCuero.pdf](https://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/46152/2021_JohisyCuero.pdf)  
5.1% 29 resultados
- [7] [repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0b990e27-f20c-446f-baee-1df658d20159/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0b990e27-f20c-446f-baee-1df658d20159/content)  
4.1% 35 resultados
- [8] [repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/18425/Tesis\\_71456.pdf?sequence=1](https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/18425/Tesis_71456.pdf?sequence=1)  
3.7% 28 resultados
- [9] [repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33435/TESIS\\_FINAL\\_\(14\)\\_PDF\\_TOTAL.pdf?sequence=2](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33435/TESIS_FINAL_(14)_PDF_TOTAL.pdf?sequence=2)  
3.0% 30 resultados
- [10] "4. Informe de tesis completo - engagement laboral y comunicación interna 13-11-2023.pdf" fechado del 2023-12-06  
2.1% 22 resultados
- [11] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123338/Salcedo\\_RRB-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123338/Salcedo_RRB-SD.pdf?sequence=1)  
1.7% 11 resultados
- [12] [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)  
1.5% 13 resultados
- [13] [scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522023000200020](https://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522023000200020)  
1.6% 12 resultados
- [14] "17. Villanueva y Marcelo.pdf" fechado del 2024-01-20  
0.2% 13 resultados
- [15] [scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522021000200003](https://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003)  
1.2% 9 resultados
- [16] [repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28370](https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28370)  
1.0% 10 resultados
- [17] [vsjp.info/tesis-de-grado-licenciatura-en-mercadeo-unesr-venezuela-pdf-free.html](https://vsjp.info/tesis-de-grado-licenciatura-en-mercadeo-unesr-venezuela-pdf-free.html)  
0.8% 10 resultados
- [18] [es.slideshare.net/Josmel\\_Chirinos/chirinos-colina-josmel-enrique-vesnmgS2764925pf](https://es.slideshare.net/Josmel_Chirinos/chirinos-colina-josmel-enrique-vesnmgS2764925pf)  
0.9% 11 resultados
- [19] [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400017](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400017)  
0.9% 7 resultados
- [20] [www.aiteco.com/satisfaccion-laboral/](https://www.aiteco.com/satisfaccion-laboral/)  
0.4% 7 resultados
- [21] [repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71423](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71423)  
0.5% 7 resultados
- [22] [www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral](https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral)  
0.5% 7 resultados
- [23] [scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-61.pdf](https://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-61.pdf)  
0.4% 3 resultados
- [24] [www.questionpro.com/es/evaluacion-del-desempeño.html](https://www.questionpro.com/es/evaluacion-del-desempeño.html)  
0.5% 6 resultados
- [25] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7683/Angeles\\_CMM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7683/Angeles_CMM.pdf?sequence=1)  
0.4% 4 resultados
- [26] [repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47731/1/S2100928\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47731/1/S2100928_es.pdf)  
0.2% 4 resultados
- [27] [www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/](https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/)  
0.3% 1 resultados
- [28] [www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/](https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/)  
0.3% 2 resultados
- [29] [www.bing.com/ck/a?!&p=1f4c982a10afcb8bJmldtHM9MTcwNTYyMjQwMCZpZ3VpZD0yYTQ3Mjk5Ny0wZlZlYmYxYjYxMmMmaW5zaWQ9NTE2NQ&ptn=3&ver](https://www.bing.com/ck/a?!&p=1f4c982a10afcb8bJmldtHM9MTcwNTYyMjQwMCZpZ3VpZD0yYTQ3Mjk5Ny0wZlZlYmYxYjYxMmMmaW5zaWQ9NTE2NQ&ptn=3&ver)  
0.0% 2 resultados
- [30] [repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/196997/EI-desafio-de-cuidar-a-quienes-cuidan.pdf?sequence=1](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/196997/EI-desafio-de-cuidar-a-quienes-cuidan.pdf?sequence=1)  
0.2% 2 resultados
- [31] [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252018000300007](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252018000300007)  
0.2% 2 resultados
- [32] [www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a06v21n2.pdf](https://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a06v21n2.pdf)  
0.1% 3 resultados
- [33] [www.bing.com/ck/a?!&p=1f71e3b10afebf95JmldtHM9MTcwNTYyMjQwMCZpZ3VpZD0wMDU5NjNiMy1mMDhhLTlY2NWitMzUwOC03N2JmZjEYNDY3NWimaW5zaWQ9NTM0MA&ptn=3&ver](https://www.bing.com/ck/a?!&p=1f71e3b10afebf95JmldtHM9MTcwNTYyMjQwMCZpZ3VpZD0wMDU5NjNiMy1mMDhhLTlY2NWitMzUwOC03N2JmZjEYNDY3NWimaW5zaWQ9NTM0MA&ptn=3&ver)  
0.0% 1 resultados
- [34] [repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24872](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24872)  
0.1% 1 resultados

61 páginas, 9927 palabras

Nivel del plagio: 19.7% seleccionado / 90.7% en total

346 resultados de 35 fuentes, de ellos 33 fuentes son en línea.

#### Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DEL HOTEL CONTINENTAL,  
CAJAMARCA - 2021.**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de  
Empresas**

**PRESENTADO POR:**

Br. Elmer Fernando Lucano Gonzalez.

Br. Carlos Alberto Puma Vásquez.

**Asesor:**

**Cajamarca – Perú**

**Agosto – 2021**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DEL HOTEL CONTINENTAL,  
CAJAMARCA - 2021.**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de  
Empresas**

**PRESENTADO POR:**

Elmer Fernando Lucano Gonzalez.

Carlos Alberto Puma Vásquez.

**Asesor:**

**Cajamarca – Perú**

**Agosto – 2021**

COPYRIGHT © 2021 by  
LUCANO GONZALEZ ELMER FERNANDO.  
PUMA VÁSQUEZ CARLOS ALBERTO.

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**APROBACIÓN DE LICENCIATURA**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DEL HOTEL CONTINENTAL,  
CAJAMARCA - 2021.**

Presidente:

Secretario:

Vocal:

Asesor:

## **DEDICATORIA**

## **AGRADECIMIENTOS**



## LISTA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTOS .....	6
LISTA DE CONTENIDO .....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
RESUMEN: .....	13
ABSTRACT:.....	14
CAPÍTULO I:.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: .....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: .....	18
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:.....	19
1.4.1. <i>Objetivo General:</i> .....	19
1.4.2. <i>Objetivos Específicos:</i> .....	19
CAPÍTULO II: .....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2. Fundamentos teóricos de la investigación: .....	22

<b>2.1. Antecedentes internacionales:</b> .....	22
- Nacional:.....	24
- Local: .....	27
<b>2.2. Bases teóricas:</b> .....	28
<b>2.2.1. Satisfacción Laboral:</b> .....	28
- <b>Conceptualización:</b> .....	28
- <b>Insatisfacción Laboral:</b> .....	29
- <b>Importancia de la Satisfacción Laboral:</b> .....	30
- <b>Teorías sobre la satisfacción laboral:</b> .....	31
- <b>Satisfacción Laboral y Variables Sociodemográficas:</b> .....	32
- <b>Dimensiones de la Satisfacción Laboral:</b> .....	32
<b>2.2.2. Desempeño Laboral:</b> .....	33
- <b>Conceptualización:</b> .....	33
- <b>Importancia del Desempeño Laboral:</b> .....	34
- <b>Teorías sobre el desempeño laboral:</b> .....	35
- <b>Variables que Influyen en el Desempeño Laboral:</b> .....	35
- <b>Dimensiones del Desempeño Laboral:</b> .....	36
<b>2.3. Definición de términos básicos:</b> .....	37
<b>2.3.1. Satisfacción laboral:</b> .....	37

2.3.2. Desempeño laboral:.....	37
2.4. Hipótesis de investigación:.....	37
2.4.1. Hipótesis general:.....	37
2.4.2. Hipótesis Nula: .....	37
2.5. Variables: .....	37
2.6. OPERATIVIZACIÓN DE LAS VARIABLES: .....	37
<b>CAPÍTULO III:.....</b>	<b>41</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>41</b>
3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS, UNIVERSO Y MUESTRA: .....	42
3.2. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:.....	42
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: .....	43
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:.....	45
3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: .....	45
3.6. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:.....	47
<b>CAPÍTULO IV:.....</b>	<b>50</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>50</b>
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS: .....	51
4.1.1. Análisis Correlacional:.....	51
4.1.2. Análisis Descriptivo:.....	53

<b>4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:</b> .....	58
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	62
<b>CONCLUSIONES:</b> .....	63
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	64
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	65
<b>ANEXOS</b> .....	69
<b>ANEXO A:</b> .....	70
<b>ANEXO B</b> .....	72
<b>ANEXO C</b> .....	73
<b>ANEXO D</b> .....	76
<b>ANEXO E:</b> .....	78
<b>ANEXO F</b> .....	80
<b>ANEXO G:</b> .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operativización de las variables de estudio .....	38
Tabla 2 Datos sociodemográficos de los colaboradores del Hotel Continental 2021 ...	44
Tabla 3 Descripción de las variables de estudio .....	45
Tabla 4 Fiabilidad con Alfa de cronbach de la escala de satisfacción laboral .....	46
Tabla 5 Fiabilidad con Alfa de conbach de la encuesta de desempeño laboral .....	47
Tabla 6 Tabla de normalidad de la escala de satisfacción laboral .....	48
Tabla 7 Tabla de normalidad de la encuesta de desempeño laboral .....	49
Tabla 8 Correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental 2021 .....	51
Tabla 9 Correlación entre la dimensión beneficios laborales y la dimensión relevancia en los colaboradores del Hotel Continental 2021 .....	52
Tabla 10 Correlación entre la dimensión desarrollo de poder y la dimensión confiabilidad en los colaboradores del Hotel Continental 2021 .....	52
Tabla 11 Correlación entre la dimensión relaciones sociales y la dimensión calidad en los colaboradores del Hotel Continental 2021 .....	53
Tabla 12 Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Continental 2021 .....	53

Tabla 13 Nivel de desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental 2021

..... 54

Tabla 14 Nivel de las dimensiones en los colaboradores del Hotel Continental 2021

Tabla 15 Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores del

Hotel Continental 2021 ..... 57

## **RESUMEN:**

El presente estudio de investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021, por lo que se utilizó un tipo de investigación aplicada y descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal y contó con un método hipotético – deductivo.

Se plantó la hipótesis sobre la existencia de una relación directa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021, asimismo, la población se compuso por 75 colaboradores de las diversas áreas de trabajo del hotel los cuales fueron evaluados mediante la técnica de la encuesta y mediante la escala de satisfacción laboral y la encuesta de desempeño laboral.

La confiabilidad de ambos instrumentos se midió a través del alfa de Cronbach obteniendo como resultado ,885 para la escala de satisfacción laboral y ,879 para la encuesta de desempeño laboral, finalmente se concluye que existe relación directa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021 con un coeficiente de ,862 y un nivel de confianza del 95% de acuerdo al análisis de correlación.

***Palabras clave:*** satisfacción laboral, desempeño laboral, empresa hotelera.

## **ABSTRACT:**

The purpose of this research study was to determine the relationship between job satisfaction and job performance in the employees of the Hotel Continental, Cajamarca - 2021, for which an applied and descriptive correlational type of research was used with a non-experimental design of cross-sectional and it had a hypothetical - deductive method.

The hypothesis was planted about the existence of a direct relationship between job satisfaction and job performance in the employees of the Hotel Continental, Cajamarca - 2021, likewise, the population was made up of 75 employees from the various work areas of the hotel who were evaluated by means of the survey technique and through the job satisfaction scale and the job performance survey.

The reliability of both instruments was measured through Cronbach's alpha, obtaining as a result, 885 for the job satisfaction scale and 879 for the job performance survey, finally it is concluded that there is a direct relationship between job satisfaction and job performance in employees of the Hotel Continental, Cajamarca - 2021 with a coefficient of .862 and a confidence level of 95% according to the correlation analysis.

***Keywords:*** job satisfaction, job performance, hotel company.



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

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

Hoy en día, las organizaciones han tomado consciencia de que el capital humano es fundamental para el desarrollo y productividad de la organización. Por ello, la mayoría de organizaciones invierte fuertes cantidades de dinero en mantener satisfechos a los colaboradores lo cual se refleja en su desempeño laboral y en la fidelidad de los mismos hacia la organización (Robbins y Coulter, 2014).

Por ende, Rosilio, Velasquez y Marrero (2012), exponen que existen una condición, en este caso variable, que condiciona la productividad de las organizaciones la cual es la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es considerada como la percepción y evaluación que realizan los colaboradores hacia su puesto de trabajo y la organización en general en cuanto a las posibilidades de crecimiento personal y profesional les brinda, a la calidad de políticas administrativas, condiciones materiales y relaciones interpersonales dentro de la organización (Palma, 1999).

Los colaboradores que no se encuentran satisfechos dentro de la organización, suelen manifestarlo en su desempeño laboral, de modo que acuden retrasados a sus horarios de trabajo, bajan el nivel de productividad y son más fáciles de captar por otras organizaciones las cuales les ofrecen mayores beneficios para su desarrollo y crecimiento tanto a nivel personal como profesional (Robbins y Judge, 2013).

De este modo, se entiende que el desempeño laboral es la conducta y comportamiento del colaborador para ayudar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos durante el proceso de producción (Chiavenato, 2010).

A nivel internacional, Cocha y García (2015) en Ecuador realizaron una investigación con el objetivo de determinar la correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral donde los principales resultados revelan que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ( $r = ,869$ )\*; del mismo modo, se determinó que el 38% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 42% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

A nivel nacional, Boada (2019) en Lima realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ( $r = ,799$ )\*; del mismo modo, se determinó que el 45% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de motivación laboral.

A nivel local, Espinoza y Estrada (2019) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre motivación, satisfacción y desempeño laboral del personal de la red de salud. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral ( $r = ,779$ )\*; del mismo modo, se determinó que el 48% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de motivación laboral.

En tal sentido, considerando lo expuesto en párrafos anteriores se evidencia la importancia de estudiar ambas variables dentro de una organización, debido a que la productividad de las organizaciones en general depende de la satisfacción que presenten sus colaboradores la cual se refleja en el desempeño laboral de los mismos.

Finalmente, tras llevar a cabo la revisión de estudios realizados con anterioridad se observa que se han llevado a cabo estudios a nivel internacional y nacional; sin embargo, se han realizado pocos estudios a nivel local, adicionalmente, la importancia del presente estudio recae en que la población estará conformada por colaboradores de una empresa hotelera, campo que actualmente se encuentra sin ser estudiado; por ende, nace la siguiente pregunta de investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca - 2021?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

**1.3.1. Teórica:** la investigación ayudará a incrementar los conocimientos ya existentes sobre satisfacción y desempeño laboral, otorgando nuevos y actualizados conocimientos acerca del estudio de ambas variables; asimismo, se estudiará un nuevo campo, el comercio hotelero, el cual hasta el momento no ha sido estudiado.

**1.3.2. Metodológico:** el presente estudio de investigación ayudará, para realizar investigaciones futuras con una o con ambas variables en diferentes tipos de población, debido a que el presente estudio otorgará la información teórica necesaria.

**1.3.3. Práctico:** el estudio de investigación con los resultados que obtendrá permitirá crear políticas administrativas a cargo de los gerentes o administradores de las organizaciones para resolver la problemática de satisfacción laboral y

desempeño laboral, de este modo, se mejorará la calidad de vida de los colaboradores dentro de la organización.

**1.3.4. Organizacional:** el estudio de investigación busca enfatizar la importancia de la satisfacción laboral dentro de todas las organizaciones y su influencia dentro del desempeño laboral, con ello se pretende aumentar y mantener unos adecuados niveles de desempeño laboral dentro de las organizaciones.

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

##### ***1.4.1. Objetivo General:***

Determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca - 2021.

##### ***1.4.2. Objetivos Específicos:***

- Determinar la correlación entre la dimensión beneficios laborales con la dimensión relevancia en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca – 2021.
- Determinar la correlación entre la dimensión desarrollo de poder con la dimensión confiabilidad en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca - 2021.
- Determinar la correlación entre la dimensión relaciones sociales con la dimensión calidad en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca – 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral presentes en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca - 2021.

- Identificar el nivel de desempeño laboral presentes en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca - 2021.
- Determinar el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral presentes en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca - 2021.
- Determinar el nivel de las dimensiones desempeño laboral presentes en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca - 2021.

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2. Fundamentos teóricos de la investigación:**

### **2.1. Antecedentes internacionales:**

Espaderos (2019) realizó una investigación en Guatemala, de nombre *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía*, con el propósito de determinar la relación existente entre desempeño y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad de Santa Lucía, la investigación estuvo conformado por 30 colaboradores de ambos sexos que laboraban en el departamento de dirección financiera. Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción marital. Los hallazgos principales indican que existe una correlación directa y significativa entre desempeño y satisfacción laboral. Asimismo, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales, existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales del mismo modo, se determinó que el 35% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 37% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral, asimismo, se indica que el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral es alto de la siguiente manera: condiciones físicas y/o materiales con 39%, beneficios laborales con 34%, política administrativa con 37%, relaciones sociales con 38%, desarrollo personal con 35%, desarrollo de tareas con 36% y relación con la autoridad con 33%.



Chiain y San Martín (2018) realizaron una investigación en Chile denominada *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano*, con el objetivo de analizar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Talcahuano. La investigación estuvo conformada por 259 funcionarios de ambos sexos que laboraban en las áreas administrativas de la municipalidad. Para la recolección de información se utilizaron la escala de satisfacción laboral y la encuesta de desempeño laboral. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa, baja y desempeño laboral, del mismo modo, se determinó que el 38% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 43% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral. Finalmente, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales, existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales.

Cocha y García (2017) en Ecuador realizaron una investigación denominada *La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del banco internacional de la ciudad de Ambato*, con el objetivo de determinar la correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores de un banco. La investigación estuvo conformada por 60 trabajadores del Banco Internacional de Ambato. Para recolectar la información se utilizó la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los principales resultados revelan que existe una correlación directa entre satisfacción y desempeño laboral, del mismo modo, se determinó que el

38% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 42% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral, asimismo, se indica que el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral es alto de la siguiente manera: condiciones físicas y/o materiales con 34%, beneficios laborales con 38%, política administrativa con 39%, relaciones sociales con 41%, desarrollo personal con 33%, desarrollo de tareas con 35% y relación con la autoridad con 36%.

- Nacional:

Boada (2019) en Lima realizó una investigación denominada *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana*, con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores. La investigación estuvo conformada por 124 trabajadores de ambos sexos que laboraban en una PYME de seguridad. Para recolectar la información se utilizaron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral, del mismo modo, se determinó que el 45% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

Mondragón (2018) realizó una investigación en Trujillo denominada *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*, con el objetivo de determinar la correlación entre la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de una Universidad. La investigación estuvo conformada por 68 trabajadores de ambos sexos

de la Universidad Autónoma de Chota. Para recolectar la información se utilizaron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los resultados principales indican que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral, del mismo modo, se determinó que el 39% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 48% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

Chacame (2018) realizó una investigación en Lima denominada *Satisfacción y desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad distrital de La Perla*, con el objetivo para determinar la correlación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de La Perla. La investigación estuvo conformada por 136 trabajadores de ambos sexos de la Gerencia de Desarrollo social. Para recolectar la información se utilizaron la escala de satisfacción laboral y la encuesta de desempeño laboral. Los principales resultados revelan que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral, del mismo modo, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales, existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales.

Pizarro (2017) realizó una investigación en Chachapoyas, denominada *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas*, con el objetivo de determinar la relación existente entre satisfacción y desempeño

laboral de los trabajadores de un colegio particular de Chachapoyas, la investigación estuvo conformada por 42 trabajadores de ambos sexos. Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos principales exponen que existe una correlación directa entre la satisfacción y desempeño laboral. Se observa además que el 56% presenta un nivel alto de desempeño laboral y el 38% presenta un nivel alto de satisfacción laboral. Finalmente, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales, existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales, finalmente se muestra que el nivel de las dimensiones del desempeño laboral es alto de la siguiente manera: relevancia con 57%, calidad con 43% y confiabilidad con 49%.

Vidarte (2017) realizó una investigación en Piura, denominada *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura*, con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Piura; el estudio estuvo conformado por una muestra de 90 servidores de ambos sexos que se encontraban laborando en la Gerencia de Administración. Para la recolección de información se utilizó la encuesta de desempeño laboral y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos principales revelan que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral, del mismo modo, se determinó que el 45% de los evaluados

presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de motivación laboral.

Nieves (2017) realizó una investigación en Piura denominada *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú S. A. Piura*, con el objetivo de determinar la correlación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa. La investigación estuvo conformada por 221 trabajadores de ambos sexos que laboraban en la empresa ADECCO - Piura. Para recolectar la información se utilizaron la escala de satisfacción laboral y la encuesta de motivación laboral. Los resultados principales exponen que existe una correlación directa entre satisfacción y desempeño laboral del mismo modo, se determinó que existen correlaciones entre las dimensiones de ambas variables tal como: existe correlación directa entre la dimensión relevancia y la dimensión beneficios laborales, existe correlación directa entre la dimensión confiabilidad con la dimensión desarrollo de poder y finalmente, existe relación directa entre la dimensión calidad y la dimensión relaciones sociales, finalmente se muestra que el nivel de las dimensiones del desempeño laboral es alto de la siguiente manera: relevancia con 57%, calidad con 43% y confiabilidad con 49%..

- Local:

Espinoza y Estrada (2019) realizaron una investigación en Cajamarca, denominada *Motivación, satisfacción, y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud II Cajamarca*, con el objetivo de determinar la relación entre motivación, satisfacción y desempeño laboral del personal de la red de salud. La investigación estuvo conformada por 47 colaboradores de ambos sexos de la

Red de Salud II de Cajamarca. Para la recolección de información se utilizaron la escala de satisfacción laboral y la encuesta de desempeño laboral. Los hallazgos principales muestran que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral, del mismo modo, se determinó que el 48% de los evaluados presentó un nivel alto de satisfacción laboral y el 51% de los evaluados presentó un nivel alto de desempeño laboral.

## **2.2. Bases teóricas:**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral:**

#### **- Conceptualización:**

Según Sánchez (2011), menciona que la satisfacción laboral es la actitud que presenta un colaborador hacia su trabajo, con respecto a situaciones como: materiales, infraestructura y salarios; éstas actitudes reflejan la insatisfacción o satisfacción de los mismos.

Asimismo, Landy y Conte (2005), revelan que la satisfacción laboral es la evaluación de las características intrínsecas del puesto de trabajo en el cual se desenvuelve el colaborador, la mencionada evaluación determina que factores satisfacen o no al colaborador, mencionando así que la satisfacción puede ser global o sólo con el puesto de trabajo en el cual se encuentra.

Por su parte, Palma (1999), revela que la satisfacción laboral es considerada como la observación del colaborador de su propio puesto de trabajo, evaluando aspectos como condiciones físicas, infraestructuras, políticas administrativas, relaciones con las autoridades, remuneración y desempeño de tareas; la evaluación

además se centra en las condiciones que le brinda la organización para su crecimiento tanto personal como profesional.

Finalmente, Fernández (1999), expone que la satisfacción laboral es la evaluación general del colaborador hacia su puesto de trabajo y hacia la organización para la cual trabaja; en esta evaluación observa detenidamente las condiciones que le ofrece la organización para su crecimiento personal y también la línea de carrera para su crecimiento profesional.

- **Insatisfacción Laboral:**

De acuerdo a Márquez (2012), revela que cuando los colaboradores no se encuentran satisfechos con el puesto de trabajo en que están o con las condiciones que le brinda la organización para realizar sus tareas cotidianas, se generan una serie de conductas las cuales se expresan por la baja eficiencia, baja productividad, sentimientos de frustración, conductas de agresión e inapropiadas dentro de la organización y respuestas como:

- **Abandono:** La insatisfacción se refleja en la búsqueda de un nuevo trabajo por lo cual el colaborador abandonará la organización.

- **Expresión:** El colaborador sugiere acciones de mejora para su puesto de trabajo y la organización; no obstante, no lo expresa de la manera adecuada, sin embargo, se considera un esfuerzo por mejorar la situación de trabajo.

- **Negligencia:** La insatisfacción se refleja en retrasos a las labores y ausentismo, aumento de errores y finalmente, discusiones con los compañeros de trabajadores y jefes.

- **Lealtad:** A pesar de la insatisfacción que siente el colaborador, éste espera pasivamente que las condiciones laborales mejoren y habla a favor de la administración de la organización.

- **Importancia de la Satisfacción Laboral:**

Robbins y Judge (2013), mencionan que la satisfacción laboral dentro de las organizaciones trae los siguientes beneficios:

- Existen evidencias de que los colaboradores que presentan un alto grado de satisfacción laboral, presenta una mejor calidad de vida dentro de la organización y dentro de su hogar.
- Los colaboradores que presentan una adecuada satisfacción laboral, presentan un mayor grado de motivación y compromiso organizacional.
- Los colaboradores que presentan una adecuada satisfacción laboral, presentan mayor retención y menor rotación, por lo que la organización aumenta su productividad y tiempo.
- Los colaboradores que presentan una adecuada satisfacción laboral, presenta mayor productividad y menor ausentismo, por lo que se considera que sienten un mayor grado de responsabilidad con sus funciones y compromiso con la organización
- Los colaboradores que presentan una adecuada satisfacción laboral, presentan lealtad con la organización por lo cual se ven comprometidos y lo demuestran con su lealtad.



- **Teorías sobre la satisfacción laboral:**
- **Teoría de la discrepancia intrapersonal:** De acuerdo a Ovejero (2006), menciona que la satisfacción se encuentra ligada directamente a la autorrealización del colaborador, la cual se mide por las recompensas que recibe juntamente con el análisis del desempeño laboral y las capacidades del colaborador.
- **Teoría bifactorial de Herzberg:** De acuerdo a Alfaro et al. (2012), quienes indican que la satisfacción e insatisfacción laboral determinan en el comportamiento de los colaboradores determinando los factores de motivación, es decir, para Herzberg satisfacción laboral es de dos tipos; en la primera se presentan los factores intrínsecos que abarcan los logros, responsabilidad y promoción los cuales se refieren a las labores que realiza el colaborador y a los sentimientos de desarrollo personal y auto realización. El segundo tipo de satisfacción laboral es la compuesta por los factores extrínsecos que abarcan el sueldo, interrelaciones laborales, política de la empresa, ambiente físico, supervisión y seguridad que involucran sentimientos de pertenencia y fidelidad.
- **Teoría de eventos situacionales:** De acuerdo a Alfaro et al. (2012), indica que la satisfacción laboral se mide por los eventos situacionales, en los cuales se considera al sueldo, oportunidad de ascenso o promoción, condiciones de trabajo, supervisión, políticas, vacaciones y condiciones laborales empresariales las cuales son determinadas por la organización y el colaborador se tiene que ceñir a ellos, de esta forma, cuando el colaborador obtiene los beneficios mencionados es que se presenta la satisfacción laboral, sin embargo al no recibirlo el colaborador presenta insatisfacción laboral.

- **Satisfacción Laboral y Variables Sociodemográficas:**

- **Género:** Para Sloanne y Williams (2000), mencionan que la satisfacción laboral, va adherida al género. Por ello, las mujeres presentan mayores niveles de satisfacción laboral debido a que se sienten más comprometidas con la empresa por lo que son más exigentes al momento de cumplir con las labores asignadas.

De igual forma, los autores refieren que los varones se sienten menos satisfechos laboralmente cuando sus expectativas salariales y de relaciones interpersonales no son cubiertas adecuadamente.

- **Edad:** Según Sloanne y Williams (2000), refieren que la satisfacción laboral se adhiere a la edad. Por ello, los colaboradores jóvenes que ingresan recientemente a las organizaciones presentan bajos niveles de satisfacción laboral debido a que las expectativas salariales y de desempeño de tareas no cumplen no los satisfacen.

Sin embargo, los colaboradores que presentan mayor tiempo en la organización presentan un nivel alto de satisfacción laboral debido a que se encuentran conforme con el desarrollo de tareas, los beneficios laborales, el desarrollo profesional y personal que les otorga la organización.

- **Dimensiones de la Satisfacción Laboral:**

Para Sonia Palma (1999), estas son las siguientes dimensiones, en esta escala denominadas factores que componen la escala de Satisfacción Laboral;

- **Condiciones Físicas:** Se encuentra conformada por los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

- **Beneficios Laborales:** Considera el grado de satisfacción en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- **Políticas Administrativas:** Considera el grado de acuerdo frente a las políticas o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- **Relaciones Sociales:** Considera el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.
- **Desarrollo Personal:** Abarca la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.
- **Desempeño de Tareas:** Considera la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.
- **Relación con la Autoridad:** Es considerada la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

### **2.2.2. Desempeño Laboral:**

#### **- Conceptualización:**

Chiavenato (2004) define al desempeño laboral como la eficacia y eficiencia que presenta el colaborador para desarrollar sus tareas, ayudando de esta forma a que la organización cumpla sus metas y objetivos.

Del mismo modo Robbins (2004), indica que el desempeño laboral debe de considerarse como las actitudes de los colaboradores dentro de la organización con el fin de mantener una adecuada productividad y de que ésta alcance sus objetivos.

Hernández y Herrera (2006) exponen que el desempeño laboral se refiere al desarrollo, sea negativo o positivo, del colaborador dentro de la empresa y cómo éste se ve reflejado en el cumplimiento de metas.

Luego Chiavenato (2010), menciona que el desempeño laboral es el comportamiento del colaborador dentro de la organización con el objetivo de llegar a cumplir los objetivos trazados para su puesto de trabajo y los objetivos corporativos.

Werther y Keith (2013) hacen referencia al desempeño laboral como un proceso mediante el cual tanto los colaboradores como los jefes de la organización suman esfuerzos para alcanzar los objetivos de la misma.

Por último, el desempeño laboral se considera como un proceso que determina el éxito de la organización mediante el cumplimiento de sus metas y objetivos de manera estratégica (Oliva, 2017).

- **Importancia del Desempeño Laboral:**

De acuerdo a Werther y Keith (2013), menciona que la importancia de llevar a cabo una evaluación del desempeño laboral permite conocer y clarificar los objetivos de la organización con el fin de que los trabajadores logren interiorizarlos y enfocarse en alcanzarlos; por lo que cuando se lleva a cabo la evaluación del desempeño laboral se logra lo siguiente:

- Observar claramente los objetivos de la organización.
- El trabajador conoce exactamente el rumbo hacia el cual se dirige la organización.
- Permite definir la manera en la que cada trabajador aporta dentro de la organización.
- Permite alcanzar una mejor comunicación entre los administrativos y empleados.

- **Objetivos del Desempeño Laboral:**

De acuerdo a Chiavenato (2010), el objetivo de la evaluación del desempeño laboral permitirá inspeccionar las labores que viene realizando los colaboradores; teniendo en cuenta las relaciones entre administrativos - empleados; las condiciones de los puestos y las instalaciones físicas de la organización.

Por otro lado, Robbins y Judge (2013), mencionan que la evaluación del desempeño laboral permite observar y mejorar las acciones que se vienen desarrollando dentro de la empresa con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

- **Teorías sobre el desempeño laboral:**

Teoría de evaluación de desempeño laboral: De acuerdo a Chiang et al. (2010), la evaluación de desempeño laboral examina el rendimiento de cada colaborador y la compara con los promedios previamente establecidos por la organización, los cuales se realizan desde el punto de referencia para un nivel de desempeño adecuado. Por lo general, la evaluación se centra en el colaborador individualmente y valora factores de desempeño como el logro de objetivos, para a continuación iniciar la reformulación de objetivos y metas.

- **Variables que Influyen en el Desempeño Laboral:**

De acuerdo a Oliva (2017), existen variables sociodemográficas que influyen en el desempeño laboral, las cuales se relataran a continuación:

✓ Sexo

El autor considera que el sexo femenino se relaciona directamente dentro del desempeño laboral con la calidad y la confiabilidad para cumplir las tareas encomendadas y correspondientes al perfil del puesto en el que se desenvuelve; mientras que, el sexo masculino se relaciona directamente con la relatividad dentro del desempeño laboral.

✓ Edad

El autor considera que el grupo de edad de adultez temprana y la adultez intermedia se relaciona directamente con la relatividad y la confiabilidad al momento de cumplir con las tareas encomendadas por la organización; mientras que el grupo de edad de la adultez tardía se relaciona directamente con la calidad al momento de cumplir las tareas que se les encomienda.

- **Dimensiones del Desempeño Laboral:**

De acuerdo a Oliva (2017), Las siguientes son las dimensiones consideradas para la evaluación de la Encuesta de Desempeño Laboral:

- Relevancia: Hace referencia a la identificación y colaboración con las metas y objetivos de la organización.
- Calidad: Hace referencia a la calidad del trabajo realizado, la asistencia y la puntualidad al momento de cumplir con las metas y objetivos de la organización.
- Confiabilidad: Hace referencia a la discreción para cumplir las tareas encomendadas, la responsabilidad y la creatividad que se utiliza para alcanzarlas.

### **2.3. Definición de términos básicos:**

#### **2.3.1. Satisfacción laboral:**

Actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas. (Sonia Palma, 2004).

#### **2.3.2. Desempeño laboral:**

Proceso que determina el éxito de una organización o individuo mediante el logro de sus actividades y objetivos establecidos; se considera como el nivel de desempeño al cumplimiento de las metas establecidas estratégicamente (Oliva, 2017).

### **2.4. Hipótesis de investigación:**

#### **2.4.1. Hipótesis general:**

Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca - 2021.

#### **2.4.2. Hipótesis Nula:**

No existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca - 2021.

### **2.5. Variables:**

- Variable X = Satisfacción laboral.
- Variable Y = Desempeño laboral.

### **2.6. OPERATIVIZACIÓN DE LAS VARIABLES:**

Tabla 1

*Operativización de variables de investigación*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Tipo de Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Instrumento</b>
Satisfacción Laboral	Actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas. (Sonia Palma, 2004)	Variable Independiente	Condiciones físicas y/o materiales	Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo.	1, 13, 21, 28, 32.	Escala de Satisfacción Laboral (Sonia Palma, 1999)
			Beneficios Laborales y/o remunerativos	El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor.	2, 7, 14, 22.	
			Políticas Administrativas	El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral.	8, 15, 17, 23, 33.	



---

Relaciones Sociales	Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización.	3, 9, 16, 24.
Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización	4, 10, 18, 25, 29, 34.
Desarrollo de tareas	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas.	5, 11, 19, 26, 30, 35.
Relación con la autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo.	6, 12, 20, 27, 31, 36.

---

Variable	Definición Conceptual	Tipo de Variable	Dimensiones	Indicador	Ítem	Instrumento
Desempeño Laboral	Proceso que determina el éxito de una organización o individuo mediante el logro de sus actividades y objetivos establecidos; se considera como el nivel de desempeño al cumplimiento de las metas establecidas estratégicamente (Oliva, 2017).	Variable Dependiente	Relevancia	Hace referencia a la identificación y colaboración con las metas y objetivos de la organización.	1, 2, 3, 4, 5 y 6.	Encuesta de Desempeño Laboral (Oliva, 2017),
			Calidad	Hace referencia a la calidad del trabajo realizado, la asistencia y la puntualidad al momento de cumplir con las metas y objetivos de la organización.	7, 8 y 9.	
			Confiabilidad	Hace referencia a la discreción para cumplir las tareas.	10, 11, 12, 13 y 14.	

**CAPÍTULO III:**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS, UNIVERSO Y MUESTRA:**

**3.1.1. Unidad de Análisis:** Conformada por el Hotel Continental, contando con una unidad de observación que son los colaboradores de dicha empresa.

**3.1.2. Universo:** La población estuvo conformada por 75 colaboradores del Hotel continental cuyas edades se encontraban entre los 25 y 70 años.

**3.1.3. Muestra:** Para determinar la muestra, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, en este sentido, la muestra se conforma por la misma cantidad que el universo, es decir, 75 colaboradores del Hotel continental cuyas edades se encontraban entre los 25 y 70 años.

### **3.2. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

El presente estudio de investigación, fue de tipo aplicada por lo que se estará basada en teorías previas para enriquecer el conocimiento y así probar la hipótesis que se plantea aportando a la resolución de problemas específicos (Ato, Ben 13óven).

Asimismo, contó con un tipo descriptivo correlacional de este modo se describirán dos variables, para luego establecer el tipo de correlación que existente entre ambas (Ato, et al., 2013).

Finalmente, el presente estudio, contó con un diseño no Experimental, de este modo las variables no se manipularon ni en sus condiciones experimentales ni muestrales. Finalmente, contó con un diseño trasversal por lo que los instrumentos serán aplicados en un solo momento y tiempo (Ato, et al., 2013).

### **3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:**

En el presente estudio, se utilizó un método hipotético – deductivo con un enfoque cuantitativo basado en la estadística mediante la cual se tabularán los resultados (Ato, et al., 2013).

En tal sentido, la muestra estuvo conformada por 75 trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca, donde el 44% pertenecía al sexo femenino y el 68% pertenecía al sexo masculino. Con respecto a la edad, se dividió a la muestra en 3 grupos: Dentro del grupo de 25 a 40 años se encontró el 52% de los evaluados, dentro del grupo de 41 a 55 años el 24% y dentro del grupo de 56 a 70 años se encuentra el 24% de los evaluados.

Con respecto al estado civil, la muestra se dividió en tres grupos donde el 27% refirió estar soltero, el 46% refiero ser casado o conviviente y el 27% refirió ser divorciado. Finalmente de acuerdo al área de trabajo, se encontró lo siguiente 8% de los evaluados pertenece al área administrativa, el 8% al área de recepción, el 5% al área de conserjería, el 9% al área de limpieza, el 36% al área de comedor, el 3% al área de bar y por último el 26% al área de mantenimiento (Ver Tabla 2).

Tabla 2 Datos sociodemográficos de los colaboradores del Hotel Continetal 2021

Variable	<i>f</i>	%
<i>Sexo:</i>		
Femenino	33	44
Masculino	42	56
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>
<i>Edad:</i>		
25 – 40 años	39	52
41 – 55 años	18	24
56 – 70 años	18	24
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>
<i>Estado civil:</i>		
Soltero	20	27
Casado o conviviente	35	46
Divorciado	20	27
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>
<i>Área:</i>		
Administrativa	06	8
Recepción	06	8
Conserjería	04	5
Limpieza	07	9
Comedor	27	36
Bar	02	3
Mantenimiento	21	26
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

### 3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:

Encuesta: Según Naresh (2004), la encuesta utiliza cuestionarios prediseñados para entrevistar a un gran número de personas, estos cuestionarios están diseñados para obtener información específica.

### 3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para el presente estudio, se utilizaron dos cuestionarios adaptados con los cuales se recogió la información de cada variable (Ver Tabla 3):

*Tabla 3* Descripción de las variables de estudio

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Satisfacción laboral	Encuesta	Escala de satisfacción laboral (Palma, 2004)
Desempeño laboral	Encuesta	Encuesta de desempeño laboral (Oliva, 2017)

#### 3.5.1. Escala de Satisfacción Laboral:

La Escala fue creada por Sonia Palma (1999) en la ciudad de Lima - Perú, con el objetivo de medir la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones.

La escala está compuesta por 36 ítems redactados de forma afirmativa; los ítems están divididos en 7 dimensiones de la siguiente manera: 1. Dimensión Condiciones Físicas: Compuesta por los siguientes ítems: 1, 13, 21, 28, 32; 2. Dimensión Beneficios Laborales: Compuesta por los siguientes ítems: 2, 7, 14, 22; 3. Dimensión Políticas Administrativas: Compuesta por los siguientes ítems: 8, 15, 17,

23, 33; 4. Dimensión Relaciones sociales: Compuesta por los siguientes ítems: 3, 9, 16, 24; 5. Dimensión Desarrollo Personal: Compuesta por los siguientes ítems: 4, 10, 18, 25, 29, 34; 6. Dimensión Desarrollo de tareas: Compuesta por los siguientes ítems: 5, 11, 19, 26, 30, 35 y 7. Dimensión Relación con la Autoridad: Compuesta por los siguientes ítems: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

La escala presenta una confiabilidad de 0,80 con Alfa de Cronbach en el estudio de Palma, además se encuentra en escala de Likert de 1 al 5.

Finalmente, Acuña y Paredes (2015), adaptaron la escala al ámbito cajamarquino, sin alterar la escritura de los ítems ni las dimensiones de la escala.

Para el desarrollo de la presente investigación, se determinó un coeficiente de ,885 con Alfa de Cronbach para la Escala de satisfacción laboral (Ver Tabla 4).

*Tabla 4* Fiabilidad con Alfa de cronbach de la escala de satisfacción laboral

<b>Estadísticas de fiabilidad de la escala de satisfacción laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	36

### **3.5.2. Encuesta de Desempeño Laboral:**

La encuesta de desempeño laboral fue creada por Oliva (2017), con el objetivo de medir el desempeño laboral de los colaboradores en las diferentes empresas.

La encuesta está conformada por 14 ítems redactados en forma afirmativa; asimismo, está dividida en 3 dimensiones de la siguiente manera: 1. Dimensión Relevancia: Conformada por los siguientes ítems: 1, 2, 3, 4, 5 y 6; 2. Dimensión



Calidad: Conformada por los siguientes ítems: 7, 8 y 9 y 3. Dimensión Confiabilidad: Conformada por los siguientes ítems: 10, 11, 12, 13 y 14.

La encuesta se encuentra en escala de Likert de 1 al 5; adicionalmente se observa que presenta una confiabilidad de 0,83 con Alfa de Cronbach.

La encuesta fue adaptada para el ámbito cajamarquino por Espinoza y Estrada (2019), en la adaptación no se cambió la redacción de ítems ni las dimensiones.

Finalmente, es importante mencionar que la encuesta está adaptada para ser aplicada en la costa, sierra y selva del Perú.

Para el desarrollo de la presente investigación, se determinó un coeficiente de ,879 con Alfa de Cronbach para la Encuesta de Desempeño Laboral (Ver Tabla 5).

*Tabla 5* Fiabilidad con Alfa de conbach de la encuesta de desempeño laboral

<b>Estadísticas de fiabilidad de la encuesta de desempeño laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	14

### **3.6. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:**

Para llevar a cabo el presente estudio, se envió una carta al gerente del Hotel Continental, con el objetivo de solicitar una reunión en la cual se le informaron sobre los objetivos del presente estudio.

Una vez se obtuvo el permiso para la aplicación de instrumentos; se coordinó con el jefe de los colaboradores para determinar los días y horarios para la aplicación de los mismos.

Antes de la aplicación de los instrumentos, se entregó a cada participante un consentimiento informado donde con el que se les explica los objetivos del estudio y al firmarlo, ellos otorgarán el permiso correspondiente para participar del estudio; luego se hará entre de los instrumentos.

Para analizar los datos del presente estudio se utilizó dos programas, el primero es Microsoft Excel con el cual se realizaron las tabulaciones de resultados a través de la creación de una matriz de base de datos.

Igualmente, se hizo uso del programa estadístico para ciencias sociales (SPSS9 en su versión 26 para la obtención de resultados a través de la estadística descriptiva y las tablas de confiabilidad, tablas de normalidad y tablas de correlación.

Finalmente, se realizaron las tablas de normalidad para determinar el coeficiente con el que se trabajará, se utilizó Kolmogorov – Smirnov ya que la población evaluada supera los 50 individuos (Ver Tabla 6) (Ver Tabla 7).

*Tabla 6* Tabla de normalidad de la escala de satisfacción laboral

	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>G1</b>	<b>Sig.</b>
Condiciones físicas	,243	75	,000
Beneficios laborales	,245	75	,000
Políticas administrativas	,357	75	,000
Relaciones sociales	,368	75	,000
Desarrollo personal	,446	75	,000
Desempeño de tareas	,345	75	,000
Relación con la autoridad	,225	75	,000
Total Satisfacción Laboral	,568	75	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 7 Tabla de normalidad de la encuesta de desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	G1	Sig.
Relevancia	,142	75	,000
Calidad	,175	75	,000
Confiabilidad	,129	75	,000
<b>Total Desempeño Laboral</b>	<b>,369</b>	<b>75</b>	<b>,000</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras realizar las tablas de normalidad, se determinó que el “p” valor de ambas variables es menor a 0,5 de este modo, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman para las tablas de correlación.

**CAPÍTULO IV:**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### 4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS:

En este estudio, en respuesta a los objetivos propuestos, se analizaron los resultados obtenidos a partir de la correlación entre las variables de investigación, y luego se describieron las variables de marketing digital, seguidas de la captación de clientes, como se muestra a continuación:

##### 4.1.1. Análisis Correlacional:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se determinó que existe relación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca, asimismo, se observa que el “p” valor es mayor a 0,5 por tal motivo la relación no es significativa (Ver Tabla 8).

*Tabla 8* Correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental 2021

<b>Correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral</b>	
Rho de Spearman	Desempeño laboral
Satisfacción laboral	Coficiente de correlación <b>,862</b>
	Sig. (bilateral) <b>,056</b>
	N <b>75</b>

Como se observa en la siguiente tabla, existe relación directa entre la dimensión beneficios laboral y la dimensión relevancia ( $Rho = ,831$ ), es decir, los colaboradores se sienten incentivados de manera económica y por tal motivo cumplen y desarrollan adecuadamente los objetivos trazados por la empresa hotelera (Ver Tabla 9).

*Tabla 9* Correlación entre la dimensión beneficios laborales y la dimensión relevancia en los colaboradores del Hotel Continental 2021

<b>Correlación entre la dimensión beneficios laborales y la dimensión relevancia</b>		
		Relevancia
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	<b>,831</b>
	Sig. (bilateral)	,056
	N	75

Como se observa en la siguiente tabla, existe relación directa entre la dimensión desarrollo de poder y la dimensión confiabilidad ( $Rho = ,878$ ), es decir, los colaboradores realizan actividades significativas para lograr su autorrealización mediante la actuación con responsabilidad y creatividad para cumplir con las tareas encomendadas (Ver Tabla 10).

*Tabla 10* Correlación entre la dimensión desarrollo de poder y la dimensión confiabilidad en los colaboradores del Hotel Continental 2021

<b>Correlación entre la dimensión desarrollo de poder y la dimensión confiabilidad</b>		
		Confiabilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	<b>,878</b>
	Sig. (bilateral)	,053
	N	75

Como se observa en la siguiente tabla, existe relación directa entre la dimensión relaciones sociales y la dimensión calidad ( $Rho = ,838$ ), es decir, los colaboradores presentan un alto grado de complacencia con las interrelaciones con sus compañeros de trabajo y jefes por lo que cumplen con su asistencia, puntualidad y calidad del trabajo realizado (Ver Tabla 11).

*Tabla 11* Correlación entre la dimensión relaciones sociales y la dimensión calidad en los colaboradores del Hotel Continental 2021

<b>Correlación entre la dimensión relaciones sociales y la dimensión calidad</b>		
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	<b>,838</b>
Relaciones sociales	Sig. (bilateral)	,059
	N	75

#### **4.1.2. Análisis Descriptivo:**

Como se observa en la siguiente tabla, el 38% de los evaluados presenta alta satisfacción laboral, el 33% de los evaluados presenta satisfacción laboral buena, el 22% presenta satisfacción laboral regular, el 5% presenta insatisfacción parcial y finalmente, el 2% presenta satisfacción laboral baja (Ver Tabla 12).

*Tabla 12* Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Continental 2021

	<b>Alta</b>	Satisfacción	Satisfacción	Insatisfacción	Insatisfacción
	<b>Satisfacción</b>	Buena	Regular	Parcial	Baja
	<b>%</b>	%	%	%	%
Satisfacción laboral	<b>38</b>	33	22	5	2

Como se observa en la siguiente tabla, el 59% de los evaluados presenta nivel alto de desempeño laboral, el 25% presenta nivel medio y finalmente el 16% de los evaluados presenta nivel bajo de desempeño laboral (Ver Tabla 13).

*Tabla 13* Nivel de desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental 2021

	Alto %	Medio %	Bajo %
Desempeño laboral	<b>59</b>	25	16

Como se observa en la siguiente tabla, en la cual se muestra el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral con respecto a la dimensión condiciones físicas, se indica que el 30% con alta satisfacción, el 18% con satisfacción parcial, el 22% con satisfacción regular, el 10% con insatisfacción parcial y finalmente el 20% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión beneficios laborales, se indica que el 30% con alta satisfacción, el 17% con satisfacción parcial, el 23% con satisfacción regular, el 15% con insatisfacción parcial y finalmente el 15% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión políticas administrativas, se indica que el 28% con alta satisfacción, el 22% con satisfacción parcial, el 15% con satisfacción regular, el 20% con insatisfacción parcial y finalmente el 15% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión relaciones sociales, se indica que el 27% con alta satisfacción, el 25% con satisfacción parcial, el 18% con satisfacción regular, el 10% con insatisfacción parcial y finalmente el 20% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión desarrollo personal, se indica que el 23% con alta satisfacción, el 18% con satisfacción parcial, el 17% con satisfacción regular, el 22% con insatisfacción parcial y finalmente el 20% con insatisfacción baja.



Con respecto a la dimensión desempeño de tareas, se indica que el 22% con alta satisfacción, el 18% con satisfacción parcial, el 36% con satisfacción regular, el 20% con insatisfacción parcial y finalmente el 14% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión relación con la autoridad, se indica que el 30% con alta satisfacción, el 20% con satisfacción parcial, el 15% con satisfacción regular, el 30% con insatisfacción parcial y finalmente el 5% con insatisfacción baja.

Se concluye que el nivel predominante de las dimensiones de la satisfacción laboral es el alto (Ver Tabla 14).

Tabla 14 Nivel de las dimensiones en los colaboradores del Hotel Continental 2021

	<b>Alta</b>	Satisfacción	Satisfacción	Insatisfacción	Insatisfacción
	<b>Satisfacción</b>	Parcial	Regular	Parcial	Baja
	<b>%</b>	%	%	%	%
Condiciones físicas	<b>30</b>	18	22	10	20
Beneficios laborales	<b>30</b>	17	23	15	15
Políticas administrativas	<b>28</b>	22	15	20	15
Relaciones sociales	<b>27</b>	25	18	10	20
Desarrollo personal	<b>23</b>	18	17	22	20
Desempeño de tareas	<b>22</b>	18	36	20	14
Relación con la autoridad	<b>30</b>	20	15	30	5

Como se observa en la siguiente tabla en donde se muestra el nivel de las dimensiones del desempeño laboral, de acuerdo a la dimensión relevancia el 50% de los evaluados presenta nivel alto, el 38% presenta nivel medio y el 12% presenta nivel bajo.

En la dimensión calidad el 62% de los evaluados presenta nivel alto, el 18% presenta nivel medio y el 10% presenta nivel bajo.

Finalmente, en la dimensión confiabilidad el 57% presenta nivel alto, el 25% presenta nivel medio y el 18% presenta nivel bajo (Ver Tabla 15).

*Tabla 15* Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental 2021

	<b>Alto %</b>	Medio %	Bajo %
Relevancia	<b>50</b>	38	12
Calidad	<b>62</b>	18	10
Confiabilidad	<b>57</b>	25	18

#### **4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:**

El presente estudio de investigación propuso como objetivo principal determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca, 2021, indicando como resultado principal que existe correlación directa entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral con un coeficiente de correlación ,862 con un nivel de confianza del 95%, éstos resultados concuerdan con el estudio de Nieves (2017) quien identificó que existe correlación directa entre satisfacción laboral y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de ,814, igualmente con el estudio de Pizarro (2017) quien indicó que existe correlación directa entre satisfacción laboral y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de ,849, también con el estudio de Espaderos (2019) quien muestra que existe correlación directa entre satisfacción laboral y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de ,849 y con el estudio de Cocha y García (2017) quien determinó que existe correlación directa entre satisfacción laboral y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de ,869.

En tal sentido, cuando los colaboradores de una empresa se sienten satisfechos con los medios con los que cuentan para desarrollar sus actividades laborales diariamente, el trato con sus colegas y jefes presentan un nivel adecuado de desempeño laboral, puesto que al sentirse a gusto desarrollando su labor se eleva el nivel de autorrealización en tal sentido se sienten motivados para trabajar diariamente (Ovejero, 2006), igualmente Alfaro et al. (2012) menciona que la satisfacción laboral determinan en el comportamiento de los colaboradores determinando los factores de

motivación, es decir, los logros, responsabilidad, sueldo, relaciones interpersonales del colaborador promueven los sentimientos de motivación y fidelidad con la empresa.

De igual forma, en el segundo, tercero y cuarto objetivo específico se planteó determinar las correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño laboral de la siguiente manera: existe relación directa entre la dimensión beneficios laboral y la dimensión relevancia con un coeficiente de correlación de ,831; igualmente, existe relación directa entre la dimensión desarrollo de poder y la dimensión confiabilidad con un coeficiente de correlación de ,878 y existe relación directa entre la dimensión relaciones sociales y la dimensión calidad con un coeficiente de correlación de ,838, datos que concuerda con el estudio de Nieves (2017) donde se determinó que existen correlación directas entre entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño laboral y con el estudio de Pizarro (2017) quien identificó que existen correlación directas entre entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño laboral.

Asimismo, de acuerdo al quinto objetivo específico el cual propuso identificar los niveles de satisfacción laboral presentes en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca – 2021, se determinó que el 38% de los colaboradores presentan alta satisfacción laboral, este resultado concuerda con el estudio de Cocha y García (2017) quienes determinaron que el 42% de los evaluados presentan alta satisfacción laboral, también con el estudio de Espaderos (2019) quienes determinaron que el 35% de los evaluados presentan alta satisfacción laboral y con el

estudio de Pizarro (2017) quien muestra que el 38% de los evaluados presentan alta satisfacción laboral.

Es así que, la satisfacción laboral es la observación del colaborador sobre su puesto de trabajo, evaluando aspectos como condiciones físicas, políticas administrativas, relaciones con las autoridades, remuneración y desempeño de tareas; la evaluación además se centra en las condiciones que le brinda la organización para su crecimiento tanto personal como profesional (Palma, 1999).

Igualmente, en el séptimo objetivo específico, se planteó identificar el nivel de desempeño laboral presentes en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca – 2021, se determinó que el 59% de los colaboradores presenta nivel alto de desempeño laboral, este resultado concuerda con el estudio de Cocha y García (2017) quienes determinaron que el 42% de los evaluados presenta nivel alto de desempeño laboral, también con el estudio de Espaderos (2019) quienes determinaron que el 37% de los evaluados presenta nivel alto de desempeño laboral y con el estudio de Pizarro (2017) donde se muestra que el 56% de los colaboradores presenta nivel alto de desempeño laboral. .

Por ello, el desempeño laboral se considera como un proceso que determina el éxito de la organización mediante el cumplimiento de sus metas y objetivos de manera estratégica (Oliva, 2017).

De igual forma en el octavo objetivo específico se planteó determinar el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral presentes en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca – 2021, identificando que el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral es alto, dato que concuerda con el estudio de

Espaderos (2017) donde se identificó que el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral fue alto al igual que con el estudio de Cocha y García donde se determinó que el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral es alto.

Así pues, cuando las características intrínsecas del puesto de trabajo son saludables y coherentes para el colaborador, este se siente satisfecho con su puesto por lo que realiza su trabajo con motivación, eficiencia y eficacia (Márquez, 2012).

Asimismo, en el noveno objetivo específico se planteó determinar el nivel de las dimensiones del desempeño laboral presentes en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca – 2021, identificándose que el nivel de las dimensiones del desempeño laboral es alto, dato que concuerda con el estudio de Nieves (2017) donde se identificó que el nivel de las dimensiones del desempeño laboral fue alto al igual que con el estudio de Pizarro (2017) donde se determinó que el nivel de las dimensiones del desempeño laboral es alto.

En tal sentido, la calidad, relevancia y confiabilidad que son las dimensiones del desempeño laboral permiten observar y mejorar las acciones que se vienen desarrollando dentro de la empresa con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2010).

Finalmente, se concluye que la satisfacción se encuentra ligada directamente a la motivación del colaborador, la cual se mide por las recompensas que recibe juntamente con el análisis del desempeño laboral y las capacidades del colaborador (Ovejero, 2006).

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## CONCLUSIONES:

1. Tras la aplicación del estudio de investigación, permite indicar de acuerdo al objetivo general que existe relación directa entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021, con un coeficiente de correlación de ,862 y con un nivel de confianza del 95% de acuerdo al análisis de correlación.
2. Asimismo, de acuerdo a los objetivos específicos, se indica que el nivel de satisfacción laboral es alto con 38%, el nivel de desempeño laboral es alto con 59%, asimismo, el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral es alto como el nivel de las dimensiones del desempeño laboral, finalmente se observan correlación directa entre la dimensión beneficios laborales y relevancia con un coeficiente de correlación de ,831, igualmente, se observan correlación directa entre la dimensión desarrollo de poder y confiabilidad con un coeficiente de correlación de ,831 y por último, se muestra correlación directa entre la dimensión relaciones sociales y calidad con un coeficiente de correlación de ,838 con un nivel de confianza del 95% de acuerdo al análisis de correlación.
3. Finalmente, se acepta la hipótesis que menciona que existe una correlación directa entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021, la cual ha sido comprobada mediante el análisis de correlación lineal.

## **RECOMENDACIONES**

1. Tras haber aplicado el estudio de investigación y en función al resultado encontrado que indica que existe relación directa entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021, se sugiere a la empresa hotelera potenciar la satisfacción de los colaboradores con la finalidad de lograr que el 100% de los mismo se sientas satisfechos con su ambiente laboral.
2. Asimismo, se sugiere realizar un monitoreo semanal para elevar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores, con la finalidad de mejorar el servicio que se ofrece a los clientes de la empresa hotelera.
3. Igualmente, se sugiere la implementación de talleres en los cuales se involucre al personal con los objetivos organizacionales con la finalidad de que los interioricen y puedan cumplir de mejor manera sus objetivos laborales.
4. Finalmente, se sugiere implementar actividades de recreación, respetando los protocolos de bioseguridad, con la finalidad de mejorar la comunicación y relación entre los colaboradores y los jefes de la empresa hotelera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de Maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Ato, M., López, J. J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 1038-1059.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana*. (Tesis de Licenciatura), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Chacame, D. (2018). *Satisfacción y desempeño laboral en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad distrital de La Perla*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Chiang, M. y San Martin, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159 - 165.
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos* (6° ed.). México: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (10ª ed.). México: McGraw – Hill.

- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (10ª ed.). México: McGraw – Hill.
- Cocha, A. y García, J. (2017). *La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del banco internacional de la ciudad de Ambato*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Espaderos, A. (2019). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala.
- Espinoza, N. y Estrada, J. (2019). *Motivación, satisfacción, y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud II Cajamarca*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Hernández, I., y Herrera, T. (2006). *Satisfacción laboral, desempeño individual y satisfacción del cliente en una empresa de servicios*. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. (1ª ed.) México: McGraw – Hill.
- Márquez, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Compañía Editorial.
- McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Mondragón, I. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

- Nieves, H. (2017). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú S. A. Piura*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ovejero, A., (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. España: Biblioteca Nueva.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 1 – 10.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1).
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12° ed.). México D.F.: Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Addison-Wesley.

- Rosillo, Y., Velázquez, R. y Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 163, 7. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>
- Sánchez, M. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición: Un modelo aplicado al sector de la enseñanza privada en Andalucía*. España: Editorial Académica Española.
- Sloane P, y Williams H. (2000). Satisfacción laboral, comparación de ingresos y género. *Labour*. 20(14), 473 - 502.
- Vidarte, J. (2017). *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Werther, W. y Keith, D. (2013). *Administración de recursos humanos de las empresas: el capital humano de las empresas* (6° ed.). México D. F.: McGraw-Hill.

# **ANEXOS**

**ANEXO A:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca - 2021??	<p><b>Ho:</b> Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca - 2021</p> <p><b>H1:</b> Existe una correlación inversa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción Laboral</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño Laboral.</li> </ul>	<p><b>Población:</b> Colaboradores 100 del Hotel Continental, Cajamarca - 2021.</p> <p><b>Muestra</b> 100 del Hotel Continental, Cajamarca - 2021.</p>	<p><b>Tipo:</b> Básico, cuantitativo y descriptivo correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental y de corte trasversal.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico de tipo intencionado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Desempeño Laboral (Oliva, 2017).</li> <li>• Escala de Satisfacción Laboral (Palma, 1999)</li> </ul>



colaboradores  
del Hotel  
Continental,  
Cajamarca -  
2021

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
Determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca - 2021	Identificar los niveles de satisfacción laboral en colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca - 2021	Identificar los niveles de desempeño laboral en colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca - 2021	Determinar la correlación entre la dimensión beneficios laborales con la dimensión relevancia en colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021	Determinar la correlación entre la dimensión desarrollo de poder con la dimensión confiabilidad en colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca - 2021	Determinar la correlación entre la dimensión relaciones sociales con la dimensión calidad en colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca - 2021

## **ANEXO B**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente documento tiene como finalidad informar sobre de la investigación denominada **SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DEL HOTEL CONTIENTAL, CAJAMARCA - 2021**, la cual es conducida por los Bachilleres en Administración de Empresas **Elmer Lucano Gonzalez y Carlos Puma Vásquez**.

La investigación tiene como propósito principal determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en colaboradores de una empresa comercial; así también, se ha planteado identificar los niveles de satisfacción laboral y desempeño laboral. Finalmente, se determinarán las correlaciones existentes entre las dimensiones de ambas variables.

Es importante mencionar que, los resultados y datos que se obtengan en la presente investigación **NO SE MOSTRARÁN A TERCERAS PERSONAS y SÓLO SE UTILIZARÁN CON FINES ACADÉMICOS Y DE INVESTIGACIÓN**, por tal motivo, los cuestionario, fichas y documentos que se usen se aplicarán de forma anónima.

-----  
**D.N.I.:**

-----  
**Bach. Carlos Puma Vásquez**

-----  
**Bach. Elmer Lucano Gonzalez**

## ANEXO C

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SPC\_SL)

A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

**NOTA:** Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones:

**Total Acuerdo: 1**

**En Desacuerdo: 4**

**Acuerdo: 2**

**Total Desacuerdo: 5**

**Indeciso: 3**

	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					

12.Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					

32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ANEXO D

### FICHA TÉCNICA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SPC\_SL)

1. **Nombre** Escala de Satisfacción Laboral (SL\_SPC)
2. **Autor** Sonia Palma Carrillo (1999)
3. **Administración** Individual – Colectiva
4. **Puntuación** Escala de Lickert del 1 al 5
5. **Ámbito de** Adultos de 18 años en adelante.
6. **Aplicación**
7. **Duración** 20 minutos.
8. **Confiabilidad** Alfa de Cronbach 0,839.
9. **Significación** Evalúa el nivel de satisfacción laboral.
10. **Usos** Ámbito Organizacional.
11. **Material** Test, lápiz o lapicero y manual de corrección.

Según Sonia Palma Carrillo (2005), estas son las puntuaciones para la evaluación global y por factores:

Satisfacción Laboral	Factores							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	P. total
<b>Alta Satisfacción</b>	23 - +	18 - +	23 - +	19 - +	29 - +	29 - +	29 - +	168 - +
<b>Satisfacción Parcial</b>	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
<b>Satisfacción Regular</b>	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148

<b>Insatisfacción Parcial</b>	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
<b>Insatisfacción baja</b>	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

**ANEXO E:**

**ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL**

A continuación, se te presenta una serie de preguntas, lee detenidamente y responde la alternativa que se acerque más a tu realidad.

**NOTA:** La información obtenida será utilizada con fines de investigación, ten en cuenta que no hay respuestas buenas o malas, además la información es de carácter confidencial.

**N:** Nunca **PV:** Pocas veces **AV:** Algunas veces **CS:** Casi siempre **S:** Siempre

ÍTEMS	N	PV	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
1. El ambiente del medio laboral es cordial y contribuye a él					
2. Participa entusiastamente en las actividades de su Institución					
3. Considera que el trabajo que realiza es acorde con su Preparación					
4. Puede desempeñar otras actividades extra a las ya asignadas.					
5. Si no cuenta con los materiales necesarios sus actividades las efectúa como se pueda					
6. Considera que su trabajo cumple sus expectativas laborales.					
7. Le gusta reclamar siempre					
8. Falta al trabajo por algún motivo					
9. Premian su puntualidad					
10. Piensa que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos Institucionales					



11. Le gusta el trabajo que realiza, y lo cumple a cabalidad					
12. Cuando realiza su trabajo necesita el reconocimiento de sus superiores					
13. Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico.					
14. Considera que su trabajo cumple sus expectativas personales					

## ANEXO F

### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1. Nombre Original	Cuestionario de Desempeño Laboral
2. Procedencia	Perú
3. Autores	Oliva, E. (2017)
4. Confiabilidad	En Escala de Cronbach 0,834
5. Estandarización en Cajamarca	Espinoza, N. y Estrada, J. (2019)
6. Administración	Individual y colectivo
7. Duración	10 – 15 minutos
8. Puntuación	Escala de Likert del 1 al 5
9. Significación	Evaluación del desempeño laboral
10. Usos	Clínico y en la investigación, escala diseñada para adultos..

Según Espinoza y Estrada (2019), estos son los puntajes para la calificación del cuestionario de desempeño laboral nivel global:

	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Desempeño Laboral	0 - 50	51 – 69	70 – 100

Según Espinoza y Estrada (2019), estos son los puntajes para la calificación del cuestionario de desempeño laboral por dimensiones:

<b>Dimensión</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Relevancia	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Calidad	0 – 5	6 – 10	11 – 15
Confiabilidad	0 – 9	10 - 16	17 – 25

**ANEXO G:**

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

EDAD: ..... SEXO; .....

LUGAR DE NACIMIENTO: .....

TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA.: .....

ESTADO CIVIL: .....

ÁREA: ..... N° DE HIJOS: .....

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

EDAD: ..... SEXO; .....

LUGAR DE NACIMIENTO: .....

TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA.: .....

ESTADO CIVIL: .....

ÁREA: ..... N° DE HIJOS: .....

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

EDAD: ..... SEXO; .....

LUGAR DE NACIMIENTO: .....

TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA.: .....

ESTADO CIVIL: .....

ÁREA: .....

