

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración Turístico – Hotelera



**Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la
discoteca Euro Bar, Tacna 2024**

TESIS

PRESENTADA POR:

Chacón Torres, Francisco Javier

ORCID 0009-004-6121-5299

ASESOR

Mag. Huanca Coronado, Dalila Esther

ORCID 0000-0003-2298-0671

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración Turístico – Hotelera

TACNA – PERÚ

2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

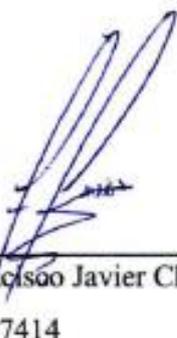
Yo **Francisco Javier Chacon Torres**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Administración Turística Hotelera y Bachiller** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI # **70007414** Soy autor de la tesis titulada: "**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA DISCOTECA EUROBAR, TACNA 2024**", teniendo como asesor a la Mg. Dalila Huancza Coronado. DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Administrador Turístico Hotelero**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados de incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 06 de diciembre del 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal stroke at the end, positioned above a horizontal line.

Bach. Francisco Javier Chacon Torres

DNI: 70007414

Dedicatoria

A papá: por siempre preocuparse a pesar de lo difícil que se ponga el camino,
por enseñarme que el trabajo honesto y el esfuerzo siempre será el mejor
recompensando con uno mismo.

A mamá: por nunca dejarme solo y por su apoyo incondicional frente a cualquier
situación. Gracias por confiar siempre en mi aunque ni yo mismo lo hiciera y
gracias por siempre buscar maneras para mejorar mi camino.

A Anita: por estar hace 16 años dándome su apoyo, si tuviera que elegir
nuevamente una mejor amiga, serías siempre tú.

A Fabio: porque mi amor por ti se traduce en que con los años estés orgulloso de
tener un padrino que se esfuerza por darte lo mejor y que hizo algo con su vida.

Agradecimiento

A mis docentes que a lo largo de mi vida universitaria me brindaron sus conocimientos y paciencia, por su apoyo y por ser un gran ejemplo.

A mi asesora, Mag. Dalila Huanca Coronado, por su labor de guía para lograr cumplir esta meta.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstrac	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicas	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4. OBJETIVOS	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. HIPÓTESIS	7
1.5.1. Hipótesis General	7
1.5.2. Hipótesis Específicas	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.1.3. Antecedentes Locales	10

2.2.	BASES TEÓRICAS	11
2.2.1.	Fundamentación Teórica de la Variable Satisfacción Laboral	11
2.2.2.	Fundamentación Teórica de la Variable Desempeño Laboral	18
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	26
2.3.1.	Desempeño Laboral	26
2.3.2.	Experiencia	26
2.3.3.	Iniciativa	26
2.3.4.	Responsabilidad	26
2.3.5.	Resultados	27
2.3.6.	Satisfacción con el Reconocimiento	27
2.3.7.	Satisfacción con el Salario	27
2.3.8.	Satisfacción con el Trabajo	27
2.3.9.	Satisfacción con la Promoción	27
2.3.10.	Satisfacción Laboral	27
	CAPÍTULO III METODOLOGÍA	28
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	28
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.4.1.	Población	29
3.4.2.	Muestra	29
3.5.	VARIABLES	30
3.5.1.	Identificación de la Variable 01	30
3.5.2.	Identificación de la Variable 02	30
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.6.1.	Técnicas	30
3.6.2.	Instrumentos para la Recolección de Datos	31

3.7.	CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	32
3.7.1.	Cuestionario de Satisfacción Laboral	32
3.7.2.	Cuestionario de Desempeño Laboral	32
3.8.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	32
3.8.1.	Técnicas de Análisis Estadístico Descriptivo	32
3.8.2.	Técnicas de Análisis Estadístico Inferencial	32
	CAPÍTULO IV LOS RESULTADOS	33
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	33
4.1.1.	Acciones de Preparación	33
4.1.2.	Acciones de Coordinación	33
4.1.3.	Acciones de Aplicación	33
4.2.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS	34
4.2.1.	Análisis Estadístico de la Variable Satisfacción Laboral	34
4.2.2.	Análisis Estadístico de la Variable Desempeño Laboral	39
4.3.	PRUEBAS ESTADÍSTICAS	44
4.3.1.	Prueba de Normalidad	44
4.4.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	45
4.4.1.	Verificación de Hipótesis Específicas	46
4.4.2.	Verificación de Hipótesis General	50
4.5.	DISCUSIÓN	51
	CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	54
	CONCLUSIONES	54
	SUGERENCIAS	55
	REFERENCIAS	57
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	68
	Anexo 2. Instrumento 1: Cuestionario de Satisfacción Laboral	70
	Anexo 3. Instrumento 2: Cuestionario de Desempeño Laboral	72

Anexo 4. Fichas de Juicio de Experto	73
Apéndice A. Formato de Consentimiento Informado para Aplicación	85
Apéndice B. Evidencias Fotográficas	86
Apéndice C. Base de Datos de la Aplicación	88

Índice de Tablas

Tabla 1.	Trabajadores de la discoteca Euro Bar de Tacna	29
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	30
Tabla 3.	Operacionalización de la variable desempeño laboral	30
Tabla 4.	Análisis descriptivo de los niveles de la variable satisfacción laboral	34
Tabla 5.	Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión satisfacción con el trabajo	35
Tabla 6.	Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión satisfacción con el salario	36
Tabla 7.	Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión satisfacción con la promoción	37
Tabla 8.	Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión satisfacción con el reconocimiento	38
Tabla 9.	Análisis descriptivo de los niveles de la variable desempeño laboral	39
Tabla 10.	Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión resultados	40
Tabla 11.	Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión responsabilidad	41
Tabla 12.	Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión experiencia	42
Tabla 13.	Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión iniciativa	43
Tabla 14.	Prueba de distribución de normalidad de la variable y dimensiones de la satisfacción laboral	44
Tabla 15.	Prueba de distribución de normalidad de la variable desempeño laboral	44
Tabla 16.	Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	45
Tabla 17.	Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción con el trabajo y desempeño laboral	46
Tabla 18.	Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción con el salario y desempeño laboral	47
Tabla 19.	Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción con la promoción y el desempeño laboral	48
Tabla 20.	Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral	49
Tabla 21.	Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción laboral y desempeño laboral	50

Índice de Figuras

Figura 1.	Esquema del diseño de investigación	28
Figura 2.	Descripción de los niveles de la variable satisfacción laboral	34
Figura 3.	Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción con el trabajo	35
Figura 4.	Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción con el salario	36
Figura 5.	Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción con la promoción	37
Figura 6.	Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción con el reconocimiento	38
Figura 7.	Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral	39
Figura 8.	Descripción de los niveles de la dimensión resultados	40
Figura 9.	Descripción de los niveles de la dimensión responsabilidad	41
Figura 10.	Descripción de los niveles de la dimensión experiencia	42
Figura 11.	Descripción de los niveles de la dimensión iniciativa	43

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024, para ello se determinó el tipo y diseño de investigación, siendo este de enfoque cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 39 trabajadores de la discoteca, de ambos sexos, de edades entre 20 a 40 años, seleccionados por un muestreo censal. Para ello se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma (1999) y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Trejo (2014), mediante los cuales se recolectó la información que fue procesada por el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Finalmente, se concluyó que existe relación positiva moderada entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024 (sig. 0.000; $r=.561$), de la misma manera, se encontró una relación positiva moderada entre satisfacción con el trabajo (sig. 0.005; $r=.444$), una relación positiva baja entre satisfacción con el salario (sig. 0.0020; $r=.370$), una relación positiva moderada entre satisfacción con la promoción (sig. 0.001; $r=.493$), y una relación positiva moderada entre satisfacción con la promoción (sig. 0.000; $r=.583$) con el desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño laboral, discoteca, organizaciones, satisfacción laboral, turismo.

Abstract

The objective of the study was to determine if there is a relationship between satisfaction and job performance of workers at the Euro Bar nightclub, Tacna 2024. To do this, the type and design of the research was determined, which was quantitative, correlational and non-experimental in design. The sample consisted of 39 workers from the nightclub, of both sexes, aged between 20 and 40 years, selected by census sampling. For this purpose, the Palma Job Satisfaction Questionnaire (1999) and the Trejo Job Performance Questionnaire (2014) were used, through which the information was collected and processed by the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) statistical program. Finally, it was concluded that there is a moderate positive relationship between job satisfaction and job performance in workers at the Euro Bar nightclub, Tacna 2024 (sig. 0.000; $r=.561$), in the same way, a moderate positive relationship was found between job satisfaction (sig. 0.005; $r=.444$), a low positive relationship between satisfaction with salary (sig. 0.0020; $r=.370$), a moderate positive relationship between satisfaction with promotion (sig. 0.001; $r=.493$), and a moderate positive relationship between satisfaction with promotion (sig. 0.000; $r=.583$) with job performance.

Keywords: Job performance, job satisfaction, nightclub, organizations, tourism.

Introducción

El trabajo representa uno de los aspectos más relevantes en la vida de las personas, ya que influye tanto en su estilo de vida como en su vida social. Por ello, resulta esencial que cada organización o empresa cuente con un equipo de colaboradores satisfechos. De la misma manera, en la actualidad el sector privado desempeña una labor importante para la elevación de la economía del país y de la mejora de los servicios turísticos que se ofrecen, puesto que no solo brindan oportunidades de trabajo a grupos de individuos, sino que brindan experiencias y ofrecen una vista del país a personas nacionales y extranjeras.

Considerando la importancia del ámbito privado en la sociedad, además del rol fundamental que juega la satisfacción laboral en la mejora del desempeño de los trabajadores, esta investigación tuvo como propósito identificar si existe una relación entre la satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores de la discoteca Euro Bar, en Tacna, durante el año 2024.

Por lo anterior, el presente estudio se presenta en diferentes capítulos para una mejor comprensión de las variables y de sus resultados.

Respecto al Capítulo I, este presenta la problemática por la cual se propone el tema, por lo que incluye la determinación del problema, la formulación de las preguntas, la justificación, los objetivos y las hipótesis de estudio.

El Capítulo II, incluye el marco teórico de las variables, centrándose primero en los antecedentes internacionales, nacionales y locales que están relacionados con la investigación, se presentan también las bases teóricas y científicas de las variables satisfacción y desempeño laboral y de las definiciones básicas.

El Capítulo III, expone la metodología, el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, la identificación de las variables, su concepto operacional, así como la operacionalización de las variables, el procedimiento, las técnicas e instrumentos y sus aspectos de validez y confiabilidad, así como las técnicas y procesamientos de datos.

El Capítulo IV, se encarga de presentar el trabajo de campo, los resultados que se obtuvieron, las pruebas estadísticas aplicadas, la verificación de las hipótesis de estudio, seguido de la discusión de los resultados encontrados en contraste con los antecedentes.

El Capítulo V, incluye las conclusiones y recomendaciones a las cuales se arriban luego de obtener los resultados. Finalmente, se finaliza con las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El desempeño laboral juega un papel decisivo en el éxito de las empresas y organizaciones, puesto que impacta de manera directa con la productividad, la rentabilidad y la competitividad en el mercado de los negocios. Evaluar el desempeño laboral de los empleados, trabajadores o colaboradores permitirá que las organizaciones puedan mejorar el desempeño humano, lo que resulta en un mejor ambiente laboral y un trabajo más eficiente.

Palmer y Winters (1993) definen el desempeño laboral como un propósito determinado que se tiene en el contexto laboral, el cual se obtiene después de realizar una actividad planificada o la ejecución de las actividades designadas por el centro de labores y de él depende el resultado cualitativo y cuantitativo de la empresa.

En el mundo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2022) refiere que uno de cada cuatro trabajadores de empresas formales no se siente valorado en la empresa. Este hallazgo importante encontrado sugiere entonces que existe un 25% de empleados que no sienten que son valorados en su empresa, además, mientras más sea la percepción de inclusión, diversidad e igualdad en la empresa, mayor es la productividad, satisfacción y desempeño de los empleados.

En México, Maldonado (2019) en Forbes, sugiere que el 12% de los trabajadores se encuentran satisfechos con el trabajo en el que se encuentran, mientras que el 28% se encuentra totalmente insatisfecho con su trabajo. De acuerdo con este autor, la poca claridad en la definición de funciones a desempeñar se encuentra relacionada con la insatisfacción laboral de las personas.

De acuerdo con Ybáñez (2023) en el 2021 el 44% de los colaboradores en el mundo percibió estrés asociado al trabajo, relacionado con un mal ambiente laboral, mala comunicación entre los trabajadores y percepción de poca autonomía en la toma de decisiones.

Tomar en cuenta el desempeño laboral de los trabajadores será importante entonces porque permitirá mejorar la productividad de los trabajadores en base a los objetivos trazados de la empresa. Además, es importante tener en cuenta que un empleado que siente que sus

necesidades tanto en el trabajo como las personales están cubiertas, tendrá un mejor desempeño (Inga, 2020).

Así también, existen factores relacionados con el desempeño laboral, los cuales pueden estar presentes en el ausentismo, la efectividad, el ambiente seguro y físico de la empresa y la satisfacción laboral (Pujo & Dabos, 2018).

La satisfacción laboral es más importante aún en aquellos negocios, restaurantes, locales de entretenimientos como discotecas debido a la gran afluencia de personas y de turistas que visitan estos lugares, puesto que una persona satisfecha con sus labores o sus funciones dentro de un espacio laboral tendrá mejor desempeño en sus funciones y atención a las personas dependiendo de su área de trabajo (Inga, 2020).

Es así como la satisfacción laboral se ha convertido en una de las variables más importantes respecto al mundo organizacional, debido a que toda empresa depende de su talento humano.

De acuerdo con Zumaeta (2018), en el Perú, el 86% de los trabajadores manifestó que estarían dispuestos a dejar sus trabajos actuales si presentan un mal clima laboral. Es así como, para Arbulú (2021) el 55% de los trabajadores en nuestro país presentar temor por cometer algún error dentro del trabajo, siendo únicamente el 31% de peruanos que se sienten en confianza con sus funciones desempeñadas, mientras que el 8% tiene vergüenza de manifestar una idea en pro de la empresa y el 6% no realiza preguntas por temor a ser reprendidos.

En un estudio de Buk realizado en el 2021, se encontró que el 40% de trabajadores peruanos se encontraban agotados emocionalmente de sus trabajos por la pérdida de control en la toma de decisiones. Un 25% de los encuestados experimenta un sentimiento de bajo desempeño laboral por sentir que no logran cumplir con sus funciones de trabajo (Ybáñez, 2023).

Recientemente, se ha demostrado en la investigación sobre la satisfacción laboral que las emociones de los individuos pueden verse afectadas, en parte, por cómo se presentan interacciones en su entorno de trabajo. Esto también se relaciona con la sensación de felicidad o de logro que un empleado experimenta en su trabajo, lo que influye en su nivel de agrado o desagrado hacia el mismo (Ahmad et al., 2021).

Una de las actividades más importantes para el crecimiento de un negocio o empresa es asegurar la satisfacción y el compromiso laboral con el desempeño de sus funciones de los empleados (Kasemsap, 2017).

En el ámbito laboral, específicamente en aquellos negocios relacionados con el turismo, en este caso, de ocio, se requieren de herramientas que puedan motivar a los trabajadores para

que puedan realizar un buen trabajo, para que, en consecuencia, las empresas tengan éxito (De Los Santos & Muñoz, 2022).

El desempeño laboral en el sector turístico es un factor que influye de manera importante en el crecimiento de este sector, así como en la percepción que los turistas tienen de las empresas y del país en general. El desempeño de los empleados impacta de manera trascendental en la experiencia del turista que consume el servicio, lo que influye en la imagen de la empresa y del país o ciudad como se ha mencionado.

Por su parte, Machuca (2020) pone en evidencia que la satisfacción de los trabajadores y su adecuado desempeño en el trabajo promueven el crecimiento y la expansión de la empresa o negocio, permitiendo así que este pueda crecer y brindar un mejor trato hacia los clientes.

Por otro lado, cuando un empleado recibe una recompensa por lograr sus metas laborales, su satisfacción en el trabajo aumenta, lo que influye en su esfuerzo y en el éxito de futuras tareas. Asimismo, su efectividad y productividad en la empresa dependerá en su mayoría de la satisfacción que sientan con su trabajo. Entonces, resulta fundamental que las empresas identifiquen los factores que influyen en la satisfacción de sus trabajadores y trabajen para mejorar esos aspectos (Ahmad, 2021).

Respecto a ello, Vroom (1964) sugiere que los empleados que perciben que sus esfuerzos serán recompensados de manera justa y que sus expectativas son claras y alcanzables, tienen más probabilidades de estar satisfechos y, como resultado, de desempeñarse mejor. Si los empleados sienten que sus expectativas laborales están alineadas con sus recompensas, su satisfacción y su desempeño aumentarán.

Desde el aspecto empresarial, en el competitivo entorno actual, es esencial que las empresas mantengan ciertos estándares para asegurar su supervivencia en el mercado. Para alcanzar una alta productividad, es fundamental maximizar el rendimiento de los empleados dentro de esos estándares, y se considera que este desempeño puede verse afectado por los factores personales o recursos que la empresa proporciona a sus trabajadores (Avunduk, 2021).

Por lo tanto, en Tacna, resulta importante tener en cuenta cómo se encuentran los trabajadores respecto a su motivación y satisfacción con las condiciones laborales, debido a que ello influirá en su desempeño en funciones, esto es importante en la Discoteca Euro Bar, considerando que reciben a cientos de visitantes tanto locales como extranjeros, siendo una de las discotecas con mayor reconocimiento y seguridad dentro de la ciudad.

De acuerdo con Chen et al. (2021) el profesionalismo, la hospitalidad y buen trato de los empleados son factores que tienen un impacto significativo en la satisfacción de los turistas y en su percepción del país como un destino seguro, acogedor y confiable. Por ello, el

desempeño laboral dentro de empresas dedicadas al sector turístico es un factor determinante para el crecimiento del turismo y para el crecimiento de la empresa en general. Para asegurar lo anterior, es importante que las empresas puedan invertir en la mejora continua del desempeño de sus empleados, pero de manera importante en la calidad de trabajo que ofrecen, puesto que la satisfacción de los trabajadores con la empresa será determinante para el desempeño de estos.

Es por todo lo expuesto en párrafos anteriores de este trabajo de investigación que se planteó desarrollar este estudio, el cual buscó determinar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024, permitiendo que esta investigación sirva como un antecedente para otros estudios e investigadores y como una evidencia para trabajar en la problemática que se pudiese encontrar respecto a la variable y sus dimensiones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. *Problema General*

¿Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?

1.2.2. *Problemas Específicas*

¿Existe relación entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?

¿Existe relación entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?

¿Existe relación entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?

¿Existe relación entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Desde el impacto teórico del presente estudio, esta investigación facilitó el acceso a la información a futuros investigadores que consideren las mismas variables de estudio. De igual

mamara, aportó una revisión de conceptos, definiciones y teorías actualizadas a la fecha con el fin de enriquecer los antecedentes. Por otra parte, fortaleció el conocimiento de una posible relación de la satisfacción y desempeño laboral.

Desde el impacto metodológico, se pretende que el acceso y revisión de los instrumentos pueda servir de antecedentes para futuras investigaciones, debido a que se utilizó el método científico y se hizo una revisión rigurosa en la elección de los instrumentos, actualizando conocimientos además de la relación de las variables y de sus dimensiones.

Desde el impacto práctico, los resultados de la presente investigación permitieron favorecer la productividad, desempeño, clima y filiación de los trabajadores de la Discoteca Euro debido a que se puso en conocimiento los resultados encontrados en la población, por lo que ello sirve como un antecedente para actividades de promoción y prevención acorde a los resultados obtenidos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. *Objetivo General*

Determinar si existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

1.4.2. *Objetivos Específicos*

Determinar si existe entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Determinar si existe relación entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Determinar si existe relación entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Determinar si existe relación entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. *Hipótesis General*

Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

1.5.2. *Hipótesis Específicas*

Existe relación entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Existe relación entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Existe relación entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Existe relación entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

En el estudio efectuado por Talero (2022) denominado: *Motivación laboral: descubriendo el trabajo en cocina de algunos clubes, hoteles y restaurantes de la ciudad de Bogotá*, en Colombia, desarrolló una investigación de tipo descriptiva – correlacional, la cual tuvo como propósito analizar la motivación laboral que tenía la población encuestada de una empresa del sector de alimentos y bebidas, para ello trabajó con una muestra de 146 trabajadores, utilizando como instrumentos el Cuestionario de Motivación para el Trabajo y el Cuestionario de Satisfacción Laboral, además de una ficha para recabar información sociodemográfica de la población. Se obtuvo como resultado que existía un bajo nivel de motivación y reconocimiento, mientras que se obtuvo un nivel bueno en área y ambiente de trabajo, por otro lado, se obtuvo un buen nivel en la necesidad de poder y competitividad, mientras que un nivel bajo de reconocimiento.

En tanto, en la investigación desarrollada por Guallimba (2019) titulada: *El clima organizacional y su impacto en el desempeño de los trabajadores del Asadero Restaurant La Fogata de Luchi, ubicado en el Cantón Tena, provincia de Napo*, en Ecuador, realizaron una investigación de enfoque mixto con el objetivo conocer el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores encuestados, con una muestra de 12 trabajadores entre cocineros, meseros y personal de aseo, para ello utilizaron métodos de observación, entrevistas y encuestas elaborada por la autora de la investigación, se obtuvo como resultados que el clima organizacional se presenta en un nivel adecuado con un 24% y el desempeño laboral en un nivel adecuado con un 32%, llegando a la conclusión de que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral puesto que el 50% de los empleados no mantiene una comunicación adecuada, incidiendo en el escaso éxito de la empresa.

Por otro lado, en el estudio realizado por Mora y Mariscal (2019) titulado: *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*, en México, desarrollaron una investigación de enfoque cualitativo, tuvo como objetivo exponer un análisis de interrelación entre la ambas

variables para demostrar cuantitativamente los resultados, para obtener los datos se hizo una revisión de la literatura de investigaciones con las mismas variables, llegando a la conclusión que existe una relación de correspondencia, es decir, las dimensiones asociadas a cada variable se relación entre sí también.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En el estudio desarrollado por Contreras (2022) titulado: *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores, en las distribuidoras de huevos, San Juan de Miraflores, 2021*, en Lima, efectuó una investigación de diseño no experimental, correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables en los colaboradores de dicha institución, con una muestra de 160 trabajadores, para ello utilizó la Escala de Medición de Satisfacción Laboral de Palma (2005) y el EVADEST para el Desempeño Laboral de Ronquillo (2013), obteniendo como resultados que el nivel de satisfacción laboral es alto con un 83.8% y el desempeño laboral se presenta en un nivel alto con 78.1%, llegando a la conclusión que existe una relación significativa directa y moderada (Sig. 0,00; α : 0,348) entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores encuestados.

En tanto, en la investigación desarrollada por Vera (2021) titulada: *Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del Hotel "Hausen", Trujillo año 2019*, realizó un estudio de diseño no experimental correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables en los colaboradores de dicho hotel, con una muestra de 13 colaboradores, para ello utilizó instrumentos utilizados en otros trabajos de investigación, llegando a la conclusión que existe una relación significativa muy alta entre satisfacción laboral y la percepción de la productividad (Sig. 0,00; α : 0,921) en los colaboradores de dicho hotel.

Por otro lado, en la investigación realizada por Chávez (2018) titulada: *Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018*, desarrolló un estudio de diseño descriptivo correlacional, el cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la institución mencionada, con una muestra compuesta por 30 trabajadores encuestados, para ello utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma (1999) y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Trejo (2014), obteniendo como resultados que el 46.7% de los trabajadores se encuentran satisfechos con su trabajo y el 66.7% presentan un nivel

regular de desempeño laboral, llegando a la conclusión que existe relación directa (Sig. 0,00; α : 0,619) entre satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores evaluados.

2.1.3. Antecedentes Locales

En la investigación realizada por Acostupa (2024) denominada: *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna 2022*, desarrolló la investigación de tipo correlacional – no experimental, para ello tuvo como propósito principal determinar cómo es que la satisfacción laboral se encuentra relacionada con el desempeño laboral entre la población de investigación, para lo cual trabajó con una muestra de 172 trabajadores, los cuales fueron evaluados con el Instrumento Font-Roja para la Satisfacción Laboral y un Cuestionario para el Desempeño Laboral, se obtuvo finalmente como resultados que el 51.7% presentaba un nivel adecuado de satisfacción laboral, mientras que el 44.8% presentó un nivel adecuado de desempeño laboral, se llegó a la conclusión que ambas variables se relacionan entre sí y se correlacionan de manera directa – positiva (.936).

Por otro lado, en el estudio realizado por Villano (2022) titulado: *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de COVID-19, Tacna – 2021*, desarrolló una investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables en el personal de la institución mencionada, con una muestra de 18 trabajadores, para ello utilizó una encuesta y cuestionario, llegando a la conclusión que existe una relación directa positiva alta (Sig. 0,004; α : 0,737) entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores encuestados.

En tanto, en la investigación desarrollada por Villalva (2020) titulada: *La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la Agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019*, realizó un estudio no experimental de corte transversal, el cual tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la institución mencionada, con una muestra compuesta por 60 colaboradores encuestados, para ello utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma (1999) y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Trejo (2014), obteniendo como resultados que el 93.3% de colaboradores se encuentran satisfechos con su trabajo y el 81.7% presentan un nivel excelente de desempeño laboral, llegando a la conclusión que existe relación positiva

muy baja (Sig. 0,00; α : 0,178) entre satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores encuestados.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. *Fundamentación Teórica de la Variable Satisfacción Laboral*

2.2.1.1. **Definiciones.** Dentro de las cuales se consideran:

Hoppock (1935) explica que la satisfacción laboral es una combinación de factores fisiológicos, psicológicos y circunstancias ambientales que causan que la persona perciba si su trabajo es realmente satisfactorio.

Vroom (1964), sin embargo, se centra en el papel del trabajador en su trabajo y la define como orientaciones afectivas por parte de los trabajadores hacia los roles que desempeñan dentro del entorno laboral actual.

Para Locke (1976) la satisfacción laboral es un estado mediante el cual se expresa gratificación o placer relacionado con la percepción del desempeño y experiencias en las funciones de trabajo.

Investigadores como Fisher (2000) mantienen la postura de que la satisfacción laboral es una respuesta emocional hacia el trabajo, mientras que otros autores como Weiss (2002) refieren que es un juicio cognitivo y emocional mediante el cual se realizan evaluaciones positivas o negativas hacia el trabajo.

De acuerdo con Lent y Brown (2008) la satisfacción laboral es comprendida por la interpretación de la experiencia hacia el trabajo o sus funciones, pudiendo resultar en un estado positivo de emociones para la persona.

Por su lado, para Duffy y Lent (2009) la satisfacción laboral es entendida como el nivel en el que los individuos se sienten a gusto o no con su centro de trabajo o las labores que realizan.

Para Sarwar y Khalid (2011), la satisfacción laboral se refiere a una reacción emocional personal en sentido positivo hacia el trabajo, debido a características como los entornos físicos y en común de una organización.

Por su lado Brief (1998, citado por Pujol & Dabos, 2018) sugiere que la satisfacción laboral está compuesta por factores emocionales y cognitivos mediante los cuales se realizan juicios en base a sus experiencias en su centro de labores.

De acuerdo con Kasemsap (2017) la satisfacción laboral hace referencia al sentido de logro interno y enorgullecimiento alcanzado por realizar las tareas específicas alusivas al puesto de trabajo.

Para Sukhani y Jain (2020) la satisfacción laboral hace referencia a los sentimientos, tanto positivos como negativos, que un empleado experimenta hacia su trabajo, o al nivel de felicidad que este le genera en relación con sus funciones laborales.

Por su parte, para Ahmad et al. (2021) la satisfacción laboral también hace referencia al estado emocional positivo como la sensación de felicidad o de logro que siente una persona en sus funciones como trabajador y le brinda una orientación para decidir si este trabajo le gusta o no.

En tanto, Avunduk (2021) entiende por satisfacción laboral al sentimiento de bienestar que surge de la armonía entre las condiciones laborales de una persona y una actitud positiva hacia el trabajo que realiza.

Para Inayat y Jahanzeb (2021) la satisfacción laboral es el sentimiento positivo y placentero que resulta de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de uno.

2.2.1.2. Modelos Teóricos Asociados. Las teorías a continuación se han desarrollado en función de mejorar o comprender cómo distintos factores influyen en la satisfacción de los empleados, su desempeño y productividad en sus centros de trabajo (Ahmad et al., 2021).

2.2.1.2.1. La Teoría de los Dos Factores. También conocida como Teoría de la Motivación e Higiene de Herzberg, dicha teoría fue propuesta por Herzberg et al. (1959). Esta teoría tiene un enfoque principal en la motivación, sin embargo, está fuertemente relacionada con la conducta de los trabajadores debido a la satisfacción o insatisfacción presente en estos individuos.

En tanto, de acuerdo con Nickerson (2023) la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo existen de dos maneras diferentes, cada una con su propio conjunto de factores. De acuerdo con esta postura, la satisfacción laboral puede depender de los factores de motivación o también llamados factores intrínsecos, los cuales pueden ser: reconocimiento, desarrollo personal, logro, independencia laboral, autorrealización, responsabilidad, promoción del trabajo, por lo tanto, estas subdimensiones están relacionadas con los sentimientos personales del individuo y sus necesidad por autorrealizarse (Boada, 2019).

Por otro lado, la insatisfacción puede depender por factores de higiene o también llamados factores extrínsecos los cuales pueden ser: el salario, las bonificaciones, los beneficios sociales, el reconocimiento económico, la comunicación con los empleadores, el trato entre compañeros, las comodidades dentro del establecimiento de trabajo, seguridad laboral, por lo tanto, estas subdimensiones se encuentran en el ambiente de trabajo y no pueden ser modificadas por los trabajadores (Chávez, 2018).

Para Herzberg et al. (1959), los motivadores garantizaban la satisfacción laboral, mientras que la falta de factores de higiene generaba insatisfacción laboral. Por lo tanto, la motivación condiciona el aumento de la satisfacción laboral en los trabajadores, mientras que los factores de higiene juegan un papel importante en la prevención de la insatisfacción laboral o se relaciona con aquellos factores que podrían disminuir la motivación en estos individuos (Contreras, 2022).

Por lo tanto, esta teoría es muy útil en el campo de los negocios dedicados a enriquecer el turismo, ya que, si se satisfacen las necesidades de vida del personal, trabajarán con más motivación y empeño por el negocio, incentivando así a turistas a consumir más en esos lugares.

2.2.1.2.2. Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow. Esta teoría fue desarrollada por Maslow (1943) y resulta una teoría importante en la comprensión de la satisfacción laboral. Esta explica que existe una jerarquía de cinco niveles de necesidades básicas humanas que deben satisfacerse en un orden secuencial, partiendo de las más fundamentales hasta las más elevadas, en este caso, que impactan en la motivación y el bienestar dentro de un espacio laboral.

Primero, las necesidades fisiológicas. Estas son las necesidades básicas de las personas para su supervivencia, tales como la alimentación, el agua y el descanso. Desde el contexto laboral, este nivel se podría traducir a una cantidad adecuada de salario para cubrir estas necesidades, en tanto, si un trabajador no puede satisfacer sus necesidades básicas fundamentales, la satisfacción con su trabajo y salario será baja (Neher, 1991).

Segundo, las necesidades de seguridad. Cuando las necesidades fisiológicas son cubiertas, los empleados buscan cubrir otras necesidades como la seguridad tanto física como emocional. En el contexto laboral, esto incluye la estabilidad laboral, el ambiente seguro en el trabajo, como la protección frente a los riesgos y amenazas. Es así como la estabilidad y la ausencia de la incertidumbre por los cambios pueden contribuir a una satisfacción mayor (Maslow, 1943).

Tercero, las necesidades sociales/pertenencia. Esta dimensión de la jerarquía hace referencia a las necesidades de las personas por mantener relaciones interpersonales y de pertenecer a un grupo. En el ámbito laboral, los trabajadores buscan relacionarse positivamente con colegas y supervisores, así como llegar a un sentido de camaradería. Un ambiente de trabajo que promueve la colaboración y el apoyo entre los trabajadores mejorará significativamente la satisfacción de los empleados (Wong, 2019).

Cuarto, las necesidades de estima. Dichas necesidades incluyen el reconocimiento, la autoestima y el respeto recibido por parte de los demás. Los trabajadores desean ser valorados y reconocidos por sus logros dentro del trabajo. El reconocimiento puede provenir de evaluaciones positivas, actividades de promoción, reconocimiento o recompensas por buen desempeño, lo cual incrementa la motivación y la satisfacción en los trabajadores (Maslow, 1943).

Quinto, la autorrealización. Este último nivel en la jerarquía de necesidades de Maslow hace referencia a la necesidad de alcanzar el máximo potencial personal y profesional. En el ámbito laboral, los trabajadores buscan tareas que sean desafiantes y que les permitan crecer y desarrollar nuevas habilidades. Aquellos empleados que sienten que en su trabajo tienen la oportunidad de alcanzar a superarse, hacer línea de carrera, experimentan una mayor satisfacción laboral (Wong, 2019).

Esta teoría ha recibido algunas críticas, dentro de las cuales, pese a su influencia, ha sido criticada por su rigidez al sugerir que las necesidades deben satisfacerse de manera secuencial. Investigaciones actuales, como las de Gómez-Mejía et al. (2020), sugieren que las personas pueden buscar satisfacer varias necesidades simultáneamente, o que el orden de importancia de las necesidades puede variar según la cultura o las circunstancias personales. Además, estudios recientes en psicología organizacional sugieren que, en algunos contextos, las necesidades superiores (como la autorrealización) pueden ser más importantes que las necesidades básicas para ciertos grupos de empleados. Por lo que no existe un orden necesario al cumplir esta jerarquía.

2.2.1.3. Factores Asociados. Existen muchos factores asociados, los cuales son expuestos por diferentes autores, tal como Bernstein y Nash (2008) que describen que la satisfacción laboral se encuentra influenciada por tres constructos, el conductual, el emocional y el cognitivo.

Por su lado, Mueller y Kim (2008) sugieren que existen dos niveles o tipos de satisfacción laboral en el lugar de trabajo dependiendo del nivel de sentimientos de los

empleados en el lugar de trabajo. El primero de ellos considera la satisfacción laboral como una combinación de distintos factores tanto personales, del entorno laboral como las físicas y ecológicas bajo las cuales un individuo está satisfecho y permanece en un estado positivo en sus actividades laborales. Ello puede indicar una serie de factores que influyen en el desempeño del individuo, pero que no constituirían un concepto global de satisfacción laboral. El segundo tipo considera la satisfacción laboral como un factor global, que se aplica a las emociones generales que tienen los trabajadores acerca de su empleo (p. ej.: en general, uno ama su trabajo). Este tipo se refiere a sentimientos sobre diferentes aspectos del lugar de trabajo, como el salario, los bonos o compensaciones, la estructura jerárquica, el potencial de crecimiento, el clima laboral y la naturaleza de las relaciones con los compañeros de trabajo (p. ej.: en general, uno ama su trabajo, pero le resulta difícil controlar las funciones diarias).

Se reconoce ampliamente que la productividad y el éxito de una organización están vinculados al rendimiento efectivo y eficiente de sus empleados, y que este rendimiento se ve influenciado por la satisfacción laboral de los trabajadores. Con ese fin, los investigadores han señalado diferentes aspectos de la satisfacción laboral, su importancia relativa y su conexión con el desempeño y la productividad.

Para Inayat y Jahanzeb (2021) la seguridad y las buenas relaciones con el supervisor y los compañeros de trabajo son los mayores satisfactores en el entorno laboral; la naturaleza del trabajo, el tipo de supervisión, la seguridad laboral, el reconocimiento y las oportunidades de ascenso son factores clave para el compromiso organizacional de los empleados. Además, la participación de los trabajadores en planes de pensiones, programas de reparto de ganancias y la seguridad en el empleo están positivamente relacionados con la satisfacción laboral. Por otro lado, varios estudios han señalado que las oportunidades de desarrollo profesional son el principal factor determinante de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un área compleja que abarca diversos tipos de emociones y condiciones. A medida que el entorno se vuelve cada vez más competitivo y complejo, también crece la relevancia de la satisfacción laboral y su vínculo con el rendimiento de los empleados. Por ejemplo, el sector bancario juega un papel importante en el desarrollo financiero y económico de los países. Como la industria bancaria es una de las industrias más exigentes, los empleados que trabajan en los bancos están bajo una presión constante para enfrentar los desafíos de un entorno dinámico. La satisfacción laboral es la única forma de motivarlos hacia un desempeño de alto nivel (Batoool & Ullah, 2013).

Por lo tanto, los gerentes, el departamento de recursos humanos o los empleadores deben desarrollar estrategias que brinden un buen entorno de trabajo para aumentar la satisfacción laboral, lo que a su vez conduce al más alto nivel de desempeño y productividad.

Como se ha mencionado, existen diferentes factores que pueden afectar la satisfacción laboral, de acuerdo con Tansel (2022) existen diferentes autores que destacan la relación entre esta variable con el comportamiento de los trabajadores, como la productividad, la motivación, la rotación laboral, el ausentismo, las tardanzas y el desempeño laboral. Estos, a su vez, afectan la productividad y las ganancias de las empresas. Böckerman y Ilmakunnas (2012) analizan la satisfacción laboral y la motivación, la productividad y el desempeño laboral y encuentran que la satisfacción laboral es un predictor importante de las renunciaciones, al igual que los salarios. También señalan que la satisfacción laboral proporciona información sobre la rotación laboral a medida que las personas abandonan trabajos de baja satisfacción y pasan a otros de alta satisfacción.

2.2.1.4. Causas de la Satisfacción Laboral. Existen dos posturas respecto a las causas de que exista satisfacción e insatisfacción laboral:

2.2.1.4.1. Modelo de Kreitner y Kinicki. De acuerdo con la adaptación de Kreitner y Kinicki (2012), existen cinco modelos predominantes de satisfacción laboral que se centran en diferentes causas, estas son:

El primero, la satisfacción de las necesidades, para el cual la satisfacción está determinada por el grado en que las características de un trabajo permiten a un individuo satisfacer sus necesidades.

El segundo, las discrepancias, que surgen como el resultado de lo que el trabajador espera recibir de su trabajo por las tareas realizadas.

El tercero, el logro de valores, que se refiere a que la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un trabajo permite el cumplimiento de los valores esenciales de un individuo.

El cuarto, la equidad, que entiende que la satisfacción es una función de qué tan justo es el trato a un individuo en el trabajo

El quinto, componente personal, que entiende que existen factores individuales de cada persona, como la personalidad que influyen en la satisfacción laboral, así como las características del entorno laboral en ella.

2.2.1.4.2. Modelo de Robbins y Judge. En tanto, para Robbins y Judge (2017) existen cuatro causas de satisfacción laboral, las cuales son:

La primera, las condiciones laborales, en general, aquellos trabajos y actividades o funciones que sean interesantes y que brinden capacitación, variedad, independencia y control en los trabajadores.

La segunda, la personalidad, en el que las personas tienen una autoevaluación central positiva de sí mismos y de sus capacidades y creen en su valor interior y en su competencia básica en el trabajo.

La tercera, el salario, que surge a menudo cuando la gente habla de satisfacción laboral; se correlaciona con la satisfacción laboral y la felicidad general de muchas personas, pero el efecto puede ser menor una vez que una persona alcanza un nivel estándar de vida confortable, es decir, cuando el tema salarial ya no es un objetivo.

La cuarta, la responsabilidad social corporativa, el cual hace referencia al compromiso de una organización o sus acciones autorreguladas para beneficiar a la sociedad o al medio ambiente más allá de lo que exige la ley.

2.2.1.5. Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral. Al realizar la revisión de la literatura para describir las dimensiones de la satisfacción laboral se pueden tener diferentes perspectivas de acuerdo con la postura de cada autor. Sin embargo, el presente estudio toma de referencia la perspectiva de los antecedentes de investigación, es decir de aquellas dimensiones propuestas por Palma (1999) en su instrumento, el cual comprende las siguientes dimensiones también revisadas por Chávez (2018): satisfacción con el trabajo, con el salario, con la promoción y el reconocimiento.

2.2.1.5.1. Dimensión Satisfacción con el Trabajo. Hace referencia a las oportunidades que tiene el individuo para aprender y crecer dentro del área de trabajo, el cual se puede ver influenciado a través de la motivación y la diversidad de tareas, así como la dificultad para ejecutarlas (Locke, 1976).

Por su lado, Villalva (2020) refiere que la satisfacción con el trabajo está orientada con la satisfacción en la relaciones interpersonales dentro del centro de trabajo, la oportunidad de crecimiento y el aprendizaje que ello genera, además del entorno físico del trabajo y las comodidades que este presenta.

2.2.1.5.2. Dimensión Satisfacción con el Salario. Es entendida como aquella en la que los beneficios económicos son esenciales para la satisfacción de la persona, debido a muchos factores como su subsistencia, para su calidad de vida, contribuyendo a su bienestar y en tanto, su satisfacción (Inga, 2020).

Para Chávez (2018) esta dimensión se puede resumir en el bienestar y satisfacción que siente el individuo con el sueldo o salario recibido en base a sus funciones.

2.2.1.5.3. Dimensión Satisfacción con la Promoción. Comprendida por Gamero (2003, citado por Chávez, 2018) como aquella mediante la cual el centro de trabajo ofrece a los individuos posibilidades de crecimiento personal, de ascenso o línea de carrera, por lo tanto, ello juega un papel importante en la satisfacción con el centro de trabajo.

Por su parte Lazarus y Folkman (1986) refieren que la promoción en el ámbito laboral propicia estímulos positivos a los trabajadores, de tal forma que disminuye el estrés laboral, reduciendo significativamente el síndrome de Burnout, y, por lo tanto, aumentando el desempeño de los trabajadores.

2.2.1.5.4. Dimensión Satisfacción con el Reconocimiento. Hace referencia a aquellos estímulos positivos brindados a través de la valoración, reconocimiento y recompensas, tanto tangibles como intangibles, que propician un buen desempeño laboral (Chávez, 2018).

De esta manera, si el trabajador ve reconocido sus esfuerzos a través de beneficios económicos, sociales o entre otros, su desempeño laboral incrementará. Esta valoración por sus capacidades y esfuerzos mejora el clima, el desempeño y la motivación en los individuos pertenecientes al centro de trabajo (Curi & Alarcón, 2015).

2.2.2. Fundamentación Teórica de la Variable Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definiciones. Las cuales se presentan a continuación:

Murphy (1989) menciona que el desempeño laboral es el conjunto de comportamientos en el trabajo que están reguladas por el mismo empleado y que pueden ser evaluados en función del cumplimiento de metas organizacionales.

Así, Campbell (1990) refiere que el desempeño laboral es entendido como un conjunto de conductas o comportamientos que realiza un individuo/trabajador y que está relacionado de

manera directa con el cumplimiento de las tareas que contribuyen al crecimiento de la empresa u organización.

En tanto, Milkovich y Boudreau (1994) refieren que el desempeño laboral evalúa el grado en el que el trabajo cumple con sus funciones correspondientes a su puesto de trabajo en la organización o empresa.

De acuerdo con Palmer y Winters (1993), el desempeño laboral hace referencia a un propósito determinado en el contexto de trabajo, el cual se obtiene después de una actividad planificada o la ejecución de las actividades designadas y determina el resultado cuantitativo o cualitativo hacia la empresa.

Por otra parte, Gibson et al. (2001) definen el desempeño laboral como un producto de los resultados relacionados con las metas y propósitos de la empresa, tales como la calidad en el servicio, la eficiencia, entre otros, los mismos que se alinean con la visión y misión de la empresa.

Sonnentag y Frese (2002) entienden el desempeño laboral como un conjunto de actividades desempeñadas por los empleados que están relacionadas con sus funciones de trabajo y que contribuyen de manera directa con el éxito de la empresa.

En tanto, para Borman (2004), el desempeño laboral puede ser definido como actitudes manifestadas por los trabajadores en función de la relevancia de sus funciones designadas al puesto en el que laboran.

Motowidlo y Kell (2012) entienden el desempeño laboral como un conjunto de objetivos, acciones observables inmensurables que se encuentran bajo el control del trabajador y cuyos propósitos son compartidos con las demandas de la organización.

Por su parte, Naktiyok (2019) define el desempeño laboral como la competencia de los trabajadores y hasta dónde puede ser capaz de llegar el empleado o el grupo de empleados para cumplir con las funciones designadas con el fin de cumplir los objetivos previstos para la empresa.

Para Avunduk (2021) el desempeño laboral es el nivel de éxito que logra un empleado en línea de todos sus esfuerzos para realizar el trabajo determinado y designado en base al puesto de trabajo.

2.2.2.2. Modelos Teóricos Asociados. Existen diversas teorías y modelos que explican el proceso de desempeño en los trabajadores, dentro de las cuales se detallarán las siguientes a continuación:

2.2.2.2.1. *La Teoría de la Expectativa.* Vroom (1964) desarrolló la teoría clásica de las expectativas sobre la motivación, el cual es el modelo más influyente y mejor inspeccionado entre otros propuestos para la misma variable. La teoría de la expectativa explica cómo las personas evalúan y eligen entre distintas opciones según su naturaleza. Esta teoría consiste en tres factores principales: valencia, instrumentalidad y expectativas. Para esta teoría, los empleadores deben intentar descubrir cuáles son los beneficios (valencia) que interpretan sus trabajadores. También necesitan evaluar objetivamente las habilidades (expectativas) de los empleados y poner a disposición todas las herramientas adecuadas para ayudarlos a sobresalir en su empleo. Los gerentes deben cumplir la compensación garantizada (instrumentalidad).

En resumen, esta teoría explica cómo las percepciones individuales influyen en la motivación y, por ende, en los resultados laborales, es decir, el desempeño laboral. Según esto, los tres factores se entienden de esta manera: a través de la expectativa el trabajador tiene la creencia de que su esfuerzo conducirá a un buen desempeño, por lo que, si el empleado considera que tiene las habilidades y los recursos necesarios, su motivación aumenta. A través de la instrumentalidad el trabajador tiene la percepción de que un buen desempeño será recompensado, por lo que, si el empleado confía en que alcanzará una recompensa significativa, estará más motivado. A través de la valencia el individuo asigna un valor a las recompensas, por lo que, si estas coinciden con sus necesidades y deseos, es más probable que se esfuerce (Ahmad, 2021).

2.2.2.2.2. *Modelo Teórico Integral de Campbell.* Este modelo teórico fue propuesto por Campbell (1990), es una de las referencias clave en la evaluación del desempeño en el ámbito organizacional. Este modelo plantea que el desempeño laboral es un concepto multifacético y complejo que no puede ser evaluado únicamente a través de un criterio. Campbell argumenta que el desempeño laboral debe entenderse desde diferentes dimensiones o componentes, que varían en importancia dependiendo del trabajo específico, pero que, en conjunto, proporcionan una imagen completa del rendimiento de un empleado.

Campbell (2012) propuso este modelo para explicar el desempeño de los trabajadores a través de ocho componentes del desempeño laboral que permiten describir su estructura latente en cualquier tipo de trabajo. Estos elementos incluyen: el dominio de tareas específicas, que mide la capacidad del empleado para cumplir con las tareas asignadas; las habilidades en tareas no específicas, que se refieren a actividades esperadas por el empleador, aunque no exclusivas del puesto; la comunicación oral y escrita, que incluye la habilidad del trabajador para expresarse ante cualquier tipo de audiencia; el mantenimiento de la disciplina personal,

que se refiere a evitar comportamientos negativos en el entorno laboral; la promoción del rendimiento en equipo, que mide el apoyo y la cooperación que un empleado ofrece para lograr los objetivos grupales; la supervisión, que evalúa la efectividad de la influencia de un líder en el desempeño de sus subordinados mediante la interacción directa; y la administración, que implica la integración, resolución de problemas y la organización eficiente de recursos.

Según Murphy (1989), los componentes propuestos por Campbell son determinantes para medir de forma adecuada el desempeño e interiorizar los objetivos empresariales, siendo aplicables en cualquier sector ocupacional. Además, sostienen que estos elementos son esenciales para comprender el desempeño laboral y su impacto en el logro de los objetivos organizacionales, y pueden ser utilizados en diversos sectores.

2.2.2.2.3. Teoría de la Equidad. Esta teoría fue propuesta por Adams (1963) y sugiere que los trabajadores buscan hallar un equilibrio entre lo que aportan a su centro de labores y lo que reciben a cambio. De esta manera, sus aportes incluyen el esfuerzo, las habilidades, el liderazgo, sus resultados, el tiempo, la experiencia, entre otros, por otro lado, los resultados o lo que reciben a cambio puede incluir aspectos como el salario, el reconocimiento, los beneficios y las oportunidades de promoción. De acuerdo con esta teoría los trabajadores comparan lo que ofrecen a la empresa, con lo que esta les brinda, lo que influye en su satisfacción laboral y, en consecuencia, en su desempeño en el trabajo.

Colquitt et al. (2021) señalan que cuando los empleados o trabajadores perciben que el trato entre todos los trabajadores es de manera equitativa, experimentan una satisfacción mayor, lo que los lleva a aumentar su rendimiento y mejorar su desempeño laboral. Si por el contrario perciben que hay un trato no equitativo, disminuyen su rendimiento y actitudes en pro de la organización o empresa. Desde otro punto de vista, DeConinck (2010) refiere que existen comportamientos compensatorios que se presentan una vez que se percibe un trato no equitativo entre los trabajadores, es así que si un empleado percibe que está siendo tratado injustamente, puede compensar ello reduciendo su productividad, dejando de lado sus funciones en el trabajo.

2.2.2.3. Factores Asociados. De acuerdo con Ahmad (2021) la motivación es uno de los elementos claves para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores, sobre todo si se considera que, en el caso de los trabajadores de horarios nocturnos, debido a las horas en las que trabajan, ven su sueño alterado pudiendo tener repercusiones en su salud. Es por ello

que existen factores como la autorrealización, seguridad social, seguridad en el trabajo, entre otros para facilitar su desempeño en el trabajo. Por su lado, de acuerdo con Avunduk (2021) los estudios sobre desempeño laboral se han centrado en relacionarlo con diversos factores, dentro de los cuales se pueden destacar la inteligencia emocional, el liderazgo transformacional, la autoeficacia y la satisfacción laboral.

2.2.2.4. Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral. Las dimensiones del desempeño son propuestas por el cuestionario de evaluación de Trejo (2014, citado por Chávez, 2018) el cual comprende las siguientes dimensiones: resultados, responsabilidad, experiencia e iniciativa.

2.2.2.4.1. Dimensión Resultados. Hace referencia a los efectos y consecuencias asociados a las acciones o hechos de los trabajadores en relación con el cumplimiento de sus funciones (Villalva, 2020).

En tanto, Mondy y Martocchio (2015) definen esta dimensión como aquella en el que se realizan las metas y objetivos establecidos en el trabajo, con un mayor énfasis en la calidad, la cantidad y la eficiencia del trabajo realizado.

Por lo tanto, el desempeño laboral en resultados se centra en la capacidad de los trabajadores para cumplir con las metas y los estándares de la organización, contribuyendo a los objetivos del trabajo mediante la mejora de la productividad y la eficiencia.

2.2.2.4.2. Dimensión Responsabilidad. Hace referencia al compromiso del trabajador hacia sus funciones o acciones a desempeñar dentro del espacio laboral.

Para Quenta y Silva (2016) este es un factor importante, pues es una de las características de aquellos trabajadores que forman una actitud de liderazgo en su entorno de trabajo.

Para Aguinis (2019) esta dimensión hace referencia al grado en el que los empleados asumen y cumplen con sus obligaciones laborales respondiendo por las tareas asignadas, las decisiones tomadas y el manejo de los recursos de la organización. Por lo que la responsabilidad en el desempeño laboral implica que los trabajadores se comprometan en llevar a cabo las funciones designadas, cumpliendo de manera ética y eficiente.

2.2.2.4.3. Dimensión Experiencia. Hace referencia a los conocimientos adquiridos con el paso del tiempo y la práctica durante el desempeño de labores en un lugar de trabajo, aprender intentando mejorar en cada una de las pruebas, ya que, de acuerdo con Chávez (2018) ello solo se logra con la práctica y el ejercicio diario de, en este caso, las funciones.

Dessler (2001) define la dimensión experiencia como aquella en la que hay una acumulación de conocimientos, habilidades y competencias del trabajador a lo largo de su carrera laboral. De esta manera la experiencia en el desempeño laboral se refleja en la capacidad del trabajador para aplicar estos conocimientos y habilidades para resolver los problemas y mejorar la eficiencia dentro del ambiente de trabajo.

2.2.2.4.4. Dimensión Iniciativa. Hace referencia a las acciones de los trabajadores por innovar o idear, mediante este factor se comprende que los trabajadores toman la iniciativa para anticipar las decisiones o cambios en pro de la empresa, de esta manera se promueven nuevas ideas (Villalva, 2020).

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2010) la iniciativa dentro del contexto del desempeño laboral hace referencia a la proactividad del empleado para tomar decisiones e identificar y resolver los problemas sin necesidad de una supervisión directa, así como en la capacidad para proponer mejoras en el proceso. Por lo tanto, la iniciativa implica la disposición del empleado para actuar más allá de las expectativas y buscar nuevas formas de mejorar su desempeño y su rendimiento dentro del lugar de trabajo.

2.2.2.5. Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral. Los estudios previos indican que cuando un empleado está satisfecho, tiende a rendir al máximo de su capacidad para alcanzar los objetivos de la organización. Los empleados con un alto nivel de satisfacción son más puntuales, productivos, comprometidos y satisfechos con su vida en general. Para fomentar la satisfacción laboral y mejorar el desempeño, es fundamental que los empleados cuenten con oportunidades de ascenso, como escalas salariales, participación en la formulación de políticas y esfuerzos orientados a aumentar el compromiso organizacional (Inayat & Jahanzeb, 2021).

Para Tansel (2022) el bienestar de los trabajadores resulta relevante para el éxito de las organizaciones. Es así como el estudio de la satisfacción laboral puede ofrecer datos sobre diversos aspectos del comportamiento del mercado de trabajo, como la productividad de los empleados, el ausentismo y la rotación de personal.

2.2.2.5.1. *Desempeño Laboral y Satisfacción con el Trabajo.* De acuerdo con Locke (1976) la satisfacción laboral se encuentra relacionada con el desempeño laboral, puesto que los empleados que se encuentran satisfechos con el área de trabajo tienden a tener un mejor desempeño, además, Judge et al. (2017) añaden que el bienestar y comodidad en el área del trabajo es un predictor de un mejor rendimiento, ya que los trabajadores se sentirán más felices y por ende tendrá una mejor productividad y desempeño. El entorno físico o el centro de trabajo propio, como el diseño del espacio, la comodidad que brinde y los recursos disponibles en el lugar del trabajo influyen sobre el desempeño, puesto que de acuerdo con McCoy y Evans (2020) los espacios laborales que favorecen el bienestar de sus trabajadores a través de buenos recursos y espacios seguros fomentan un mejor desempeño.

El ambiente de trabajo hace referencia trabajo al lugar y las condiciones en las que los trabajadores realizan sus actividades de trabajo. Los trabajadores que se sienten cómodos en su ambiente de trabajo tienden a ser más felices y trabajan de manera más eficiente, con mayor facilidad y se sienten más comprometidos que aquellos que se sienten incómodos en su ambiente de trabajo. En tanto, un ambiente de trabajo desfavorable puede contribuir al estrés y a los problemas de salud lo que puede afectar la satisfacción laboral de los empleados, su productividad, el ausentismo, la impuntualidad, el comportamiento de abandono de funciones, la rotación laboral, la lealtad, el compromiso con las empresas, la innovación y la creatividad y esto a su vez afecta la productividad y la rentabilidad de la empresa. Por esta razón, la estructura del ambiente de trabajo, las condiciones y los espacios son relevantes para el desempeño laboral (Tansel, 2022).

2.2.2.5.2. *Desempeño Laboral y Satisfacción con el Salario.* Cuando el trabajador se siente satisfecho con el salario y la remuneración, puede sentirse motivado a incrementar sus esfuerzos en las tareas, mientras que si, por el contrario, percibe que su salario es menor a la cantidad de su esfuerzo desempeñado, se sentirá desmotivado y tendrá un desempeño más bajo (Trevor et al., 2020).

Por otro lado, la Teoría de la Motivación explica que la motivación extrínseca puede influir de manera positiva en el desempeño laboral. Es así que Gerhart y Fang (2022) sugieren que los trabajadores que perciben su salario como justo dentro de las funciones que desempeñan, se sienten más comprometidos y motivados de desarrollar sus obligaciones en el trabajo. La remuneración funciona como un incentivo extrínseco que fomenta el rendimiento y desempeño de los trabajadores. Sumado a esta postura, Colquitt et al. (2021) asocian la Teoría

de la Equidad con la relación entre el mejor desempeño en el trabajo con la percepción de una justicia en el salario recibido.

2.2.2.5.3. *Desempeño Laboral y Satisfacción con la Promoción.* Las oportunidades de desarrollarse y de la promoción son también factores importantes en el desempeño laboral. Es así como, Greenhaus et al. (2018) sugiere que las personas que perciben que en sus centros de trabajo existe un camino hacia el crecimiento en la organización, suelen sentirse más comprometidos y realizan un mejor trabajo. Situación similar ocurre con lo propuesto con Trevor et al. (2020) quien refiere que la falta de oportunidades de promoción puede generar poca satisfacción, lo que se refleja en una menor motivación y desempeño laboral.

Por otro lado, Kim y Beehr (2021) refieren que los trabajadores que tienen acceso a crecer profesionalmente dentro de una empresa o que reciben capacitación muestran mayores niveles de desempeño laboral, siendo más productivos y comprometiéndose más con la empresa. Es así como, las oportunidades de crecimiento no solo los motiva a mejorar sus habilidades dentro del trabajo, sino que los impulsa a aplicarlas dentro de la empresa, mejorando su desempeño y sus resultados.

2.2.2.5.4. *Desempeño Laboral y Satisfacción con el Reconocimiento.* La satisfacción con el reconocimiento se encuentra ligada al desempeño laboral, puesto que el reconocimiento resulta una de las formas más efectivas de motivar de manera extrínseca, puesto que fomenta la productividad y el compromiso. De esta manera, Deci et al. (2017) sugieren que el reconocimiento de los empleadores satisface las necesidades psicológicas de la competencia y autonomía, expuestas en la Teoría de las Necesidades de Maslow, lo que genera un mayor sentido de propósito en los empleados, incrementando su rendimiento en el trabajo. Cuando los trabajadores se sienten más motivados, efecto del reconocimiento, mejoran su rendimiento y asumen actitudes de liderazgo e iniciativa dentro de la empresa, variables asociadas también al desempeño laboral.

2.2.2.6. *Desempeño Laboral y Turismo.* En el sector turismo y entretenimiento, donde las interacciones humanas son fundamentales, el desempeño laboral está estrechamente vinculado con las habilidades interpersonales y la capacidad de ofrecer experiencias memorables.

Según Baum (2006), la calidad del servicio proporcionado por los empleados influye significativamente en la satisfacción del cliente y, por ende, en la competitividad de las empresas de turismo y entretenimiento. En este sentido, un buen desempeño laboral es esencial para asegurar que las expectativas de los clientes sean cumplidas y superadas, lo que se traduce en mayores índices de lealtad y retención de clientes. Además, los empleados no solo deben cumplir con sus responsabilidades técnicas, sino también con la necesidad de crear un ambiente agradable y acogedor para los turistas y clientes. Por lo tanto, aspectos como la actitud positiva, la resolución de problemas y la proactividad son esenciales para mejorar el desempeño en este sector, ya que influyen directamente en la percepción del servicio.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

2.3.1. *Desempeño Laboral*

Es el nivel de éxito que logra un empleado en línea de todos sus esfuerzos para realizar el trabajo determinado y designado en base al puesto de trabajo (Avunduk, 2021).

2.3.2. *Experiencia*

Conocimientos adquiridos con el paso del tiempo y la práctica durante el desempeño de labores en un lugar de trabajo, aprender intentando mejorar en cada una de las prueba (Chávez, 2018).

2.3.3. *Iniciativa*

Acciones de los trabajadores por innovar o idear (Villalva, 2020).

2.3.4. *Responsabilidad*

Es un factor importante, pues es una de las características de aquellos trabajadores que forman una actitud de liderazgo en su entorno de trabajo (Quenta & Silva, 2016).

2.3.5. Resultados

Efectos y consecuencias asociados a las acciones o hechos de los trabajadores en relación con el cumplimiento de sus funciones (Villalva, 2020).

2.3.6. Satisfacción con el Reconocimiento

Son los estímulos positivos brindados a través de la valoración, reconocimiento y recompensas, tanto tangibles como intangibles, que propician un buen desempeño laboral (Chávez, 2018).

2.3.7. Satisfacción con el Salario

Entendida como el bienestar y satisfacción que siente el individuo con el sueldo o salario recibido en base a sus funciones (Chávez, 2018).

2.3.8. Satisfacción con el Trabajo

Está orientada con la satisfacción en las relaciones interpersonales dentro del centro de trabajo, la oportunidad de crecimiento y el aprendizaje que ello genera, además de las condiciones del entorno laboral (Villalva, 2020).

2.3.9. Satisfacción con la Promoción

La promoción en el ámbito laboral propicia estímulos positivos a los trabajadores, de tal forma que disminuye el estrés laboral, reduciendo significativamente el síndrome de Burnout, y, por lo tanto, aumentando el desempeño de los trabajadores (Lazarus & Folkman, 1986).

2.3.10. Satisfacción Laboral

Hace referencia a los sentimientos positivos y negativos de un empleado hacia su trabajo o es la cantidad de felicidad relacionada con el trabajo (Sukhani & Jain, 2020).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue pura o básica ya que esta pretendió aportar conocimientos respecto al campo de estudio, por lo que con ella se pudo comprobar la hipótesis planteada entre las variables de estudio. Fue de enfoque cuantitativo porque se midió a través de instrumentos y los resultados se presentaron a través de datos estadísticos (Hernández-Sampieri et al., 2018).

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

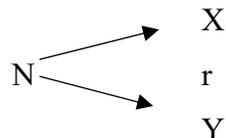
El nivel de investigación fue correlacional puesto que esta buscó medir el grado de relación entre ambas variables y, de manera específica, sus dimensiones (Hernández-Sampieri et al., 2018).

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño fue no experimental por lo que se tomaron las variables tal cual se presentaron y no se manipularon, observándolas tal cual se presentan. El corte fue transversal-correlacional puesto que se recolectó la información en un solo momento (Hernández-Sampieri et al., 2018).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Donde:

- N : Muestra (estudiantes).
- X : Variable satisfacción laboral.
- Y : Variable desempeño laboral.
- R : La relación existente entre ambas variables.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de la Discoteca Euro, compuestos por 39 trabajadores en diferentes áreas de atención y servicio que son descritos en la tabla 1.

3.4.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por el total de la población, siendo 39 trabajadores de la discoteca Euro Bar.

El tipo de muestreo elegido fue el muestreo censal, este tipo de muestreo pretende medir a toda la población sin excluir a ningún participante (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Tabla 1

Trabajadores de la discoteca Euro Bar de Tacna

Descripción	Cantidad
Administración	3
Asistente Administrativo	1
Bartender	8
Cajero(a)	5
Cocina	2
Contadora	1
Marketing	2
Mesero/a	8
Seguridad	8
Técnico Enfermera	1
Total	39

Fuente. Administración de la Discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

3.5. VARIABLES

3.5.1. *Identificación de la Variable 01*

3.5.1.1. Variable 1. Satisfacción laboral.

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Definición	Dimensiones	Escala
Estado mediante el cual se expresa gratificación o placer relacionado con la percepción del desempeño y experiencias en las funciones de trabajo (Locke, 1976).	Satisfacción con el trabajo Satisfacción con el salario Satisfacción con la promoción Satisfacción con el reconocimiento	Ordinal

3.5.2. *Identificación de la Variable 02*

3.5.2.1. Variable 2. Desempeño laboral.

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Definición	Dimensiones	Escala
Entendido como el comportamiento o conductas relacionadas con el cumplimiento de las tareas determinadas al área laboral de cada persona (Salas, 2005, citado por Chávez, 2018).	Resultados Responsabilidad Experiencia Iniciativa	Ordinal

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. *Técnicas*

Para la recolección de datos se usó la técnica denominada encuesta, la cual sirve para recoger datos de manera inmediata a través de preguntas estructuradas y definidas en relación con un tema específico (Hernández-Sampieri et al., 2014).

3.6.2. Instrumentos para la Recolección de Datos

Los instrumentos que se utilizaron fueron revisados y evaluados para considerar su aplicación en la muestra escogida, dichos instrumentos se detallan a continuación:

3.6.2.1. Cuestionario de Satisfacción Laboral. Elaborado por Palma (1999) el cuestionario tipo encuesta tiene por objetivo medir los niveles de satisfacción que presentan en su centro de trabajo. El instrumento fue elaborado en Perú, con una población objetivo de personas mayores de 18 años. De administración individual o colectiva, con un tiempo aproximado de 15 minutos.

El instrumento presenta 24 ítems y se divide en cuatro dimensiones tales como: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con la promoción y satisfacción con el reconocimiento. El método de calificación corresponde a una escala Likert con puntuaciones que van de: 1 (nunca), rara vez (2), a veces (3), a menudo (4) y frecuentemente (5). Las categorías se dividen en: insatisfechas, moderadamente satisfechas y satisfechas, para la obtención de los resultados se deberá sumar cada una de las respuestas marcadas por los encuestados, de tal modo que se pueda categorizar en base a niveles, siendo: insatisfecha (24 a 41 puntos), moderadamente satisfecha (42 a 82 puntos) y satisfecha (83 a 120 puntos).

3.6.2.2. Cuestionario de Desempeño Laboral. Elaborado por Trejo (2014) el cuestionario tipo encuesta tiene por objetivo valorar los niveles de desempeño laboral de trabajadores. El instrumento fue elaborado en Perú, con una población objetivo de personas mayores de 18 años. De administración individual o colectiva, con un tiempo aproximado de 15 minutos.

El instrumento presenta 16 ítems y se divide en cuatro dimensiones tales como: resultados, responsabilidad, experiencia e iniciativa. El método de calificación corresponde a una escala Likert con puntuaciones que van de: 1 (nunca), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Las categorías se dividen en: deficiente, regular, bueno y excelente, para la obtención de los resultados se deberá sumar cada una de las respuestas marcadas por los encuestados, de tal modo que se pueda categorizar en base a niveles, siendo: deficiente (16 a 20 puntos), regular (21 a 40 puntos), buena (41 a 60 puntos) y excelente (61 a 80 puntos).

3.7. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

3.7.1. *Cuestionario de Satisfacción Laboral*

El instrumento fue adaptado en Perú por Chávez (2018). Cuenta con confiabilidad original a través del Alfa de Cronbach con un valor de 0.786.

3.7.2. *Cuestionario de Desempeño Laboral*

El instrumento fue adaptado en Perú por Chávez (2018). Cuenta con confiabilidad original a través del Alfa de Cronbach con un valor de 0.856.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.8.1. *Técnicas de Análisis Estadístico Descriptivo*

El análisis descriptivo que se llevó a cabo inició con la recolección de datos, es decir, la recolección de la aplicación presencial de la encuesta. Finalizado ello, se procesó la información a través de Excel y el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* en su versión 26, dentro del cual se obtuvieron las tablas y figuras estadísticas acorde a los objetivos planteados.

3.8.2. *Técnicas de Análisis Estadístico Inferencial*

Respecto al análisis inferencial, se realizó en primera instancia la prueba de normalidad, tomando en consideración la prueba de Shapiro-Wilk por la cantidad de la muestra considerada en el presente estudio. Mediante la prueba de normalidad se delimitó el uso de estadísticos no paramétricos, siendo la prueba para correlacionar la prueba Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1.1. *Acciones de Preparación*

En primera instancia, se realizó una entrevista con el gerente de la discoteca Euro Bar de Tacna, quien brindó la información necesaria para recolectar datos acerca de la población y el ámbito de la aplicación. Además, se obtuvo la autorización verbal para la aplicación presencial de los instrumentos. Obtenido el permiso, se realizó la búsqueda de los instrumentos que cumplieran con los criterios para ser aplicados en esta población, logrado ello se procedió a preparar las acciones de coordinación para la aplicación.

4.1.2. *Acciones de Coordinación*

Se tuvo una reunión con el gerente de la discoteca Euro Bar, quien brindó un documento para conocer el total de la población que trabajaba en esta discoteca. Seguido a ello, se coordinó la fecha de aplicación de los instrumentos, pactada en dos días para poder obtener la información de los 39 trabajadores.

4.1.3. *Acciones de Aplicación*

De esta manera, la aplicación se realizó los días 18 y 19 del mes de octubre, previo al llenado de los cuestionarios, se les entregó el consentimiento informado en donde se les informó acerca del objetivo de la investigación y la importancia de esta. Se les brindó las recomendaciones para el llenado de los cuestionarios, en algunos casos estas indicaciones se dieron en grupo de 2 o 3 personas o de manera individual. Finalmente, se recolectó los cuestionarios y se verificó que estos se encontraran llenados en su totalidad.

4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

4.2.1. *Análisis Estadístico de la Variable Satisfacción Laboral*

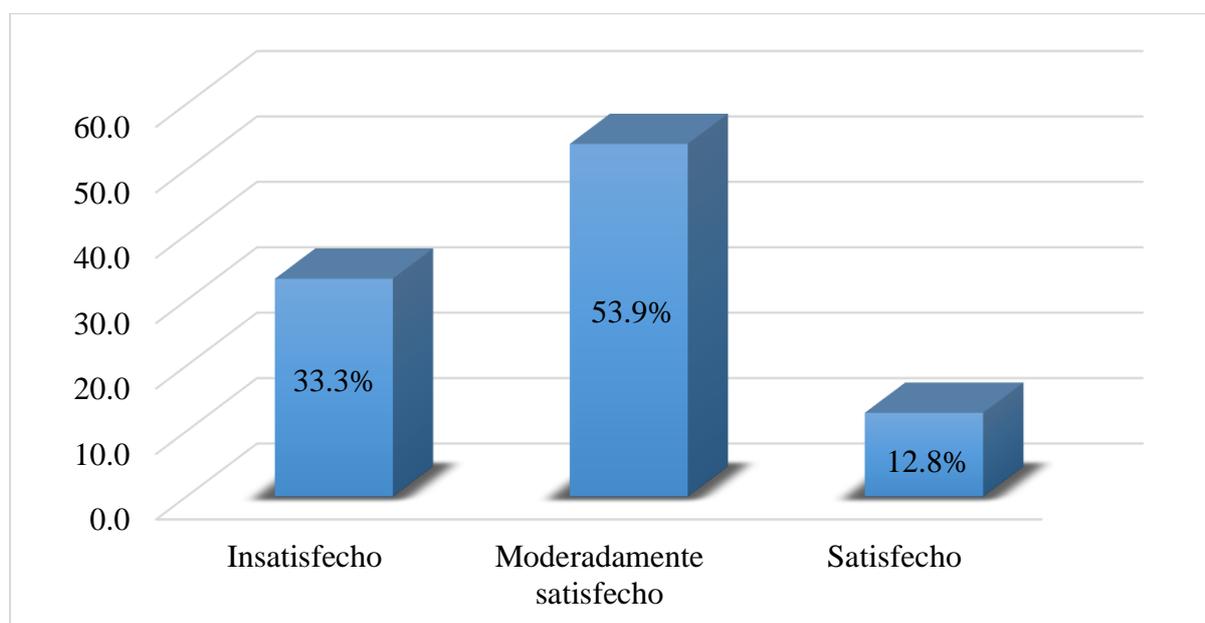
Tabla 4

Análisis descriptivo de los niveles de la variable satisfacción laboral

Niveles	f	%
Insatisfecho	13	33.3%
Moderadamente satisfecho	21	53.9%
Satisfecho	5	12.8%
Total	39	100%

Figura 2

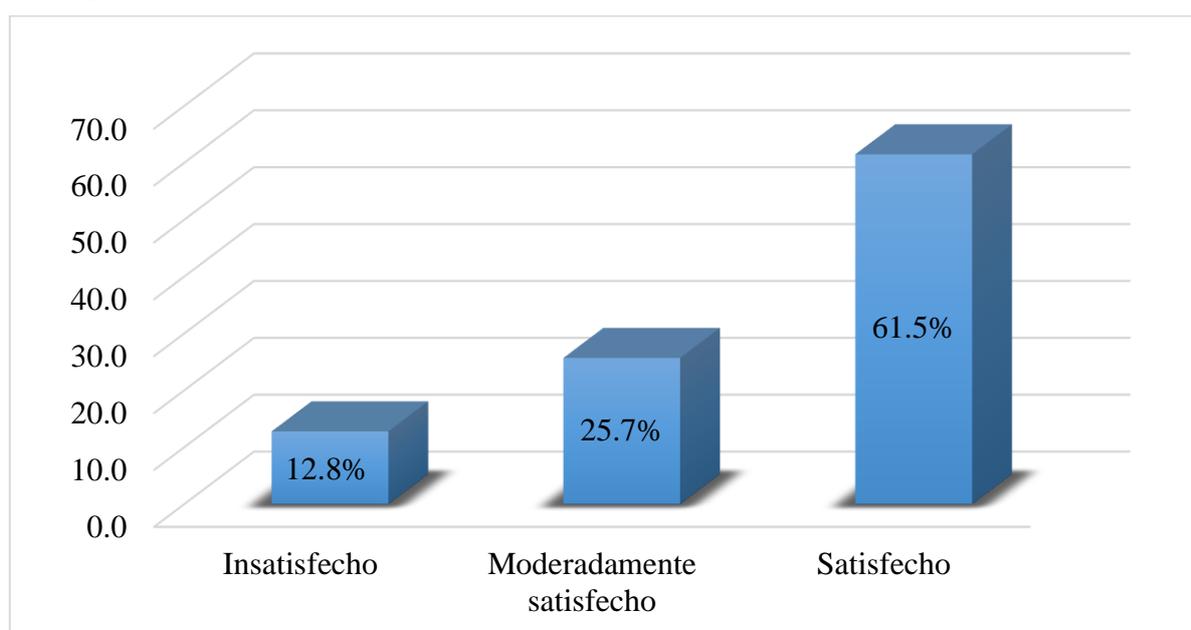
Descripción de los niveles de la variable satisfacción laboral



De acuerdo con la tabla 4 y figura 2, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 33.3% (13 trabajadores) se sienten insatisfechos en la variable satisfacción laboral, el 53.9% (21 trabajadores) se sienten moderadamente satisfechos en la variable satisfacción laboral, mientras que el 12.8% (5 trabajadores) se sienten satisfechos respecto a la variable satisfacción laboral.

Tabla 5*Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión satisfacción con el trabajo*

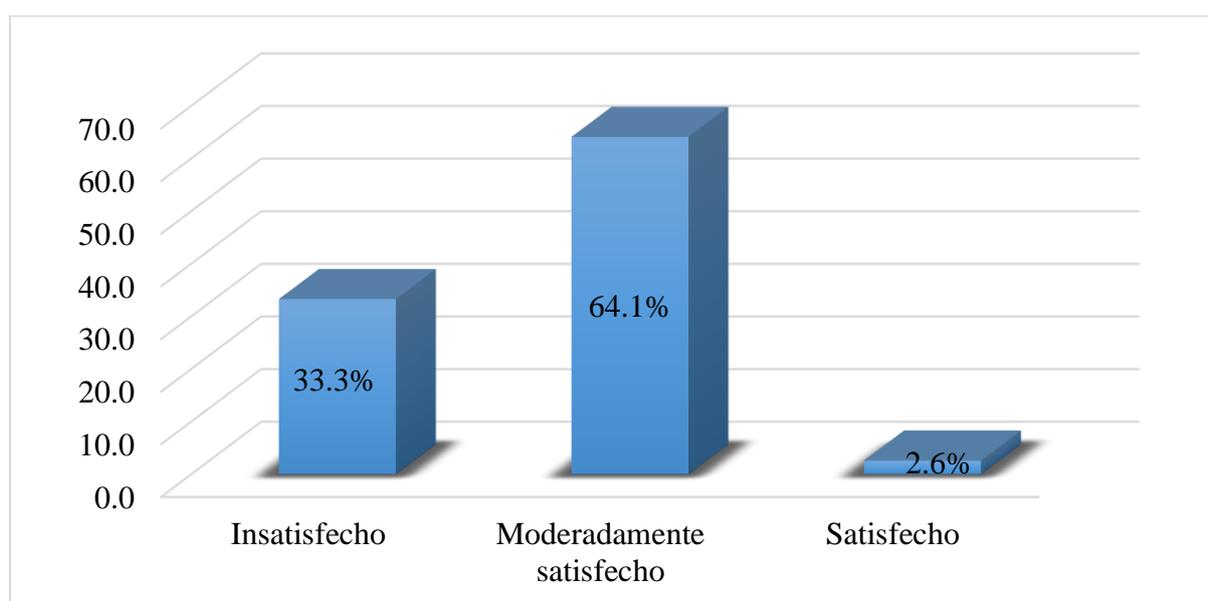
Niveles	f	%
Insatisfecho	5	12.8%
Moderadamente satisfecho	10	25.7%
Satisfecho	24	61.5%
Total	39	100%

Figura 3*Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción con el trabajo*

De acuerdo con la tabla 5 y figura 3, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 12.8% (5 trabajadores) se sienten insatisfechos respecto a la dimensión satisfacción con el trabajo, el 25.7% (10 trabajadores) se sienten moderadamente satisfechos respecto a la dimensión satisfacción con el trabajo, mientras que el 61.5% (24 trabajadores) se sienten satisfechos respecto a la dimensión satisfacción con el trabajo.

Tabla 6*Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión satisfacción con el salario*

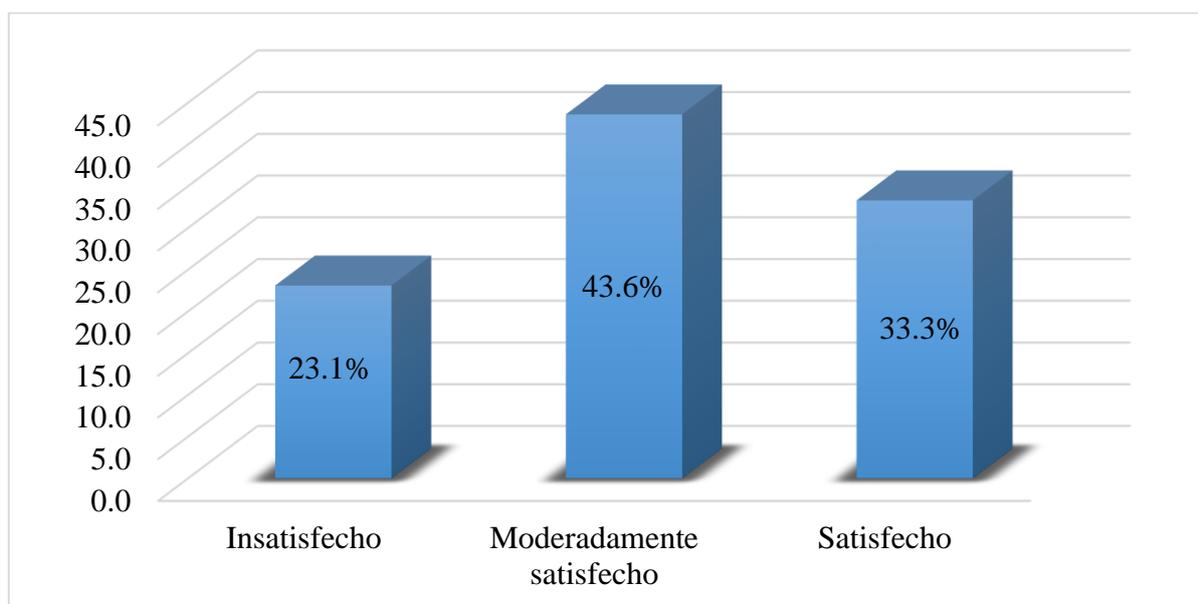
Niveles	f	%
Insatisfecho	13	33.3%
Moderadamente satisfecho	25	64.1%
Satisfecho	1	2.6%
Total	39	100%

Figura 4*Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción con el salario*

De acuerdo con la tabla 6 y figura 4, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 33.3% (13 trabajadores) se sienten insatisfechos respecto a la dimensión satisfacción con el salario, el 64.1% (25 trabajadores) se sienten moderadamente satisfechos respecto a la dimensión satisfacción con el salario, mientras que el 2.6% (1 trabajador) se siente satisfecho respecto a la dimensión satisfacción con el salario.

Tabla 7*Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión satisfacción con la promoción*

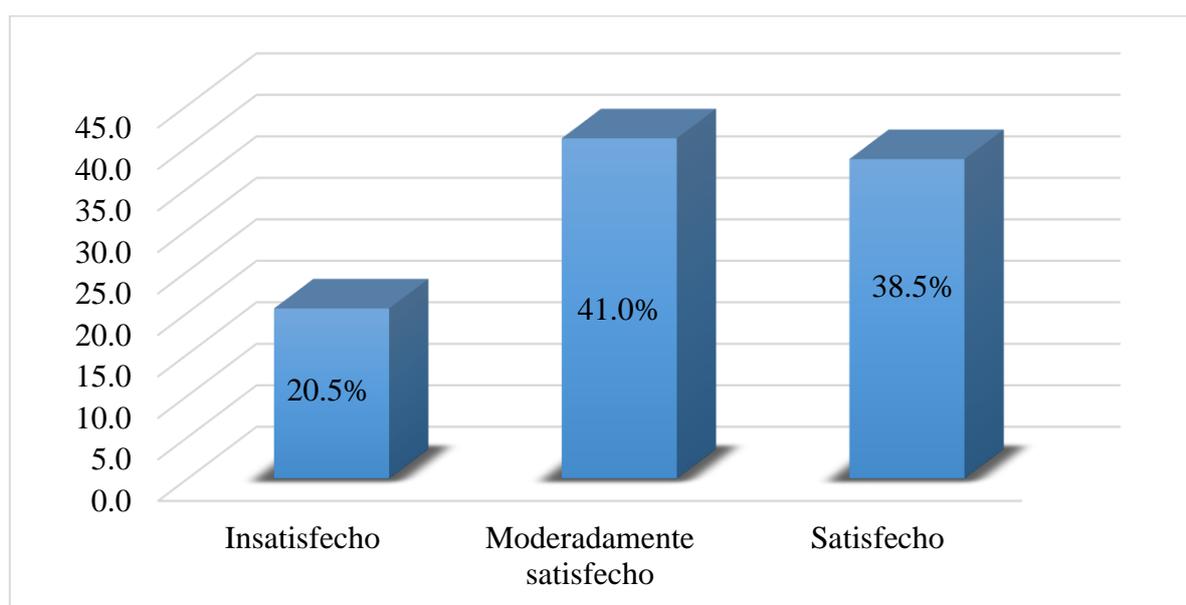
Niveles	f	%
Insatisfecho	9	23.1%
Moderadamente satisfecho	17	43.6%
Satisfecho	13	33.3%
Total	39	100%

Figura 5*Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción con la promoción*

De acuerdo con la tabla 7 y figura 5, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 23.1% (9 trabajadores) se sienten insatisfechos respecto a la dimensión satisfacción con la promoción, el 43.6% (17 trabajadores) se sienten moderadamente satisfechos respecto a la dimensión satisfacción con la promoción, mientras que el 33.3% (13 trabajadores) se sienten satisfechos respecto a la dimensión satisfacción con la promoción.

Tabla 8*Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión satisfacción con el reconocimiento*

Niveles	f	%
Insatisfecho	8	20.5%
Moderadamente satisfecho	16	41.0%
Satisfecho	15	38.5%
Total	39	100%

Figura 6*Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción con el reconocimiento*

De acuerdo con la tabla 8 y figura 6, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 20.5% (8 trabajadores) se sienten insatisfechos respecto a la dimensión satisfacción con el reconocimiento, el 41% (16 trabajadores) se sienten moderadamente satisfechos respecto a la dimensión satisfacción con el reconocimiento, mientras que el 38.5% (15 trabajadores) se sienten satisfechos respecto a la dimensión satisfacción con el reconocimiento.

4.2.2. Análisis Estadístico de la Variable Desempeño Laboral

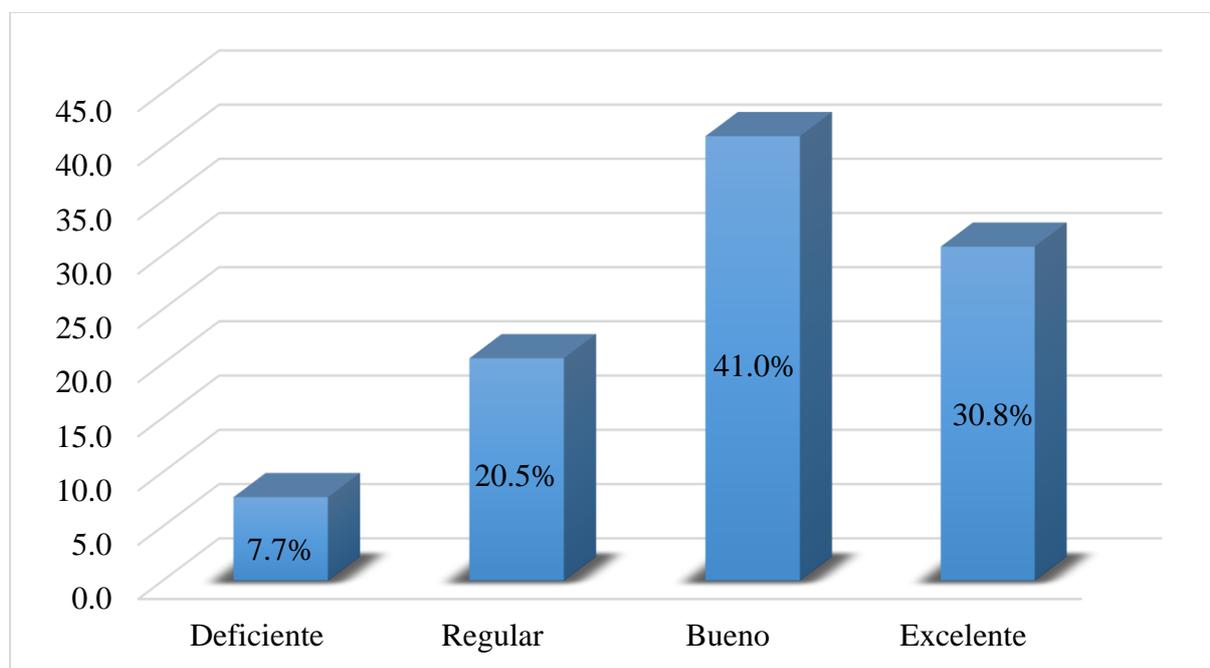
Tabla 9

Análisis descriptivo de los niveles de la variable desempeño laboral

Niveles	f	%
Deficiente	3	7.7%
Regular	8	20.5%
Bueno	16	41.0%
Excelente	12	30.8%
Total	39	100%

Figura 7

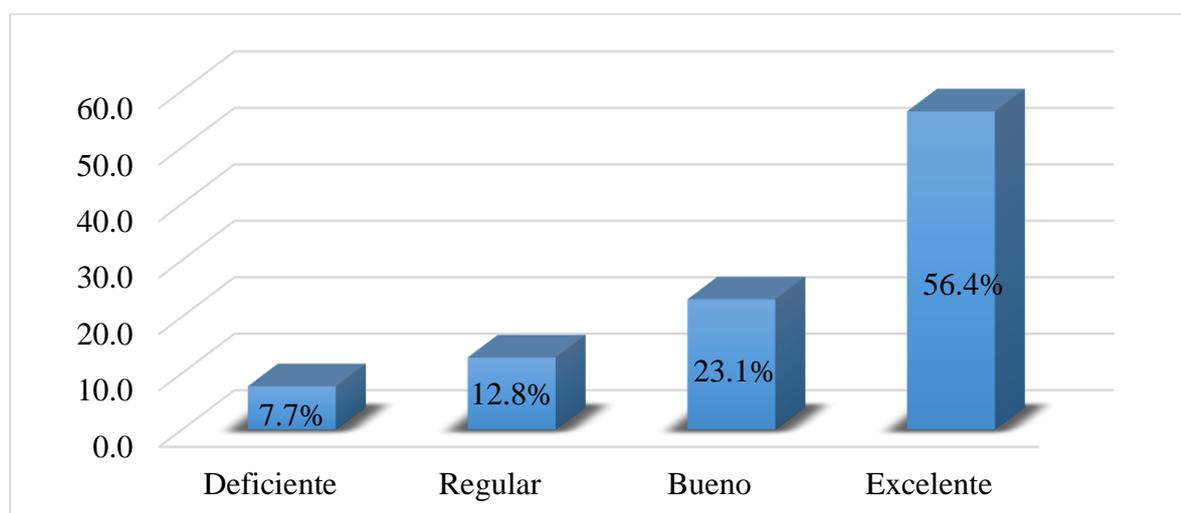
Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral



De acuerdo con la tabla 9 y figura 7, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 7.7% (3 trabajadores) tienen un desempeño laboral deficiente, el 20.5% (8 trabajadores) presentan un desempeño laboral regular, el 41% (16 trabajadores) presentan un nivel de desempeño laboral bueno y el 30.8% (12 trabajadores) tienen un desempeño laboral excelente.

Tabla 10*Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión resultados*

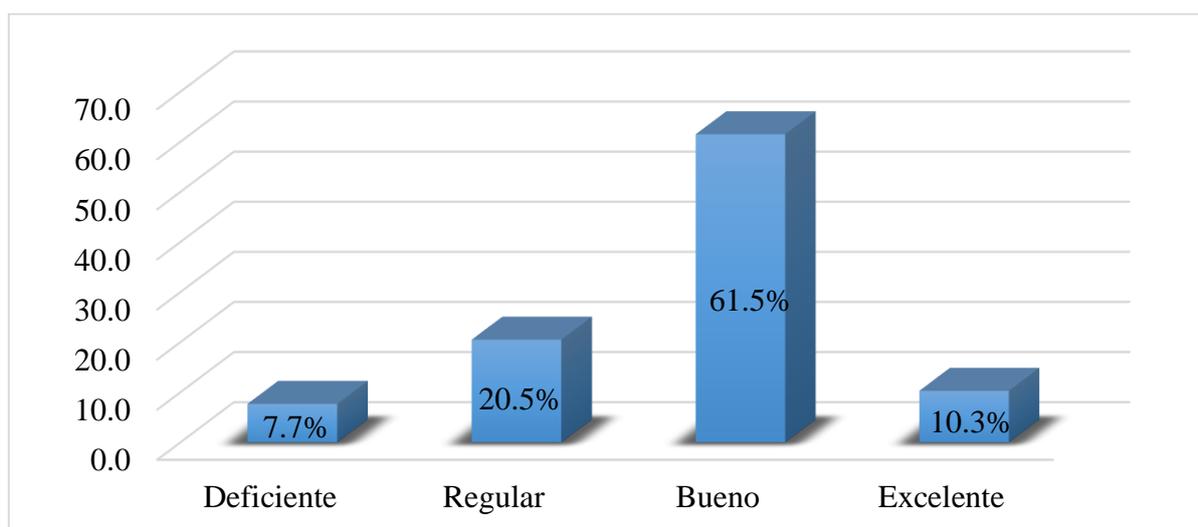
Niveles	F	%
Deficiente	3	7.7%
Regular	5	12.8%
Bueno	9	23.1%
Excelente	22	56.4%
Total	39	100%

Figura 8*Descripción de los niveles de la dimensión resultados*

De acuerdo con la tabla 10 y figura 8, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 7.7% (3 trabajadores) tienen un nivel deficiente en la dimensión resultados, el 12.8% (5 trabajadores) presentan un nivel regular, el 23.1% (9 trabajadores) presentan un nivel bueno y el 56.4% (22 trabajadores) presentan un nivel excelente de la dimensión resultados del desempeño laboral.

Tabla 11*Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión responsabilidad*

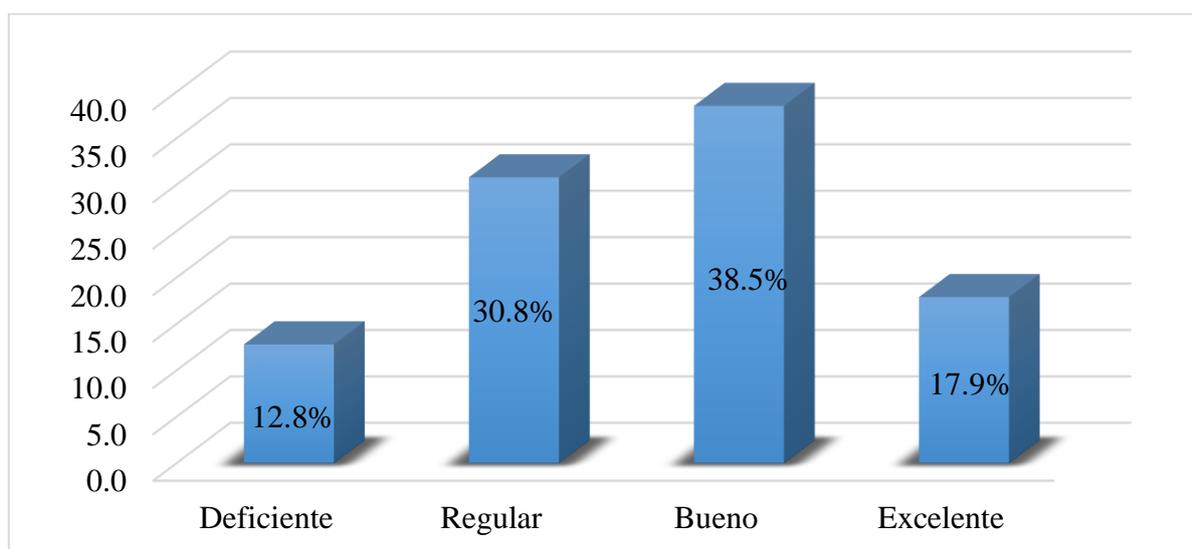
Niveles	F	%
Deficiente	3	7.7%
Regular	8	20.5%
Bueno	24	61.5%
Excelente	4	10.3%
Total	39	100%

Figura 9*Descripción de los niveles de la dimensión responsabilidad*

De acuerdo con la tabla 11 y figura 9, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 7.7% (3 trabajadores) tienen un nivel deficiente en la dimensión responsabilidad, el 20.5% (8 trabajadores) presentan un nivel regular en la dimensión responsabilidad, el 61.5% (24 trabajadores) presentan un nivel bueno en la dimensión responsabilidad y el 10.3% (4 trabajadores) tienen un nivel excelente de la dimensión responsabilidad del desempeño laboral.

Tabla 12*Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión experiencia*

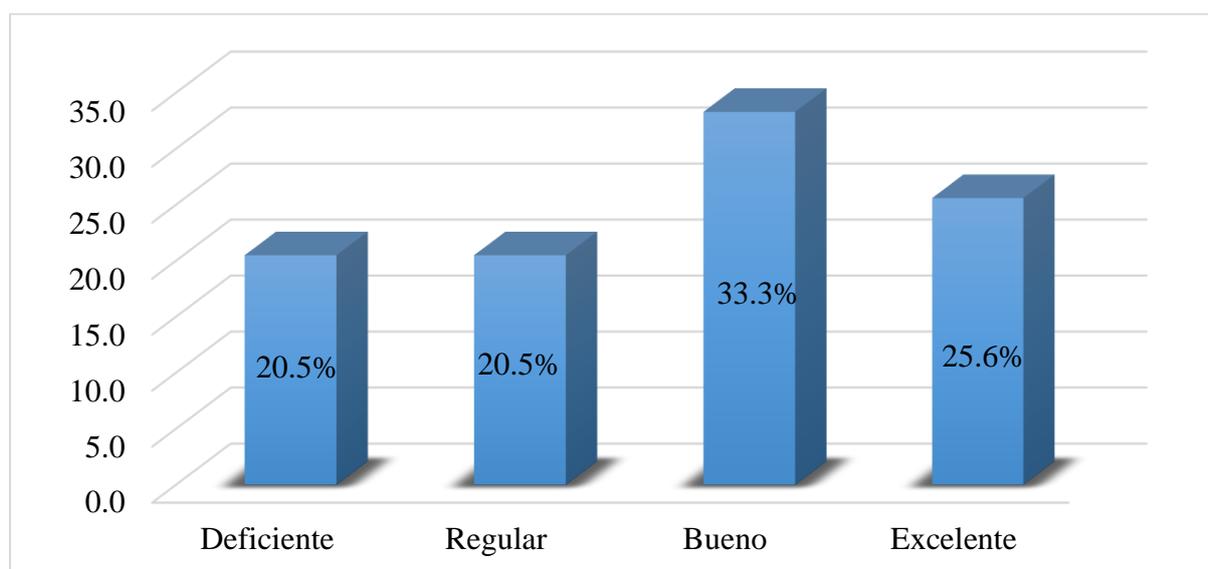
Niveles	F	%
Deficiente	5	12.8%
Regular	12	30.8%
Bueno	15	38.5%
Excelente	7	17.9%
Total	39	100%

Figura 10*Descripción de los niveles de la dimensión experiencia*

De acuerdo con la tabla 12 y figura 10, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 12.8% (5 trabajadores) tienen un nivel deficiente en la dimensión experiencia, el 30.8% (12 trabajadores) presentan un nivel regular en la dimensión experiencia, el 38.5% (15 trabajadores) presentan un nivel bueno en la dimensión experiencia y el 17.9% (7 trabajadores) tienen un nivel excelente de la dimensión experiencia del desempeño laboral.

Tabla 13*Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión iniciativa*

Niveles	F	%
Deficiente	8	20.5%
Regular	8	20.5%
Bueno	13	33.3%
Excelente	10	25.6%
Total	39	100%

Figura 11*Descripción de los niveles de la dimensión iniciativa*

De acuerdo con la tabla 13 y figura 11, de 39 trabajadores encuestados se tiene que el 20.5% (8 trabajadores) tienen un nivel deficiente en la dimensión iniciativa, el 20.5% (8 trabajadores) presentan un nivel regular en la dimensión iniciativa, el 33.3% (13 trabajadores) presentan un nivel bueno en la dimensión iniciativa y el 25.6% (10 trabajadores) tienen un nivel excelente de la dimensión iniciativa del desempeño laboral.

4.3. PRUEBAS ESTADÍSTICAS

4.3.1. Prueba de Normalidad

4.3.1.1. Prueba de Normalidad de la Variable Satisfacción Laboral

Tabla 14

Prueba de distribución de normalidad de la variable y dimensiones de la satisfacción laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0.965	39	0.267
Satisfacción con el Trabajo	0.900	39	0.002
Satisfacción con el Salario	0.979	39	0.683
Satisfacción con la Promoción	0.974	39	0.507
Satisfacción con el Reconocimiento	0.947	39	0.065

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 14, se observa que el p valor de la variable satisfacción laboral corresponde al 0.267, la dimensión satisfacción con el salario presenta un p valor de 0.683, la dimensión satisfacción con la promoción presenta un p valor de 0.507, la dimensión satisfacción con el reconocimiento presenta un p valor de 0.065 resultan mayores al nivel de significancia por lo que se concluye que siguen una distribución normal. En tanto, la dimensión satisfacción con el trabajo presenta un p valor de 0.002 resulta menor al nivel de significancia por lo que no sigue una distribución normal, en vista de ello, se puede concluir que variables y dimensiones no siguen distribuciones normales. Se empleará el uso de la prueba estadística Rho de Spearman.

4.3.1.1. Prueba de Normalidad de la Variable Desempeño Laboral

Tabla 15

Prueba de distribución de normalidad de la variable desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	0.894	39	0.001

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 15, se observa que el p valor de la variable desempeño laboral corresponde al 0.001, siendo este menor al nivel de significancia

(0.05) se interpreta que este no sigue una distribución normal. De tal manera, se puede concluir que la variable desempeño laboral, en relación con la variable satisfacción laboral, debe de emplear estadísticos no paramétricos, al igual que la relación con sus dimensiones, debido a que no sigue una distribución normal, por lo que se concluye que la presente investigación hará uso de la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman para la correlación de variables y dimensiones.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 16

Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor de Rho	Interpretación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Martínez y Campos (2015).

Para la interpretación de los niveles de correlación de comprobación de las hipótesis, se tomará en consideración la presentada en la tabla 16, la cual tiene como fin interpretar los valores de la prueba Rho de Spearman, prueba empleada en el presente estudio.

4.4.1. Verificación de Hipótesis Específicas

4.4.1.1. Verificación de Primera Hipótesis Específica

Hipótesis Estadísticas

Ho: No existe relación entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

H1: Existe relación entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Nivel de Significancia

Alfa (α) = 5% (0.05)

Prueba Estadística

Rho de Spearman

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción con el trabajo y desempeño laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción con el Trabajo	Coefficiente de correlación	,444
		Sig. (bilateral)	,005
		N	39

Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

P = **0,005** < 0.05; $\alpha = 0.05$ → $p < 0.05$, de modo que se rechaza la Ho

Decisión

En la tabla 17, se observa un p valor de 0.005 el cual resulta menor al nivel de significancia de 0.05, además de presentarse un nivel de correlación positivo moderado (0.444), de modo que se rechaza la Ho y se concluye que, existe relación positiva moderada entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

4.4.1.2. Verificación de Segunda Hipótesis Específica

Hipótesis Estadísticas

Ho: No existe relación entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

H1: Existe relación entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Nivel de Significancia

Alfa (α) = 5% (0.05)

Prueba Estadística

Rho de Spearman

Tabla 18

Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción con el salario y desempeño laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción con el Salario	Coefficiente de correlación	,370
		Sig. (bilateral)	,020
		N	39

Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

P = **0,020** < 0.05; $\alpha = 0.05$ → $p < 0.05$, de modo que se rechaza la Ho

Decisión

En la tabla 18, se observa un p valor de 0.020 el cual resulta menor al nivel de significancia de 0.05, además de presentarse un nivel de correlación positivo bajo (0.370), de modo que se rechaza la Ho y se concluye que, existe relación positiva baja entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

4.4.1.3. Verificación de Tercera Hipótesis Específica

Hipótesis Estadísticas

Ho: No existe relación entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

H1: Existe relación entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Nivel de Significancia

Alfa (α) = 5% (0.05)

Prueba Estadística

Rho de Spearman

Tabla 19

Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción con la promoción y desempeño laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción con la Promoción	Coefficiente de correlación	,493
		Sig. (bilateral)	,001
		N	39

Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

P = **0,001** < 0.05; $\alpha = 0.05$ → $p < 0.05$, de modo que se rechaza la Ho

Decisión

En la tabla 19, se observa un p valor de 0.001 el cual resulta menor al nivel de significancia de 0.05, además de presentarse un nivel de correlación positivo moderado (0.493), de modo que se rechaza la Ho y se concluye que, existe relación positiva moderada entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

4.4.1.4. Verificación de Cuarta Hipótesis Específica

Hipótesis Estadísticas

Ho: No existe relación entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

H1: Existe relación entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Nivel de Significancia

Alfa (α) = 5% (0.05)

Prueba Estadística

Rho de Spearman

Tabla 20

Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción con el Reconocimiento	Coefficiente de correlación	,583
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

P = **0,000** < 0.05; $\alpha = 0.05$ → $p < 0.05$, de modo que se rechaza la Ho

Decisión

En la tabla 20, se observa un p valor de 0.000 el cual resulta menor al nivel de significancia de 0.05, además de presentarse un nivel de correlación positivo moderado (0.583), de modo que se rechaza la Ho y se concluye que, existe relación positiva moderada entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

4.4.2. Verificación de Hipótesis General

Hipótesis Estadísticas

Ho: No existe relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

H1: Existe relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Nivel de Significancia

Alfa (α) = 5% (0.05)

Prueba Estadística

Rho de Spearman

Tabla 21

Correlación de Rho de Spearman de la satisfacción laboral y desempeño laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,561
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

P = **0,000** < 0.05; $\alpha = 0.05$ → $p < 0.05$, de modo que se rechaza la Ho

Decisión

En la tabla 21, se observa un p valor de 0.000 el cual resulta menor al nivel de significancia de 0.05, además de presentarse un nivel de correlación positivo moderado (0.561), de modo que se rechaza la Ho y se concluye que, existe relación positiva moderada entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

4.5. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar. En adelante, se procederá a discutir los hallazgos obtenidos mediante los resultados obtenidos y descritos en las páginas anteriores, en contraste con teorías y antecedentes que puedan explicar lo hallado.

De acuerdo con el objetivo general, se pudo determinar que existe relación (Sig. 0.000; $r=.561$) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024. Este resultado guarda relación con lo encontrado por Contreras (2022) quien encontró una relación significativa directa y moderada (Sig. 0,00; $\alpha: 0,348$) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores. De manera similar Acostupa (2024) halló una relación significativa y positiva (Sig.0,00; $\alpha: 0,936$) entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores. Por otro lado, Villalva (2020) encontró una relación positiva muy baja (Sig. 0,00; $\alpha: 0,178$) entre satisfacción y desempeño laboral en colaboradores de una empresa.

Los resultados mencionados con anterioridad se pueden explicar con lo expuesto por Inayat y Jahanzeb (2021) quienes explican que cuando un empleado se encuentra satisfecho, se desempeñará al máximo de su nivel para lograr los objetivos organizacionales, es decir, que, si el empleado siente satisfacción con su empleo, se desempeñará bien en su puesto de trabajo. Por otro lado, los empleados que están altamente satisfechos suelen ser regulares y puntuales, más productivos, más comprometidos y más satisfechos con sus vidas.

Adams (1963) sugiere a través de su Teoría de la Equidad que los trabajadores buscan hallar un equilibrio entre lo que aportan a su trabajo y lo que reciben a cambio. De esta manera, si brindan responsabilidad, experiencia, resultados favorables e iniciativa (dimensiones del desempeño laboral), esfuerzo, tiempo, entre otros esperarán que sus empleadores o su centro de trabajo pueda brindar algo a cambio como el salario, el reconocimiento, los beneficios y las oportunidades de promoción. De acuerdo con esta teoría los trabajadores comparan lo que ofrecen a la empresa, con lo que esta les brinda, lo que influye en su satisfacción laboral y, en consecuencia, en su desempeño en el trabajo, lo que guarda relación con los resultados encontrados en esta investigación.

De acuerdo con el objetivo específico uno, se pudo determinar que existe relación (Sig. 0.005; $r=.444$) entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024. Este resultado guarda relación con lo encontrado por Chávez (2018) quien encuentra una relación directa y alta (Sig. 0.00; $\alpha=.634$) entre la satisfacción con

el trabajo y el desempeño laboral. Por otro lado, Acostupa (2024) encuentra también una relación significativa positiva fuerte (Sig. 0.00; $\alpha=.872$) entre la satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral.

Locke (1976) explica en su teoría que la satisfacción laboral se encuentra relacionada con el desempeño laboral puesto que el bienestar y la comodidad de los trabajadores en su área de trabajo tiende a ser un predictor de un mejor desempeño y rendimiento en sus actividades. Por su lado, Tansel (2022) explica que los trabajadores que se sienten más cómodos con su ambiente de trabajo tienden a sentirse más felices y tienen un trabajo más eficiente en diversas actividades, comprometiéndose más con sus obligaciones. Ello explica la relación entre esta dimensión con la variable desempeño laboral, entendiéndose que la estructura del ambiente de trabajo, las condiciones y los espacios son relevantes para un mejor desempeño laboral.

De acuerdo con el objetivo específico dos, se pudo determinar que existe relación (Sig. 0.0020; $r=.370$) entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024. Este resultado guarda relación con lo encontrado por Chávez (2018) quien evidencia una relación directa y muy alta (Sig. 0.00; $\alpha=.807$) entre la satisfacción con el salario y el desempeño laboral.

Lacayo (2017) refiere que existen factores que afectan de manera negativa a los empleados de una empresa, lo que les genera insatisfacción y en consecuencia un bajo desempeño laboral, explicando de esa manera la relación encontrada entre estas variables. Por su lado, Trevor et al. (2020) explica además que la satisfacción con el salario motiva a la persona a realizar mayores esfuerzos en sus tareas, demostrando un mejor desempeño laboral.

Sumado a lo anterior, la Teoría de la Motivación explica que la motivación extrínseca puede influir de manera positiva en el desempeño laboral. Por lo que Gerhart y Fang (2022) explican esta relación sugiriendo que los trabajadores que perciben su salario como justo dentro de las funciones que desempeñan, se sienten más comprometidos y motivados de desarrollar sus obligaciones en el trabajo. Sumado a esta postura, Colquitt et al. (2021) asocian la Teoría de la Equidad con la relación entre el mejor desempeño en el trabajo con la percepción de una justicia en el salario recibido.

De acuerdo con el objetivo específico tres, se pudo determinar que existe relación (Sig. 0.001; $r=.493$) entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024. Este resultado guarda relación con lo encontrado por Acostupa (2024) quien encontró una relación significativa (Sig. 0.00; $\alpha=.842$) entre la satisfacción con la promoción profesional y el desempeño laboral. Por su lado Chávez (2018)

halló una correlación directa y alta (Sig. 0.00; $\alpha=.728$) entre la satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en su población.

Kim y Beehr (2021) refieren que los trabajadores que tienen acceso a crecer profesionalmente dentro de una empresa o que reciben capacitación muestran mayores niveles de desempeño laboral, siendo más productivos y comprometidos más con la empresa. De esta manera se pretende explicar una relación entre esta dimensión con el desempeño laboral, puesto que las oportunidades de crecimiento no solo los motiva a mejorar sus habilidades dentro del trabajo, sino que los impulsa a aplicarlas dentro de la empresa, mejorando su desempeño y sus resultados.

De acuerdo con el objetivo específico cuatro, se pudo determinar que existe relación (Sig. 0.000; $r=.583$) entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024. Este resultado guarda relación con lo encontrado por Chávez (2018) quien evidencia una relación directa y muy alta (Sig. 0.00; $\alpha=.667$) entre la satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral.

Deci et al. (2017), explica esta relación mencionando que el reconocimiento es una manera efectiva de motivar de manera extrínseca, fomentando la productividad y el compromiso. Maslow (1943) explica a través de su Teoría de las Necesidades que el reconocimiento genera un mayor sentido de propósito en los empleados, incrementando su rendimiento en el trabajo. De esta manera, cuando los trabajadores se sienten más motivados por sentirse reconocidos mejoran su rendimiento y asumen actitudes de liderazgo e iniciativa dentro de la empresa, indicadores asociados también al desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

Primera

En relación con el objetivo general, se concluye que, existe relación positiva moderada (Sig. 0.000; $r=.561$) entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Segunda

En relación con el objetivo específico uno, se concluye que, existe relación positiva moderada (Sig. 0.005; $r=.444$) entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Tercera

En relación con el objetivo específico dos, se concluye que, existe relación positiva baja (Sig. 0.0020; $r=.370$) entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Cuarta

En relación con el objetivo específico tres, se concluye que, existe relación positiva moderada (Sig. 0.001; $r=.493$) entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Quinta

En relación con el objetivo específico cuatro, se concluye que, existe relación positiva moderada (Sig. 0.000; $r=.583$) entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

SUGERENCIAS

Primera

Se sugiere, al área de recursos humanos de la discoteca Euro Bar, se puedan realizar actividades de capacitación, sensibilización, así como actividades como pausas activas para favorecer, en primera instancia, el clima organizacional y de esa manera poder brindar capacitaciones de modo que se puedan intervenir en aquellos trabajadores que se encuentran en el nivel insatisfechos en satisfacción laboral y en lo que tienen un nivel deficiente y en el desempeño laboral, considerando los resultados descriptivos encontrados, así como la relación entre ambas variables.

Segunda

Se sugiere, al área de recursos humanos de la discoteca Euro Bar, se pueda realizar un estudio acerca de las instalaciones del trabajo y considerar mejoras para favorecer la permanencia o estadía de los trabajadores dentro del centro de labores, considerando que esta es una empresa dedicada al entretenimiento, se puedan tener espacios de descanso para los trabajadores que lo requieran sin interrumpir sus funciones. Además, se sugiere se puedan realizar buzones de sugerencia para conocer los requerimientos de los trabajadores y de esta manera favorecer su desempeño laboral.

Tercera

Se sugiere, al área de recursos humanos de la discoteca Euro Bar, se tome en consideración los resultados descriptivos de esta dimensión, puesto que existe un porcentaje significativo que no se encuentra satisfecho con su salario, por lo que bonificaciones o beneficios podrían favorecer esta dimensión de la satisfacción laboral, de esta manera se puede incrementar el desempeño laboral de los trabajadores y por lo tanto mejorar el funcionamiento de la empresa.

Cuarta

Se sugiere, al área de recursos humanos de la discoteca Euro Bar, se puedan realizar capacitaciones al personal de modo que puedan favorecer sus conocimientos respecto a sus áreas de trabajo, además, se sugiere que personal con estudios pueda tener acceso a línea de carrera desde las diferentes áreas de las empresa, favoreciendo el crecimiento profesional de los trabajadores y por lo tanto su desempeño en el trabajo.

Quinta

Se sugiere, al área de recursos humanos de la discoteca Euro Bar, se puedan realizar actividades promocionales y preventivas considerando los niveles de satisfacción con el reconocimiento hallados en la población. De esta manera se pueda abordar a dicho personal y desde el reconocimiento poder favorecer el desempeño en sus actividades y funciones. Una manera de mejorar el desempeño laboral de estos trabajadores será a través de los bonos por desempeñar mejor sus funciones.

REFERENCIAS

- Acostupa, E. (2022). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3464>
- Adams, J. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436. <https://doi.org/10.1037/h0040968>
- Aguinis, H. (2019). *Performance management*. (4th ed.) Chicago Business Press. <https://chicagobusinesspress.com/book/perfmgmt4>
- Ahmad, M., Khna, A., & Arshad, M. (2021). Major theories of Job Satisfaction and their use in the field of Librarianship. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 6385. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=12141&context=libphilprac/1000>
- Arbulú, R. (2021). El 55% de trabajadores peruanos afirma sentir temor de fallar o cometer un error en su centro laboral, de acuerdo a un estudio de la Consultora Dench. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadoresperuanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- Avunduk, Y. (2021). The Relationship between Job Satisfaction and Job Performance: A Study on Sports Industry. *Journal of Educational Issues*, 7(2), 133-145. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1324967.pdf>
- Batool, M., & Ullah, R. (2013). Impact of job satisfaction on organizational commitment in banking sector: study of commercial banks in district Peshawar. *International Review of Basic and Applied Sciences*, 1(2), 12-22.

<https://www.semanticscholar.org/paper/Impact-of-Job-Satisfaction-on-Organizational-in-of-Batool-Ullah/2007c93b18e390d686da4a69b7635c5473309766>

Baum, T. (2006). *Human resource management for tourism, hospitality and leisure: An international perspective*. Thomson Learning.

https://books.google.com.pe/books/about/Human_Resource_Management_for_Tourism_Ho.html?id=igcGpilWpy8C&redir_esc=y

Bernstein, D., & Nash, P. (2008). *Essentials of psychology*. (4° ed.). Cengage Learning.
<http://books.google.com/books?id=4Do-bFrt9tUC>.

Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos de una PYME de Servicios de Seguridad Peruana en 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>

Borman, W. (2004). The Concept of Organizational Citizenship. *Current Directions in Psychological Science*, 13(6), 238–241. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00316.x>

Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. (2012). The Job Satisfaction-Productivity Nexus: A Study Using Matched Survey and Register Data. *Industrial & Labor Relations Review*, 62(2), 241-262. https://www.petribockerman.fi/bockerman&ilmakunnas_the_2012.pdf

Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. Dunnette & L. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687-732). Consulting Psychologists Press.

Campbell, J. (2012). Behavior, performance, and effectiveness in the twenty-first century. En S. Kozlowski, *The Oxford Handbook of Organizational Psychology* (Vol. 1, p. 1–64). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199928309.013.0006>

- Chávez, F. (2018). *Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28732/chavez_cf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chen, C., Chen, S., & Lee, H. (2021). Perceived employee service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions in the hotel industry. *Tourism and Hospitality Research, 21*(2), 158-172. <https://doi.org/10.1177/1467358420951694>
- Chiang, C., & Jang, S. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. *International Journal of Hospitality Management, 27*(2), 313-322. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431907000564>
- Colquitt, J., Conlon, D., Wesson, M., Porter, C., & Ng, K. (2021). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 425-445. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.425>
- Contreras, M. (2022). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores, en las distribuidoras de huevos, San Juan de Miraflores, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81941/Contreras_AMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deci, E., Olafsen, A., & Ryan, R. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4*(1), 19-43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>
- DeConinck, J. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research, 63*(12), 1349-1355. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.01.003>

- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. Pearson Educación.
<https://books.google.com.pe/books?id=00dKezzNE-AC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- De Los Santos, C., & Muñoz, C. (2022). La motivación laboral en una organización turística en el sureste de México. *Revista Universitaria Ruta* 24(2), 1-18.
<https://revistas.userena.cl/index.php/ruta/article/download/1756/1555/5249>
- Duffy, R., & Lent, R. (2009). Test of a social cognitive model of work satisfaction in teachers. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 212-223.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.001>
- Fisher, C. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organization Behavior*, 21(2), 185-202.
<https://www.jstor.org/stable/3100305>
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2020). *Managing Human Resources*. Pearson Education.
- Greenhaus, J., Callanan, G., & Godshalk, V. (2018). *Career management*. SAGE Publications.
- Guallimba, D. (2019). *El clima organizacional y su impacto en el desempeño de los trabajadores del Asadero Restaurant La Fogata de Luchi, ubicado en el Cantón Tena, provincia de Napo*. [Tesis de pregrado, Instituto Superior Tecnológico Tena].
 Repositorio Institucional ITSTENA.
<http://repositoriodigital.itstena.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/264/1/Trabajo%20de%20integraci%c3%b3n%20curricular.pdf>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2010). *Organizational behavior* (14th ed.). Cengage Learning.
https://books.google.com.pe/books/about/Organizational_Behavior.html?id=DWh4QAAACAAJ&redir_esc=y

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work (2nd ed.)*. John Wiley.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1ª ed.)*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. (6º ed.)*. Edit. Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Harper and Brothers.
- Inayat, W., & Jahanzeb, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International*, 1751495, 1-9. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1155/2021/1751495>
- Inga, A. (2020). *Satisfacción laboral y su desempeño laboral en el Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Institucional CIENTÍFICA. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer-Mueller, J., & Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Kasemsap, K. (2017). *Unifying a framework of organizational culture, organizational climate, knowledge management, and job performance*. IGI Global.
- Kim, M., & Beehr, T. (2021). Job crafting, employee growth, and performance: Essentials of job design. *Journal of Organizational Behavior*, 42(4), 566-586. <https://doi.org/10.1002/job.2534>

- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2012). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Education.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez-Roca.
- Lent, R., & Brown, S. (2008). Social cognitive career theory and subjective well-being in the context of work. *Journal of Career Assessment*, 16(1), 6-21.
<https://doi.org/10.1177/1069072707305769>
- Locke, E. (1976), The Nature and Consequences of Job Satisfaction, en M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP.
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maldonado, A. (13 de junio de 2019). Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores. *Forbes*. <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191.
<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
<https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de RR.HH.* Editorial Addeon Wesler Iberoamericana.

- McCoy, J., & Evans, G. (2020). Physical work environment. En J. Barling & C. Cooper (Eds.), *The SAGE handbook of organizational behavior* (pp. 479-495). SAGE Publications.
- Mondy, W., & Martocchio, J. (2015). *Human Resource Management*. Pearson.
https://books.google.com.pe/books/about/Human_Resource_Management.html?id=bWwvrgEACAAJ&redir_esc=y
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(edición especial), 100.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1307/123>
- Motowidlo, S., & Kell, H. (2012). Job performance. En I. Weiner (Org.), *Handbook of psychology* (Vol. 12, p. 91–141). John Wiley & Sons.
<https://doi.org/10.1002/9781118133880.hop212005>
- Mueller, C., & Kim, S. (2008). The contented female worker: Still a paradox? En K. Hegtvedt & J. Clay-Warner (Eds.), *Justice: Advances in group processes* (Vol. 25, pp. 117-150). Emerald Group Publishing Limited.
- Murphy, K. (1989). Dimensions of job performance. En R. Dillon & J. Pelligreno (Eds.), *Testing: Applied and theoretical perspectives* (pp. 47-68). Praeger.
- Neher, A. (1991). Maslow's Theory of Motivation: A Critique. *Journal of Humanistic Psychology*, 31(3), 89-112. <https://doi.org/10.1177/0022167891313003>
- Nickerson, C. (20 de septiembre de 2023). *Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation-Higiene*. SimplyPsychology. <https://www.simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html>
- Organización de las Naciones Unidas. (6 de abril de 2022). *El 25% de los empleados no se sienten valorados*. <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>

- 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), 27-34.
- Palmer, M., & Winters, K. (1993). *İnsan Kaynakları*. Doğan Şahiner.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
<https://www.redalyc.org/journal/212/21255535002/html/>
- Quenta, R., & Silva, K. (2016). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras del hospital regional Honorio Delgado Arequipa - 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNAS.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/aa340b76-1036-45b8-82a3-b9f4e052b3d5/content>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17ª ed.). Pearson Educación de México.
- Sarwar, A., & Khalid, A. (2011). *Impact of employee empowerment: On employee's job satisfaction and commitment with the organization*. Lambert Academy Publishing.
- Silvera, H., & Alarcón, A. (2015). *Influencia de los estímulos organizacionales en la gestión estratégica del talento humano. Caso Hospital Regional de Ayacucho*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio Institucional UNSCH.
<https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b3f9aa96-1d99-41f2-96a4-4eb9e4f6e837/content>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. En S. Sonnentag (Ed.), *Psychological management of individual performance* (pp. 3-25). Wiley.

- Sukhani, R., & Jain, A. (2020). Assessing the impact of education qualification on job satisfaction of employees. *Shodh Sarita*, 7(26), 105–110. https://scholar.google.co.in/scholar?hl=en&as_sdt=0,5&cluster=15406976482211943027
- Talero, J. (2022). *Motivación laboral: descubriendo el trabajo en cocina de algunos clubes, hoteles y restaurantes de la ciudad de Bogotá*. [Trabajo de pregrado, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional UEXTERNADO. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/ac257849-855c-4998-9f23-67ad134cd84d>
- Tansel, A. (2022). *Job satisfaction, sctructure of working environment and firm size*. IZA Institute of Labor Economics. <https://docs.iza.org/dp15397.pdf>
- Trevor, C., Reilly, G., & Gerhart, B. (2020). Motivation and retention across generations: A multi-method exploration of intrinsic and extrinsic rewards. *Journal of Management*, 46(4), 665-696. <https://doi.org/10.1177/0149206319872822>
- Vera, L. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del Hotel “Hausen”, Trujillo año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27913/Vera%20Sanchez%2c%20Laly%20Stella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalva, D. (2020). *La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la Agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1637/Villalva-Llanqui-Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Villano, R. (2022). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de COVID-19, Tacna – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2222/Villano-Gamboa-Roy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*, John Wiley and Sons.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482202000451>
- Wong, P. (2019). Positive psychology 2.0: Towards a balanced interactive model of the good life. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 60(1), 35–47. <https://doi.org/10.1037/cap0000153>
- Ybáñez, I. (2 de junio de 2023). Burnout laboral: Seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo. *Infobae*. <https://www.infobae.com/peru/2023/06/03/burnout-laboral-seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo/>
- Zumaeta, J. (2018). El 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/#:~:text=Seg%C3%BAn%20una%20encuesta%20elaborada%20por,tuviera%20un%20mal%20clima%20laboral.&text=Un%2036%25%20dijo%20no%20sentir%20que%20su%20trabajo%20era%20apreciado.>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumento 1: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Anexo 3. Instrumento 2: Cuestionario de Desempeño Laboral

Anexo 4. Fichas de Juicio de Expertos

APÉNDICES

Apéndice A. Formato de Consentimiento Informado para Aplicación

Apéndice B. Evidencias Fotográficas

Apéndice C. Base de Datos de la Aplicación

Anexo 1.
Matriz de Consistencia

Satisfacción y Desempeño Laboral en Trabajadores de la Discoteca Euro Bar, Tacna 2024.

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e Indicadores	
¿Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?	Determinar si existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.	Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.	Variable 1: Satisfacción Laboral	Variable 2: Desempeño Laboral
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones	
¿Existe relación entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?	Determinar si existe entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.	Existe relación entre satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.	Satisfacción con el trabajo Ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6	Resultados Ítems: 1, 2, 3, 4
¿Existe relación entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?	Determinar si existe relación entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.	Existe relación entre satisfacción con el salario y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.	Satisfacción con el salario Ítems: 7, 8, 9, 10, 11, 12	Responsabilidad Ítems: 5, 6, 7, 8
¿Existe relación entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?	Determinar si existe relación entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.	Existe relación entre satisfacción con la promoción y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.	Satisfacción con la promoción Ítems: 13, 14, 15, 16, 17, 18	Experiencia Ítems: 9, 10, 11, 12

<p>¿Existe relación entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024?</p>	<p>Determinar si existe relación entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.</p>	<p>Existe relación entre satisfacción con el reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la discoteca Euro Bar, Tacna 2024.</p>	<p>Satisfacción con el reconocimiento Ítems: 19, 20, 21, 22, 23, 24</p>	<p>Iniciativa Ítems: 13, 14, 15, 16</p>
---	--	--	---	---

Tipo de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	Estadísticos
<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Básica - Relacional - Cuantitativa <p>Tipo de Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental - Transeccional - Correlacional 	<p>Población: Trabajadores de la Discoteca Euro Bar, Tacna 2024.</p> <p>Muestra: 39 trabajadores de la Discoteca Euro Bar, Tacna 2024.</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento Variable 1: Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma (1999). Adaptado en Perú por Chávez (2018).</p> <p>Instrumento Variable 2: Cuestionario de Desempeño Laboral de Trejo (2014). Adaptado en Perú por Chávez (2018).</p>	<p>Estadística descriptiva: Inició con la recolección de datos, es decir, la recolección de la aplicación presencial de la encuesta. Finalizado ello, se procesó la información a través de Excel y el programa estadístico <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> (SPSS) en su versión 26, dentro del cual se obtuvieron las tablas y figuras estadísticas acorde a los objetivos planteados.</p> <p>Estadística inferencial: Se realizó en primera instancia la prueba de normalidad para posteriormente delimitar el estadístico de correlación a utilizar para la comprobación de las hipótesis planteadas.</p>

Anexo 2.

Instrumento 1: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Marque con una X la opción que represente mejor cómo se siente usted en su centro de labores.

Recuerde que la encuesta es anónima, intente ser lo más sincero posible.

Nº	Enunciados	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Frecuentemente
01	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
02	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
03	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
04	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
05	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
06	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
07	Mi sueldo es adecuado en relación con el trabajo que realizo.					
08	Me siento insatisfecha con lo que gano.					
09	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
10	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
11	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
12	Mi sueldo me permite llevar una vida cómoda.					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
15	El trabajo me impone retos importantes.					
16	La promoción del personal es justa porque considera la meritocracia.					
17	Todas tenemos las mismas oportunidades para la ascunción de las jefaturas.					
18	Todas tenemos las mismas oportunidades para la ascunción de cargos administrativos.					
19	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
20	Los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					

21	Me brindan reconocimiento por realizar funciones administrativas en la institución.					
22	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.					
23	Evalúan correctamente el desempeño de mis funciones.					
24	Me siento realizado profesionalmente, con mi trabajo.					

Anexo 3.

Instrumento 2: Cuestionario de Desempeño Laboral

Marque con una X la opción que represente mejor cómo se siente usted en su centro de labores.

Recuerde que la encuesta es anónima, intente ser lo más sincero posible.

Nº	Enunciados	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
01	Tengo la capacidad de trabajar bajo presión.					
02	Tengo la capacidad de utilizar de manera efectiva mis herramientas de trabajo.					
03	Tengo la capacidad de vencer obstáculos que se presenten.					
04	Tengo la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente.					
05	Aplico los valores institucionales en mi puesto de trabajo.					
06	Soy puntual con la entrega de trabajos que se me asignan.					
07	Tengo la capacidad de realizar mi trabajo sin errores, y en el tiempo requerido.					
08	Cumplo con lo que me comprometo a realizar.					
09	En ausencia de mi jefe inmediato asumo la responsabilidad.					
10	Poseo el conocimiento adecuado para desempeñar mi puesto.					
11	Muestro seguridad en las actividades que realizo.					
12	Me adapto fácilmente a los cambios.					
13	Aunque no se me solicite brindo más tiempo del requerido.					
14	Participo con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo.					
15	Confío en los demás miembros del equipo para lograr los objetivos de mi área de trabajo.					
16	Siempre estoy dispuesto a asumir los retos.					

Anexo 4.
Fichas de Juicio de Experto



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto: MANZUE VERA, GISELL.....
 1.2. Grado Académico: BACHILLER.....
 1.3. Profesión: PSICOLOGA.....
 1.4. Institución donde labora: MINSA - CENTRO DE SALUD MENTAL.....
 1.5. Cargo que desempeña: PSICOLOGA DE LA UNIDAD DE ADULTO.....
 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral
 1.7. Autor del instrumento: Sonia Palma Carrillo (1999)

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				



I. **RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 25

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 11 de octubre 2024

.....
Gisell Manzur Vera
Psicóloga
C.Ps. P. N° 27646



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto: MANZUE VERA GISELL.....)
- 1.2. Grado Académico: BACHILLER.....
- 1.3. Profesión: PSICOLOGA.....
- 1.4. Institución donde labora: MINSA - CENTRO DE SALUD MENTAL.....
- 1.5. Cargo que desempeña: PSICOLOGA DE LA UNIDAD DE ADULTO.....
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral
- 1.7. Autor del instrumento: Maria Trejo Robles (2014)

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				



II. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4. Valoración total cuantitativa: 25

3.5. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.6. Observaciones: _____

Tacna, 11 de octubre 2024

.....
Gisell Manzur Vera
Psicóloga
C.Ps. P. N° 27646



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Experto: Mag. Zulma Huamani Villagra
- 1.2. Grado Académico. Mag. En Administración Turístico - Hotelera
- 1.3. Profesión: Lic. En Administración Turístico - Hotelera
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña. Docente de la E.P. de Administración Turístico - Hotelera
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral
- 1.7. Autor del instrumento: Sonia Palma Carrillo (1999)

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				



I. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 11 de octubre 2024

Mag. Zulma Huamani Villagra
Docente adscrita a la Facultad de Ciencias Empresariales
E.P. Administración Turístico – Hotelera



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Experto: Mag. Zulma Huamani Villagra
- 1.2. Grado Académico: Mag. En Administración Turístico - Hotelera
- 1.3 Profesión: Lic. En Administración Turístico - Hotelera
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente de la E.P. de Administración Turístico – Hotelera
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral
- 1.7. Autor del instrumento: Maria Trejo Robles (2014)

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				xx	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				



II. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4. Valoración total cuantitativa: 24

3.5. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.6. Observaciones: _____

Tacna, 11 de octubre 2024

Mag. Zulma Huamani Villagra
Docente adscrita a la Facultad de Ciencias Empresariales
E.P. Administración Turístico – Hotelera



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ormeño Ticona Glenda Braulia
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión de Personas y Administración de Talentos
- 1.3. Profesión: Lic. Administración Turístico-Hotelera
- 1.4. Institución donde labora: Gobierno Regional de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Coordinador de Actividades
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral
- 1.7. Autor del instrumento: Sonia Palma Carrillo (1999)

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				



RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

Valoración total cuantitativa: 24

Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

Observaciones: _____

Tacna, 11 de octubre 2024

Mag. Glenda Braulia Ormeño Ticona
CLAD 20315
DNI 42894543



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ormeño Ticona Glenda Braulia
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión de Personas y Administración de Talentos
- 1.3. Profesión: Lic. Administración Turístico-Hotelera
- 1.4. Institución donde labora: Gobierno Regional de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Coordinador de Actividades
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral
- 1.7. Autor del instrumento: Maria Trejo Robles (2014)

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				



RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

Valoración total cuantitativa: 24

Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

Observaciones: _____

Tacna, 11 de octubre 2024

Mag. Glenda Braulia Ormeño Ticona
CLAD 20315
DNI 42894543

Apéndice A.

Formato de Consentimiento Informado para Aplicación

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Yo, Francisco Javier Chacón Torres, bachiller en Administración Turístico-Hotelera, me encuentro realizando una investigación titulada "*Satisfacción y Desempeño Laboral en Trabajadores de la Discoteca Euro Bar Tacna 2024*", la cual tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Esta participación es estrictamente voluntaria y anónima, la información que se recoja a través de los cuestionarios de evaluación será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de la presente investigación. Desde ya se agradece su participación.

Yo _____ con DNI N° _____ acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) del objetivo de la investigación. Reconozco que la información que provea será estrictamente confidencial y no se usará para otro propósito fuera de los de mi consentimiento.

Fecha y Firma

Apéndice B.
Evidencias Fotográficas





Apéndice C.

Base de Datos de la Aplicación

ChacónTFJ-Base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Sexo	Numérico	6	0		{1, Masculin...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	6	0		Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
3	Área	Numérico	6	0		Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
4	I1	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
5	I2	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
6	I3	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
7	I4	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
8	I5	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
9	I6	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
10	I7	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
11	I8	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
12	I9	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
13	I10	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
14	I11	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
15	I12	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
16	I13	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
17	I14	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
18	I15	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
19	I16	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
20	I17	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
21	I18	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
22	I19	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

ChacónTFJ-Base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
23	I20	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
24	I21	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
25	I22	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
26	I23	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
27	I24	Numérico	6	0	Satisfacción co...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
28	Item1	Numérico	6	0	Resultados	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
29	Item2	Numérico	6	0	Resultados	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
30	Item3	Numérico	6	0	Resultados	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
31	Item4	Numérico	6	0	Resultados	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
32	Item5	Numérico	6	0	Responsabilidad	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
33	Item6	Numérico	6	0	Responsabilidad	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
34	Item7	Numérico	6	0	Responsabilidad	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
35	Item8	Numérico	6	0	Responsabilidad	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
36	Item9	Numérico	6	0	Experiencia	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
37	Item10	Numérico	6	0	Experiencia	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
38	Item11	Numérico	6	0	Experiencia	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
39	Item12	Numérico	6	0	Experiencia	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
40	Item13	Numérico	6	0	Iniciativa	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
41	Item14	Numérico	6	0	Iniciativa	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
42	Item15	Numérico	6	0	Iniciativa	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
43	Item16	Numérico	6	0	Iniciativa	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
44	DSL1	Numérico	6	0	Satisfacción co...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

ChacónTFJ-Base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
45	DSL2	Númerico	6	0	Satisfacción co...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
46	DSL3	Númerico	6	0	Satisfacción co...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
47	DSL4	Númerico	6	0	Satisfacción co...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
48	SSL	Númerico	6	0	Satisfacción La...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
49	DDL1	Númerico	6	0	Resultados	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
50	DDL2	Númerico	6	0	Responsabilidad	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
51	DDL3	Númerico	6	0	Experiencia	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
52	DDL4	Númerico	6	0	Iniciativa	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
53	DDL	Númerico	6	0	Desempeño La...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
54	Satisfacción...	Númerico	5	0	Satisfacción La...	{1, Insatisfe...	Ninguna	16	Derecha	Ordinal	Entrada
55	Desempeño...	Númerico	5	0	Desempeño La...	{1, Deficient...	Ninguna	19	Derecha	Ordinal	Entrada
56	Satisfacción...	Númerico	5	0	Satisfacción co...	{1, Insatisfe...	Ninguna	27	Derecha	Ordinal	Entrada
57	Satisfacción...	Númerico	5	0	Satisfacción co...	{1, Insatisfe...	Ninguna	27	Derecha	Ordinal	Entrada
58	Satisfacción...	Númerico	5	0	Satisfacción co...	{1, Insatisfe...	Ninguna	30	Derecha	Ordinal	Entrada
59	Satisfacción...	Númerico	5	0	Satisfacción co...	{1, Insatisfe...	Ninguna	34	Derecha	Ordinal	Entrada
60	Variable1	Númerico	5	0	Satisfacción La...	{1, Insatisfe...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Variable2	Númerico	5	0	Desempeño La...	{1, Deficient...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
62	Resultados	Númerico	5	0	Resultados (Ag...	{1, Deficient...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
63	Responsabil...	Númerico	5	0	Responsabili...	{1, Deficient...	Ninguna	17	Derecha	Ordinal	Entrada
64	Experiencia	Númerico	5	0	Experiencia (A...	{1, Deficient...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
65	Iniciativa	Númerico	5	0	Iniciativa (Agrup...	{1, Deficient...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
66											

Vista de datos Vista de variables

ChacónTFJ-Base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	Sexo	Edad	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16
20	1	21	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	3	4	5	4	5
21	1	40	5	5	1	5	5	5	5	4	4	2	2	1	4	5	5	5
22	1	25	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4
23	2	21	5	5	4	5	4	4	4	4	1	4	2	2	2	2	2	3
24	2	27	5	4	5	5	4	5	5	1	2	5	5	4	3	4	3	4
25	2	20	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	4	5	4
26	1	26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
27	2	35	5	5	1	4	5	5	5	1	2	5	5	4	2	4	4	4
28	1	28	5	4	3	5	5	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3	4
29	1	29	5	4	3	4	4	5	5	2	1	4	3	3	3	2	3	4
30	1	33	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
31	1	31	4	4	4	4	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	2
32	1	25	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3
33	1	28	5	5	4	5	5	4	5	2	2	4	5	4	5	4	5	4
34	1	22	4	4	5	5	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
35	1	31	4	5	4	5	5	5	5	2	2	3	4	4	4	5	3	4
36	2	28	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4
37	2	26	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	3
38	1	22	3	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3
39	1	30	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3

Vista de datos Vista de variables

*ChacónTFJ-Base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	Satisfacción con la Promoción	Satisfacción con el Reconocimiento	Resultados	Responsabilidad	Experiencia	Iniciativa	Variable1	Variable2
1	Moderadamente satisfecho	Moderadamente satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Moderadam...	Bueno
2	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Moderadam...	Excelente
3	Satisfecho	Satisfecho	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Satisfecho	Bueno
4	Moderadamente satisfecho	Moderadamente satisfecho	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Moderadam...	Regular
5	Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Regular	Regular	Regular	Insatisfecho	Regular
6	Moderadamente satisfecho	Moderadamente satisfecho	Excelente	Regular	Regular	Deficiente	Moderadam...	Regular
7	Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Excelente	Bueno	Excelente	Deficiente	Insatisfecho	Bueno
8	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Moderadam...	Regular
9	Moderadamente satisfecho	Moderadamente satisfecho	Bueno	Bueno	Deficiente	Deficiente	Moderadam...	Regular
10	Satisfecho	Satisfecho	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Satisfecho	Excelente
11	Moderadamente satisfecho	Insatisfecho	Excelente	Regular	Bueno	Deficiente	Insatisfecho	Bueno
12	Satisfecho	Moderadamente satisfecho	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Moderadam...	Bueno
13	Insatisfecho	Insatisfecho	Excelente	Bueno	Regular	Bueno	Insatisfecho	Bueno
14	Moderadamente satisfecho	Moderadamente satisfecho	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Moderadam...	Excelente
15	Satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Regular	Bueno	Moderadam...	Regular
16	Moderadamente satisfecho	Moderadamente satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Moderadam...	Bueno
17	Satisfecho	Satisfecho	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Satisfecho	Excelente
18	Insatisfecho	Satisfecho	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Moderadam...	Excelente
19	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderadam...	Regular
20	Satisfecho	Satisfecho	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Moderadam...	Excelente
21	Satisfecho	Satisfecho	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Moderadam...	Excelente

Vista de datos Vista de variables

ChacónTFJ-VistadeResultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Conjunto de da
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Conjunto de da
- Escala: ALL VA
- Título
- Resumen
- Estadística
- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Escala: ALL VA
- Título
- Resumen
- Estadística
- Registro
- Explorar
- Título
- Notas
- Resumen de p
- Descriptivos
- Pruebas de no
- Registro
- Frecuencias
- Título

Experiencia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	12,8	12,8	12,8
	Regular	12	30,8	30,8	43,6
	Bueno	15	38,5	38,5	82,1
	Excelente	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Iniciativa (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	20,5	20,5	20,5
	Regular	8	20,5	20,5	41,0
	Bueno	13	33,3	33,3	74,4
	Excelente	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=DSL1 DDL
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
                    
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON