



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Desempeño y satisfacción laboral de los
trabajadores de Pacasmayo's Mall - Pacasmayo, 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración

AUTORES:

Chirinos Guanilo, Lesly Carolina (ORCID: 0000-0002-7516-8655)

Vásquez Cotrina, Luis Eduardo (ORCID: 0000-0001-7677-7770)

ASESORA:

Mg. Jesús Ramírez, Gladis Dolores (ORCID: 0000-0002-5388-6058)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestros padres por sus apoyos y consejos que nos brindan para lograr cumplir nuestros sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios que con su infinito amor y cuidado ha permitido que desarrollemos este trabajo de investigación.

A nuestros padres por sus motivaciones que día a día nos brindan para seguir adelante y no darnos por vencido.

A nuestra asesora por su paciencia, apoyo, revisión y observaciones que nos brindaba para lograr cumplir nuestro objetivo del trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de normalidad	14
Tabla 2. Análisis correlacional para determinar la relación entre el Desempeño y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019.....	15
Tabla 3. Nivel de Desempeño laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall – Pacasmayo, 2019.	16
Tabla 4. Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019.	17
Tabla 5. Análisis correlacional para determinar la relación entre el Rendimiento laboral y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019.....	18
Tabla 6. Análisis correlacional para determinar la relación entre la Calidad de trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019.	19
Tabla 7. Análisis correlacional para determinar la relación entre las Competencias laborales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de Desempeño laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall – Pacasmayo, 2019.	16
Figura 2. Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall – Pacasmayo, 2019.	17

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Desempeño y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall - Pacasmayo 2019, el tipo de estudio es cuantitativo, y el diseño utilizado en la investigación es no experimental, con estudio correlacional. La población y muestra estuvo conformada por los 18 trabajadores que laboran en la empresa comercial, se utilizó un cuestionario con escala de likert como instrumento para obtener datos que ayuden a la investigación, también se usó el alfa de cronbach mediante el sistema estadístico SPSS V25 para poder obtener la confiabilidad de los ítems, el primer objetivo consistió en identificar el nivel de Desempeño, hallando un nivel regular de 72% y el segundo en medir el nivel de Satisfacción laboral, identificando un nivel regular de 83%. Los resultados de esta investigación muestran una correlación a través de Pearson de 0,628 para las variables Desempeño y Satisfacción laboral, de igual forma se realizaron correlaciones de las dimensiones Rendimiento laboral, Calidad de trabajo y Competencia laboral con la variable satisfacción laboral. Se concluye que los trabajadores demuestran estar en un nivel moderado debido a que ellos vienen demostrando el mismo Desempeño y Satisfacción laboral desde el inicio de sus labores.

Palabras claves: Desempeño, satisfacción laboral, Rendimiento laboral

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Performance and Job Satisfaction of the workers of Pacasmayo's Mall - Pacasmayo 2019, the type of study is quantitative, and the design used in the research is non-experimental, with a correlational study. The population and sample consisted of the 18 workers who work in the commercial company, a questionnaire with a Likert scale was used as an instrument to obtain data to help the research, the Cronbach's alpha was also used through the SPSS V25 statistical system to To be able to obtain the reliability of the items, the first objective consisted in identifying the level of Performance, finding a regular level of 72% and the second in measuring the level of Job Satisfaction, identifying a regular level of 83%. The results of this research show a correlation through Pearson of 0.628 for the variables Performance and Job Satisfaction, in the same way, correlations were made for the dimensions Job Performance, Job Quality and Job Competence with the job satisfaction variable. It is concluded that workers show that they are at a moderate level because they have been showing the same Performance and Job Satisfaction since the beginning of their work.

Keywords: Performance, job satisfaction, job performance

I. INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI vivimos rodeados de diversas empresas comerciales, y que en gran parte de las empresas el desempeño del trabajador tiene que ver con la satisfacción laboral, en el cual se sienta cómodo al momento de trabajar en una empresa, según (Newstex, 2019), nos da conocer que ACSI el Índice de Satisfacción, ha disminuido de tal manera que los trabajadores ofrecen un servicio al cliente deficiente, y esto se debe a que muchas veces no son bien remunerados y por ello buscan nuevos trabajos o simplemente optan por tener una actitud negativa frente al consumidor, es así que los comerciantes minoristas buscan capacitar a nuevo personal eventualmente. Sin embargo, las empresas que se vieron afectadas con esta cualidad fueron; GameStop y Dick's Sporting Goods, que perdieron 4% de clientes año tras año. L Brands, el operador de las tiendas de Victoria's Secret, también bajó un 4%, mientras que Walmart obtuvo el resultado más bajo en el segmento de supermercados.

La Escuela Superior de Administración y Negocios (ESAN) en su revista conexionesan (2018), Perú es el tercer país que tiene un alto índice de rotación de personal en Latinoamérica, por ende, es importante conocer la satisfacción que tiene cada trabajador al momento de su desempeño laboral, ya que es una de las mejores formas para solucionar diversos inconvenientes en el rendimiento de sus labores dentro de una empresa, todo esto les permitirá realizar un seguimiento al momento del desarrollo de sus actividades y si es necesario se podría llevar a cabo capacitaciones o retroalimentación para la mejora en el progreso de sus labores y así lograr satisfacer las necesidades de los clientes, pues una compañía no puede avanzar si el personal no se desempeña de una manera adecuada.

Con respecto a Raineri (2007), "las actitudes que más se estudian y son importantes para el desarrollo de una empresa comercial es la satisfacción laboral que cuentan los trabajadores, como resultado de su capacidad en la organización y sus diversos contextos que generan un adecuado trabajo por parte de los empleados" (p. 2).

Cosas como estas son muy comunes en empresas comerciales y más cuando se trata de un segmento de mercado tan importante como es la moda, y por lo tanto los clientes quieren la mejor calidad de producto como también el mejor servicio, ante este tipo de dificultades laborales se deben analizar a fondo las causas para

poner en marcha planes de mejora que establezcan objetivos claros en donde el trabajador tenga presente la diferencia entre lo que hace y debe de hacer, de esta manera lo pueda manifestar mediante competencias laborales y evaluación de sus desempeños por cual estén integrados a sus conocimientos, actitudes de servicio y valores que promuevan un buen servicio a los clientes y se sientan satisfechos por sus compras, de esta manera todo el personal debe ser partícipe y sentirse importante dentro de la organización, pues es clave para lograr un buen desempeño laboral (Kotler, 1996).

El personal de Pacasmayo's Mall no muestra un buen nivel de capacidad para las ventas, por tal motivo, no cuentan con la satisfacción adecuada que deberían tener para desempeñarse de manera eficiente, también carece de competencias laborales, pues a pesar de contar con stands que ofrecen al público, ropa, calzados y accesorios de calidad para todos los edades y sexos, no llegan a satisfacer totalmente a los clientes que recurren a dicho lugar, si bien es cierto el lugar ha dejado de ser un punto de encuentro para compras, es por ello que se busca investigar la relación existente entre el Desempeño y la Satisfacción laboral en el personal, pues se ha evidenciado que en los últimos meses los consumidores que asisten al centro comercial no suelen regresar a realizar más compras.

Ante estos posibles problemas se formuló lo siguiente: ¿Qué relación existe entre el Desempeño y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019?

Se justificó de la siguiente forma: Por relevancia social, la presente investigación beneficiará a los trabajadores de Pacasmayo's Mall a conocer la problemática, por la cual se recomendará algunos puntos para beneficio social de ellos, también resulta de especial interés conocer las conductas de los trabajadores en su desempeño y ver cuál es la satisfacción de ellos en dicha entidad. Por implicaciones prácticas, se alcanzaron resultados que posteriormente serán instrumentos de información para los gerentes de Pacasmayo's Mall, pues se brindaron opciones de mejora. Valor teórico, se busca proporcionar información que será útil a las organizaciones para mejorar los conocimientos sobre los problemas en las empresas y las formas de prevenirlos. Utilidad metodológica, metodológicamente para lograr los objetivos del estudio, se propone herramientas necesarias para poder medir las variables y obtener los resultados.

Como objetivo general se planteó: Determinar la relación que existe entre el Desempeño y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019. Asimismo, los objetivos específicos son: Determinar el nivel de Desempeño laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019; Determinar el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019; Determinar la relación que existe entre la dimensión Rendimiento y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019; Determinar la relación que existe entre la dimensión Calidad de trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019; determinar la relación que existe entre la dimensión Competencias laborales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019.

Se planteó la siguiente Hipótesis de investigación: H_1 : Existe relación entre el Desempeño y la Satisfacción de los trabajadores de Pacasmayo's Mall - Pacasmayo, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar énfasis a la investigación se presentan los siguientes trabajos previos realizados por los siguientes autores como Hilda (2017), cuyo objetivo buscó hallar relación entre Rendimiento y la Satisfacción laboral del personal técnico del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017. Es un estudio deductivo aplicado bajo lineamientos del método, el tipo de estudio es no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo, se procedió la prueba de Hipótesis y usó la encuesta como una prueba no paramétrica por tratarse de variables ordinales. Tras el análisis se permitió concluir que existe relación positiva estadísticamente significativa entre el rendimiento y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,843, que significa que a mayor rendimiento laboral mayor será la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, Anaya (2019), buscó determinar qué relación existe entre las variables de Satisfacción y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. Se realizó una investigación correlacional, no experimental, aplicando la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario a los colaboradores para la recolección de datos. En cuanto a los resultados obtenidos mediante el estadístico de prueba de Pearson se pudo corroborar la Hipótesis general; y mediante este análisis se concluye que existe relación entre las variables mencionadas en el estudio, indicando que la satisfacción es un componente primordial para el desarrollo del colaborador.

Por otra parte, Trigozo (2018), tuvo como objetivo en su investigación determinar la relación existente entre la Satisfacción laboral y la Calidad de vida en el trabajo en la ferreterías El Imán, la investigación es correlacional, con un corte transversal de diseño no experimental; por 60 empleados se conformó la muestra y se usó un análisis de correlación de Rho Spearman, obteniendo un valor igual a 0,464 relación positiva media, se concluye que existe relación moderada significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo, que significa que a mayor satisfacción laboral mejor será la calidad de vida en el trabajo. .

Asimismo, Pajares (2018), mencionó en su objetivo que fue determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ripley S.A, de esta manera aplicó un estudio no experimental con 250 trabajadores de muestra, y aplicando un Test de 133 ítems, resultó un nivel

promedio en la inteligencia emocional al igual que el desempeño de los mismos, cabe mencionar que para encontrar la relación de estas variables, se aplicó el método de Spearman donde arrojó un cifra de 0.245, obteniendo una relación positiva baja de nivel significativa de 0.000, por lo que la empresa concluyó que si tienen un intelecto emotivo alto, favorecerá en el desarrollo de las actividades de sus empleadores.

De otra manera, Abanto y Cabrera (2018), tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre Competencias laborales y Satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Virú - La Libertad, 2018. Con una investigación no experimental de tipo correlacional. Se usó un cuestionario para cada una de las variables y sus dimensiones para la recolección de información. Los resultados cuantitativos fueron procesados con el SPSS. Obteniendo un coeficiente de correlación por medio de Spearman de 0,495, en el que se representa una correlación positiva moderada y que significa que al contar con buenas competencias laborales mayor será la satisfacción laboral.

A nivel internacional se obtuvo el siguiente antecedente como de Betzabé (2018), tuvo como objetivo examinar los factores que afectan en el Desempeño y conocer las causas que inciden en la Satisfacción laboral en la empresa privada ETAPA EP de Ecuador, se aplicaron las herramientas de la encuesta, observación y entrevista directa a las personas que colaboran trabajando en dicha empresa. La encuesta aplicada dio resultados que dejaron por conclusión que el análisis era viable.

Finalmente, Velásquez (2017), en su tesis tuvo como objetivo la actualización de conocimientos en un área específica de las empresas privadas en México, de tal modo se realizó una investigación cualitativa, su muestra la conformaron un total de 28 personas, cuyas características principales fueron la edad mínima de 25 y máxima 50 años, provenientes de zonas urbanas con un jornal de 8 horas dedicados netamente a la administración, dio como resultado que más de la mitad de los encuestados tiene toda la disponibilidad para poder actualizarse y capacitarse debidamente frente a temas tan importantes, como el desempeño laboral.

A continuación, se presentan los siguientes conceptos de autores que refuerzan la credibilidad de la investigación:

El desempeño laboral lo definen de las siguientes formas: son actitudes o conductas que se pueden apreciar en los trabajadores que aportan para alcanzar los objetivos de la empresa (Chiavenato, 2000). También se puede definir como los aportes que el trabajador busca sumar a la organización con diferentes conductas en un determinado periodo de una tarea encomendada, dichas conductas se dan en diversos periodos de tiempo, que contribuyen al buen desempeño organizacional (Palací, 2005). Así mismo, es la capacidad de un individuo para laborar, desempeñar, cumplir y terminar el trabajo en un tiempo determinado, con menos esfuerzo y mayor calidad (Martínez, 2015).

Estos autores nos dan a conocer que el desempeño es importante para el cumplimiento de los objetivos y es la capacidad del individuo que aporta en la organización, para ello demuestra sus conocimientos y habilidades en su puesto establecido, a la vez contribuyen con eficacia a la empresa. Por otro lado, Cope (2018) el desempeño laboral es sentirse concentrado, esforzarse y entregar resultados siendo competentes en el trabajo; y a la vez también se entiende como el empeño que demuestra un trabajador en el desarrollo de sus deberes, la evaluación que se le realiza a cada persona por su esfuerzo ya que cada empleado demuestra su desempeño a través del proceso que cumple como función en su puesto de trabajo (Acosta, 2018).

La empresa evalúa y estudia constantemente el desempeño laboral de todos sus empleados para medir el nivel de rendimiento que estos están teniendo dentro de sus instalaciones, es aquí en donde se evidencia el compromiso de todos sus colaboradores con la empresa, que tanto empeño le ponen al desarrollo de sus actividades. Es importante pues de esta manera la empresa va calificando a sus colaboradores para saber quiénes se encuentran debidamente capacitados y con la experiencia necesaria para construir una mejora en la organización (Chiavenato, 2007).

Al hablar sobre el desempeño laboral debemos tener claro que es un resultado laboral de gran importancia para la empresa, dejan claro que es un efecto de la conducta que muestra el empleado cuando desempeña su labor diaria. Toda empresa que desea crecer organizacionalmente busca que sus objetivos se cumplan de la mejor manera luego de haberse establecidos, por eso el desempeño laboral es una herramienta elemental para el cumplimiento de estos; busca contar

con trabajadores que tengan el compromiso como primer valor, sabiendo que suma de todos los esfuerzos, sea el cumplimiento adecuado de funciones, que repercutan en el cumplimiento de las metas como empresa (Reynaga, 2015).

La mayoría de empresas se enfocan en la actualidad en cuidar a sus trabajadores en que den lo mejor de su servicio, se les capacita para que den un buen trabajo y los clientes se sientan acogidos y regresen a realizar la compra de sus productos o servicios. Es muy importante conocer que, para tener un buen desempeño laboral, primero debemos tener una buena motivación laboral en la empresa, para ello nos dan a conocer que la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales la motivación laboral (Marín, Ruiz y Henao, 2016).

El desempeño laboral se basa en principios fundamentales por la cual permite medir las competencias laborales de los trabajadores, en primer lugar, se debe tener en cuenta la trayectoria profesional del trabajador que labora dentro de la empresa; segundo, han de tener una relación directa las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado y los parámetros de medición, por último, se debe tener en cuenta la finalidad de dicho estudio: para poder realizar la medición correcta (Group, 2017).

Se tuvieron en cuenta 3 dimensiones muy importantes en desempeño laboral y que son las siguientes: El rendimiento laboral, calidad de trabajo y competencias laborales. I. El rendimiento laboral, es parte del resultado que desea la empresa por las acciones que realiza un trabajador en un determinado tiempo dentro de la empresa, ya sea en su trabajo o tarea. En ese aspecto el fruto podría ser favorable o de lo contrario negativo, dejando en claro, que dichos temas ya antes mencionado, dependen del rendimiento que el empleado demuestre, sea bueno o malo, pues en consecuencia el aporte brindado debe sumar al desarrollo de la empresa, que debe de cumplir con las políticas, metas y tareas que deben ser alcanzadas, teniendo en cuenta que todo los trabajadores son parte importante en este tipo de proyecciones que toda organización plantea en su vida organizacional (Motowidlo, 2003). II. La calidad de trabajo, es la adaptación a las exigencias; cuando una organización no ha logrado comprender del todo que la calidad del trabajador es un instrumento de dirección que la organización necesita para poder lograr sus objetivos y metas, pues se mantiene la idea de que le compete

únicamente al área de control de calidad, por eso es muy posible que los problemas de calidad en los trabajadores se den por ciertos aspectos negativos que llevan como costumbre y estén causando una cifra equivalente negativas en su desempeño laboral, por lo tanto contando con iniciativas y compromiso en el trabajador, se pueden llegar a obtener cambios notorios de progreso y mejoras de calidad dentro de la organización (Crosby, 1979, p. 79). III. Las competencias laborales, son habilidades y destrezas imprescindibles para el desarrollo adecuado de tareas o conjunto de estas, también se dice que incluyen elementos independientes como destrezas de razonamiento, verbales, matemáticas y estudio de características (Cummings y Schwab, 1985), de esta manera podemos observar cierta inclinación hacia la percepción de información, que se refiere a la capacidad de poder procesar información de la empresa con la finalidad de hallarle solución a dificultades que se presenten o de lo contrario encontrar posibles alternativas que ayuden con su fortalecimiento. También se definen las competencias laborales como capacidades intelectuales que ayudan a la realización de ciertas actividades que implican una importancia información para la empresa y sus competencias más directas (Kanungo y Misra, 1992).

La satisfacción laboral, es un resultado de conformidad e identificación con la empresa que tiene el personal profesional con las actividades laborales o condiciones de trabajo, por eso es de mucha importancia comprender a los individuos que laboran en la empresas, ya que la misma se mide el desarrollo del desempeño y presenta resultados positivos, que es base para toda organización (Espaderos, 2016). La satisfacción laboral se relaciona directamente con las actitudes positivas de toda experiencia vivida dentro del centro laboral, esto se puede relacionar con el ambiente laboral dentro del trabajo, la remuneración, el puesto siendo importantes para que el colaborador se sienta satisfecho con las tareas que desarrolla (Sánchez, 2011).

También, Fernández, Valcarce y Javaloyes (2018), definen como el bienestar del trabajador cuando está conforme con la función que desarrolla en la organización. Además es la aptitud del colaborador frente a su trabajo, generalmente los trabajadores se pueden sentir cómodos o de lo contrario pueden tener disgustos por las tareas encomendadas (Robbins, 1998). Asimismo, sostiene que la satisfacción es mejor y constante en pequeñas empresas, debido a que existe un

incremento masivo de colaboradores, las responsabilidades y funciones son más amplias, lo que genera un límite la convivencia dentro del personal y del trabajo en conjunto (Robbins, 2006).

Existen dos niveles de análisis para la satisfacción laboral y son las siguientes: la satisfacción general, resulta de lo que siente el trabajador en los diferentes ámbitos o contextos de labor; y Satisfacción por fases, que se refiere al nivel alto o bajo de la satisfacción que se implica a pequeñas situaciones laborales, de reconocimiento, políticas empresariales, compañerismo, etc. (Robbins, 2016).

Se tomaron en cuenta 3 dimensiones muy importantes en satisfacción laboral y que son: la motivación, los reconocimientos y las condiciones de trabajo. I. La motivación de los trabajadores se da cuando hay “deseo de realizar mucho y por alcanzar los objetivos o metas establecidas en la organización, condicionado por la posibilidad de complacer alguna necesidad individual” (Robbins,1999, p. 168), esto significa que un individuo que esté motivado tratará de poner todo su desempeño al momento de laborar en su puesto de trabajo. II. Reconocimientos, están a cargo de la empresa o empleador y tendrán el carácter obligatorio para el trabajador (Agurt, 1998). Por otro lado, se refiere que a base de sus esfuerzos los empleados son apreciados y están relacionados a las recompensas por recibir por su dedicación en el trabajo. III. Condiciones de trabajo, están basadas en el principio de igualdad entre hombres y mujeres en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas de la ley y deberán ser proporcionales a la importancia de los servicios iguales para trabajos iguales (Pérez y Fol, 2018). Asimismo, se considera la disposición de los recursos de materiales, técnicos, instalaciones y el ambiente general de la organización por la cual el empleado debería contar para que vea mayor productividad en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

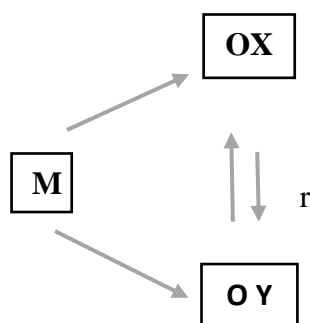
Es de tipo aplicada, porque se centra en el empleo de las teorías, para posteriormente ser analizado y contribuya en la realidad problemática.

Según Naghi (2005), “la investigación aplicada sirve para tomar acciones y establecer políticas y estrategias por los problemas que se presentan” (p.44).

Diseño de investigación

Según Zárate el nivel correlacional es aquel que “medimos por el nivel de asociación entre dos variables, además que se asocian entre las variables dependiente e independiente”. El presente estudio responde al nivel de investigación correlacional, entre las dos variables de estudio busca determinar el grado de relación que existe: desempeño laboral y satisfacción laboral; y el diseño que se utilizó en la investigación es de tipo no experimental, transversal porque no se adulteran las variables y se observaron situaciones existentes en la empresa Pacasmayo's Mall.

Esquema de investigación



Donde:

M: muestra de estudio.

Ox: Desempeño laboral.

Oy: Satisfacción laboral

r: relación

3.2. Variables y operacionalización

Desempeño laboral (V1)

Definición conceptual

Según Cope (2018), es sentirse concentrado, esforzarse y entregar resultados siendo competentes en el trabajo.

Definición operacional

Esta variable se va medir mediante la aplicación del instrumento del cuestionario por medio de la encuesta a escala de Likert. (Ver anexos)

Indicadores

Capacidad de desempeño, puntualidad, compromiso, iniciativa de trabajo, cumplimiento de tareas, conocimiento, adaptación al cambio, habilidades y aptitud de servicio.

Escala de medición: ordinal

Satisfacción laboral (V2)

Definición conceptual

Es el bienestar del trabajador cuando está conforme con la función que desarrolla en la organización (Férrandez, Valcarce y Javaloyes, 2018).

Definición operacional

Esta variable se va medir mediante la aplicación del instrumento del cuestionario por medio de la encuesta a escala de Likert. (Ver anexos)

Indicadores

Motivación del personal, buenas relaciones entre trabajadores, estabilidad laboral, reconocimiento del buen servicio, recompensa al trabajador, esfuerzo, disposición de recursos y apoyo del empleador.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Actualmente la población está conformada por un grupo de 18 trabajadores que laboran en la empresa comercial Pacasmayo's Mall.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: se consideró solo trabajadores que ocupan un cargo en la empresa comercial Pacasmayo's Mall.

Criterios de exclusión: no se consideró a los trabajadores que laboran por horas y de manera esporádica.

Muestra

“La muestra es una proporción de la población que define la parte del universo que será utilizada en la investigación” (Hernández, Férnades y Baptista, 2008, p. 562). Debido a que existe poco número de trabajadores, no es conveniente sacar una muestra, y por lo que se trabajará con 18 trabajadores.

Muestreo

El estudio no estimó muestreo.

Unidad de análisis

Un trabajador de la empresa comercial Pacasmayo's Mall.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Usa la recolección de datos para comprobar la hipótesis, con base en la evaluación numérica y el estudio estadístico, para constituir patrones de comportamiento y probar suposiciones teóricas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Técnica

Es la encuesta, parte del supuesto de que podemos obtener información sobre las características de una determinada población preguntando a una parte o a la totalidad de esa población (Unai y Gonzales, 2019). Esta técnica de investigación cuantitativa nos va a brindar información escrita con la finalidad de obtener resultado para nuestro trabajo de investigación.

Instrumento

Es el cuestionario, es un conjunto de preguntas que se propone al encuestado con el fin de ser contestados y llegar al objetivo previsto (Quispe y Sánchez, 2011).

(Ver anexos)

Validez y confiabilidad

La validez

En el presente estudio, el instrumento fue validado por 3 docentes universitarios, 1 metodólogo y 2 especialistas que conocen del tema donde aportaron sus opiniones acerca del cuestionario que se utilizó para recopilar información. (Ver anexos)

La confiabilidad

El instrumento del cuestionario, se desarrolló mediante el método de Alfa de Cronbach con un total de 21 ítems considerando 11 para la variable desempeño laboral y 10 para la variable satisfacción laboral, como resultado se obtiene para el instrumento de la variable desempeño laboral una validez de 0,807 y para el instrumento de la variable satisfacción laboral una validez de 0,773 que son considerados fiables. (Ver anexos)

3.5. Procedimientos

Para la elaboración de proyecto de investigación se investigó a la empresa comercial Pacasmayo's Mall, y en donde se observó la problemática, luego de ello se redactó una solicitud de permiso a la dueña del local para que se aplique la encuesta y recopilar la información necesaria para la investigación, posteriormente la información se pasó a Excel como base de datos y al programa SPSS lo cual nos brindó resultados que nos permitan afirmar si existe relación entre las variables de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva para obtener los datos conseguidos por las encuestas realizadas a los trabajadores de Pacasmayo's Mall, y se elaboraron los resultados en Excel y en el programa estadístico SPSS V25, obteniendo tablas con dichas informaciones para la investigación .

3.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación se realizó siguiendo los lineamientos establecidos por la universidad César Vallejo. También se contó con permiso adecuado, respetando las normas de la empresa, para poder aplicar la investigación en las instalaciones de dicha empresa comercial, además se respetó las ideas de los trabajadores teniendo en cuenta su honestidad y opiniones en la cual se pueda contribuir la mejora del Mall.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,149	18	,200*	,922	18	,141
Satisfacción laboral	,206	18	,042	,939	18	,279

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: En la tabla 1, como la muestra es menor a 35 trabajadores, se empleó la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk, con un nivel significancia mayor al 5%, por ello, se acepta Ho y se rechaza H1, lo que significa que los datos procesados siguen una distribución normal, por lo tanto, se utiliza el coeficiente de Pearson para correlacionar las variables.

Objetivo General

Tabla 2

Análisis correlacional para determinar la relación entre el Desempeño y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019.

		Desempeño laboral	Satisfacción laboral
	Correlación de Pearson	1	,628*
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)		,005
	N	18	18
	Correlación de Pearson	,628*	1
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,005	
	N	18	18

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Según la correlación de Pearson, se ha halló que el valor es de ($r=0,628$), resultado que indica que existe una correlación positiva moderada entre el Desempeño y la Satisfacción laboral. Con respecto a la significancia es de ($0,005 < 0.05$), lo que permite afirmar que tiene significancia, llegando a la conclusión que el Desempeño y la Satisfacción están en un nivel medio lo que señala que los trabajadores vienen demostrando el mismo trabajo y satisfacción desde el inicio de sus labores.

Objetivo específico 1

Tabla 3

Nivel de Desempeño laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall – Pacasmayo, 2019.

Variable	Nivel	N° de trabajadores	%
Desempeño laboral	Bajo	0	0%
	Regular	13	72%
	Bueno	5	28%
Total		18	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

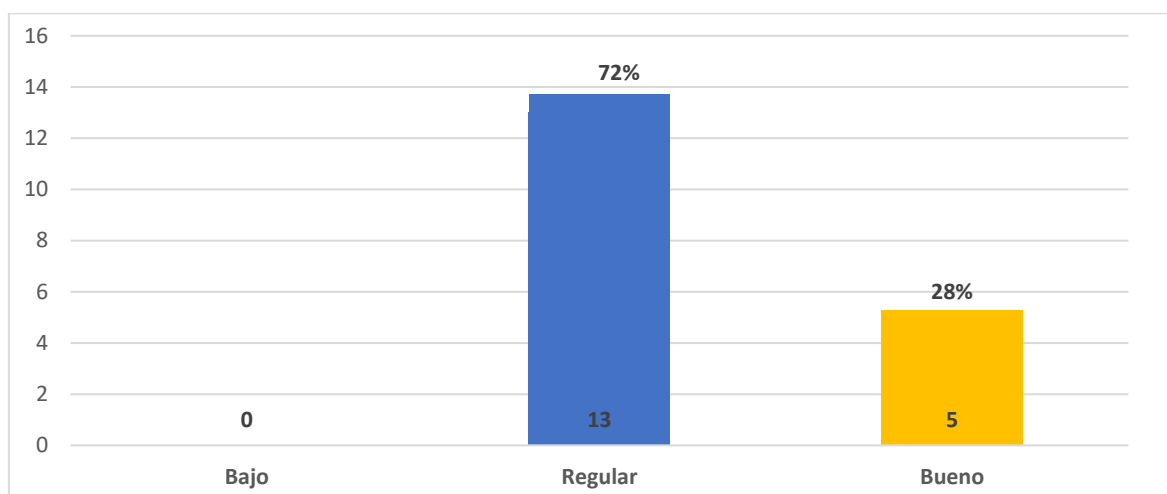


Figura 1. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall – Pacasmayo, 2019.

Interpretación: Según la tabla 3 y figura 1, un 72% de los colaboradores de la empresa Pacasmayo's Mall indican que se encuentran en un nivel regular y un 28% muestran un nivel bueno. Por lo tanto, se puede evidenciar que vienen demostrando la mayoría de trabajadores un nivel regular en la empresa comercial.

Objetivo específico 2

Tabla 4

Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019.

variable	Nivel	N° de trabajadores	%
Satisfacción laboral	Bajo	2	11%
	Regular	15	83%
	Bueno	1	6%
Total		18	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

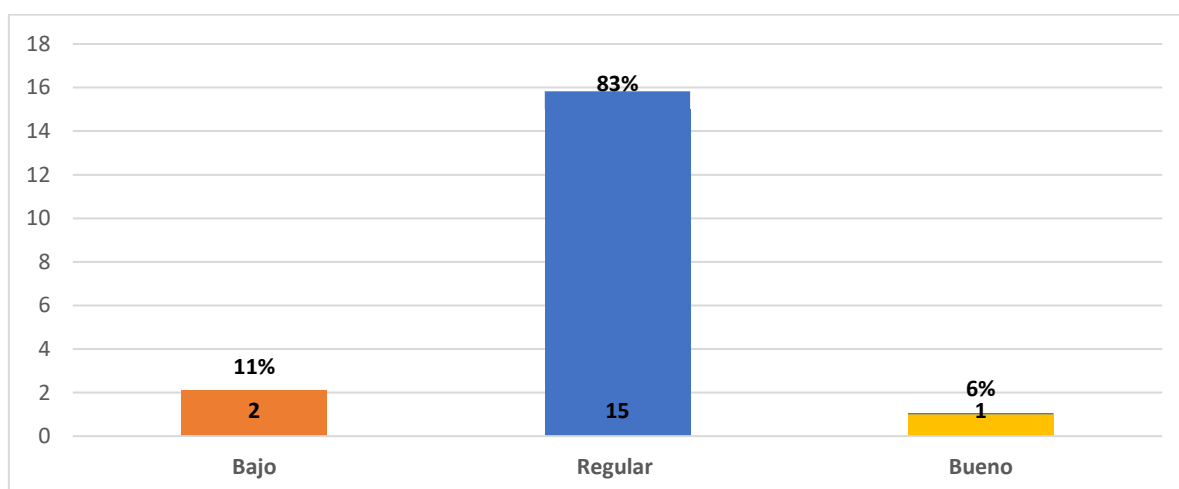


Figura 2. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall – Pacasmayo, 2019.

Interpretación: Según la tabla 4 y figura 2, un 11% de los colaboradores de la empresa Pacasmayo's Mall indican que tienen un nivel de satisfacción bajo y un 83% muestran que es regular. Por lo tanto, se puede evidenciar que vienen demostrando la mayoría de trabajadores un nivel de Satisfacción laboral regular.

Objetivo específico 3

Tabla 5

Análisis correlacional para determinar la relación entre la dimensión Rendimiento y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall- Pacasmayo, 2019.

		Rendimiento laboral	Satisfacción laboral
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	1	,632*
	Sig. (bilateral)		,005
	N	18	18
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,632*	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	18	18

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Según la correlación de Pearson en la tabla 5, se halló el valor de ($r=0,632$), resultado que indica que existe una correlación positiva moderada entre el Rendimiento y la Satisfacción laboral. Con respecto a la significancia es de ($0,005 < 0.05$), lo que permite afirmar que tiene significancia, llegando a la conclusión que los trabajadores vienen demostrando el mismo Rendimiento y satisfacción laboral desde el inicio de sus labores, no hubo una mayor motivación que les permita aumentar el rendimiento, por lo tanto, a mayor rendimiento con el trabajo mayor será la satisfacción laboral.

Objetivo específico 4

Tabla 6

Análisis correlacional para determinar la relación entre la dimensión Calidad de trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall-Pacasmayo, 2019.

		Calidad de trabajo	Satisfacción laboral
Calidad de trabajo	Correlación de Pearson	1	,500*
	Sig. (bilateral)		,035
	N	18	18
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,500*	1
	Sig. (bilateral)	,035	
	N	18	18

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Según la correlación de Pearson en la tabla 6, se halló el valor de ($r=0,500$), resultado que indica que existe una correlación positiva moderada entre la Calidad de trabajo y la Satisfacción laboral. Con respecto a la significancia es de ($0,035 < 0.05$), lo que permite afirmar que tiene significancia, llegando a la conclusión que los trabajadores vienen demostrando la misma Calidad de trabajo desde el inicio de sus labores, por lo tanto, si se mejorara el nivel de calidad de los trabajadores mejor será la satisfacción en ellos.

Objetivo específico 5

Tabla 7

Análisis correlacional para determinar la relación entre la dimensión Competencias laborales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall-Pacasmayo, 2019.

		Competencias laborales	Satisfacción laboral
Competencias laborales	Correlación de Pearson	1	,481*
	Sig. (bilateral)		,043
	N	18	18
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,481*	1
	Sig. (bilateral)	,043	
	N	18	18

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Según la correlación de Pearson en la tabla 7, se ha halló el valor de ($r=0,481$), resultado que indica que existe una correlación positiva moderada entre las Competencias laborales y la Satisfacción laboral. Con respecto a la significancia tenemos que es de ($0,43 < 0.05$), lo que permite afirmar que tiene significancia, llegando a la conclusión que los trabajadores vienen demostrando las mismas Competencias laborales y Satisfacción con su trabajo, no hubo estrategias que les permitan mejorar su competencia laboral, por lo tanto, al mejorar la competencia laboral mayor será la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, se determinó la relación entre el Desempeño y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall, se obtuvo una correlación positiva moderada de ($r=0,628$), de modo que, al existir un buen desempeño del colaborador, mayor será la satisfacción en el trabajo. Este resultado concuerda con la investigación de Anaya (2019) en su estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Satisfacción y el Desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. Concluyendo mediante el software de Pearson se pudo confirmar la hipótesis de investigación que existe una relación entre las variables Desempeño y Satisfacción laboral, por lo tanto, al mejorar el desempeño del trabajador mayor será la satisfacción laboral.

Con respecto al objetivo específico 1, en determinar el nivel de Desempeño de los trabajadores de Pacasmayo's Mall, se obtuvo un nivel de desempeño regular de 72% y bueno a un 28%, indicando que los trabajadores presentan un nivel medio debido a que no logran demostrar el desempeño adecuado que necesita la empresa, situación que demuestra lo contrario en el estudio realizado por Pajares (2018) que fue determinar el nivel de la Inteligencia emocional y Desempeño laboral de los trabajadores de Ripley S.A, cabe mencionar que para encontrar la relación de estas variables, se utilizó el procedimiento de Rho de Spearman donde se obtuvo un cifra de ($r=0.245$) y una significancia de ($p=0.000$) logrando una nivel de relación positiva baja, por lo que se concluyó que si la empresa tiene un nivel de intelecto emotivo alto, beneficiará en el desarrollo de las actividades de sus empleados.

Con respecto al objetivo específico 2, en determinar el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall, se obtuvo un nivel de satisfacción bajo de 11%, regular 83% y bueno 6%, indicando que los trabajadores presentan un nivel medio debido a que no logran sentirse totalmente satisfecho dentro de la empresa. Este resultado se enlaza con el estudio realizado por Rodrigo (2017) en su investigación, sobre la Satisfacción laboral de los colaboradores de Aptus, los resultados muestran que las condiciones laborales que mayor efecto tienen para aumentar la Satisfacción laboral son la adaptación y la capacitación brindada por la empresa, esto brinda alternativas para mejorar la satisfacción laboral de los

trabajadores. Por lo tanto, se concluye que, al mejorar las condiciones laborales del trabajador, mayor será la Satisfacción con el trabajo.

Con respecto al objetivo específico 3, se alcanzó una correspondencia a través del Rendimiento y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall, siendo una correlación de Pearson positiva moderada de ($r=0,632$), por lo tanto, si los trabajadores rindieran más en su trabajo, mayor será la satisfacción laboral. Este resultado concuerda con el estudio realizado por Hilda (2017) que tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la Satisfacción y el Rendimiento laboral de los trabajadores técnicos del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017. Se usó el análisis estadístico que permitió concluir que existe una relación positiva significativa entre la Satisfacción y el Rendimiento laboral con un coeficiente de correlación rho Spearman de ($r=0,843$), lo que permite concluir que, al mejorar el Rendimiento laboral en una organización, mayor será la Satisfacción laboral.

Respecto al objetivo específico 4, se obtuvo una conexión entre Calidad de trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall. Se percibió una correlación de Pearson positiva moderada de ($r=0,500$), por lo tanto, si los trabajadores brindaran una buena calidad de servicio, la satisfacción aumentará en ellos generando clientes satisfechos y fidelizados. Este resultado coincide con el estudio realizado por Trigozo (2018) cuyo estudio fue determinar la relación entre la Calidad en el trabajo y la Satisfacción laboral en la cadena de ferreterías El Imán, y mediante el análisis de correlación de Rho Spearman dio como resultado ($r=0,464$) relación positiva media. Se concluyó que existe relación significativa entre la Calidad en el trabajo y la Satisfacción laboral, asimismo se puede decir que la Calidad de trabajo es una dimensión primordial que permite a la organización fidelizar clientes.

Respecto al objetivo específico 5, se alcanzó una conexión en las Competencias laborales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall, se obtuvo una correlación de Pearson positiva moderada de ($r=0,481$), por tanto, si los trabajadores contaran con mejores competencias laborales, aumentará la satisfacción laboral en ellos. Este resultado concuerda con los hallazgos de Abanto y Cabrera (2018) su objetivo fue determinar la relación entre las Competencias y la Satisfacción laboral de los trabajadores de créditos de una entidad financiera del

distrito de Virú- La Libertad-Perú, año 2018. Obteniendo como resultados procesados con el software estadístico SPSS y por medio del análisis de correlación Rho de Spearman que resultó ser de ($r=0,495$), y que representa una correlación positiva moderada entre las dos variables, por lo tanto, se puede afirmar que los trabajadores más competentes en su trabajo tendrán mejores logros y Satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. En lo que respecta al objetivo general, existe una correlación relevante en el Desempeño y satisfacción laboral, con una correlación de Pearson positiva moderada en los trabajadores, es decir que los trabajadores poseen capacidades, actitudes y compromisos dentro de la empresa por la cual se genera una regular Satisfacción laboral.
2. Con respecto al objetivo específico 1, se halló un nivel de Desempeño regular. Evidenciando que los trabajadores vienen demostrando el mismo desempeño laboral desde inicios de sus labores y por lo cual cuentan con el desempeño adecuado para trabajar normalmente dentro de la empresa comercial Pacasmayo's Mall.
3. Respecto al objetivo específico 2, se encontró un nivel de Satisfacción laboral regular. Indicando que los trabajadores vienen demostrando la misma satisfacción laboral desde inicios de sus labores y por lo cual cuentan con la satisfacción necesaria que se requiere en la empresa para desarrollarse en las ventas.
4. Con respecto al objetivo específico 3, existe una correlación relevante entre el Rendimiento y la Satisfacción laboral, con una correlación de Pearson positiva moderada en los trabajadores, es decir que cuentan con capacidad de rendimiento laboral por lo cual se sienten satisfechos con la empresa.
5. Respecto al objetivo específico 4, existe una correlación relevante entre Calidad de trabajo y la Satisfacción laboral, con una correlación de Pearson positiva moderada en los trabajadores, es decir que cuentan con responsabilidad y calidad en el trabajo por lo cual se sienten satisfechos con la empresa.
6. Con respecto al objetivo específico 5, existe una correlación significativa entre las Competencias y la Satisfacción laboral, indicando una correlación de Pearson positiva moderada en los trabajadores, es decir que los trabajadores de dicha empresa cuentan con habilidades, conocimientos y competencias durante el desarrollo de sus labores por lo cual se sienten satisfechos con la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Se presentan las siguientes recomendaciones que van dirigidos al propietario de la empresa comercial Pacasmayo's Mall.

Cultivar e incentivar el desempeño laboral que los trabajadores de Pacasmayo's Mall tienen dentro de sus respectivos lugares o áreas de trabajo, con una buena remuneración, recompensar toda la labor que desempeñan en la que se evidencia su ímpetu y ganas de ofrecer un buen servicio para el cliente. Así la empresa mantendrá fidelizados a sus clientes que es lo primordial para la empresa comercial.

Desarrollar nuevas estrategias para potencializar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Pacasmayo's Mall, ya que, al dar a relucir un buen desempeño, la productividad aumentará conllevando a que los clientes regresen a comprar una y otra vez.

Es importante que todas las personas colaboradoras de dicha empresa cuenten con un ambiente adecuado para desempeñar sus labores y rindan mejor. Asimismo, cuenten con seguridad y servicios de alta calidad que aseguren su bienestar dentro de las instalaciones del local.

Establecer estrategias de ventas para mejorar las capacidades y rendimiento del trabajador, de esta manera ellos logren un mejor rendimiento con su trabajo.

Es fundamental que los trabajadores de la empresa de Pacasmayo's Mall cuenten con la asesoría adecuada para brindar una buena calidad de atención. De tal modo, se mejore la atención y genere satisfacción en el cliente y trabajador.

Es importante las charlas en los trabajadores, por lo cual, refuercen sus conocimientos, habilidades e importancia del cliente para una organización.

REFERENCIAS

- Abanto, L., & Cabrera, L. (2018). *Competencias laborales y satisfacción laboral de los analistas de créditos de una entidad financiera del distrito de Virú año 2018*. (Tesis de Licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/13899>
- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *Cuida tu dinero*. Recuperado de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Anaya, Y. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales Anaya S.A.C.* (Tesis para obtener Bachiller). Repositorio de la Universidad Continental. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/5737>
- Agurt, C. (1998). *Curso sobre prevención de riesgos laborales*. Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Betzabé, D. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral interna en empresas públicas*. (Tesis de Licenciatura). Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15607/1/UPS-CT007673.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Cope, A. (2018). *El pequeño libro de la inteligencia emocional*. México: Penguin Random House Grupo.
- Crosby, P. B. (1979). *En fundamentos de calidad*. Estados Unidos .
- Cummings, L., & Schwab, D. (1985). *"Recursos Humanos en Desempeño y Evaluación"*. México: Trillas.
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. (Tesis de Licenciatura). Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

- Férrnandez, J., Valcarce, M., & Javaloyes, V. (2018). *Sport Business Symposium. Deporte y empresa, una relación de éxito, 2018*. Wanceulen Editorial S.L.
- Group, C. (05 de Octubre de 2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral*. Recuperado de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Hernández, R., Férrnades, R., & Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill .
- Hilda, G. (2017). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017*. (Tesis para optar al Grado de Maestría), Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22128>
- Kanungo, R., & Misra, S. (1992). *Managerial resourcefulness*. *Human Relations*, 45(12), 1311-1332. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/001872679204501204>
- Kotler, P. (1996). *En Dirección de Mercadotecnia* (8. ed.). México: PRENTICE HALL.
- Marín, k., Ruiz, A., & Henao, E. (2016). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. *Espacios*, 39(16), 17. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>
- Motowidlo, S. J. (2003). *Job performance*. Nueva York: John Wiley&Sons.
- Newstex, C. (Febrero de 2019). *walmart registran las calificaciones más bajas de satisfacción del cliente nuevamente en 2018*.
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la investigación* (2. ed.). México.
- Pajares, V. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los Colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018*. (Tesis de Licenciatura). Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24041>
- Palací. (2005). *Psicología de la Organización*. (5. ed.). España, Madrid: Pearson Prentice Hal.
- Pérez, J., & Fol, O. (2018). *Practiagenda Laboral 2018*. Tax Editores.

- Quispe, D., & Sánchez, G. (Julio de 2011). *Encuestas y entrevistas en investigación científica*. Clínica Investiga, 10. Recuperado de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700009&script=sci_arttext
- Raineri, A. (2007). *Distribución de satisfacción laboral en diferentes países*. Estudios de Administración, 1-42. Recuperado de 10.5354 / 0719-0816.2007.56436
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodrigo, S. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de Aptus*. (Tesis para obtener Bachiller). Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3030/1/2017_Saldarriaga_Condiciones-laborales.pdf
- Sánchez, M. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición*. (1. ed.). España.
- Trigozo, J. (2018). *Calidad de vida en el trabajo y su relación con la satisfacción en la cadena de ferreterías El Imán*. (Tesis de Licenciatura). Repositorio de la Universidad Peruana Unión. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1551>
- Unai, M., & Gonzales, Y. (2019). *Metodología cualitativa para enfocar la mirada cuantitativa: la experiencia de los pre test cognitivos aplicados a la Encuesta de Salud del País Vasco*. *Scholarly Journals*, 137-158. Recuperado de <https://doi.org/10.5944/empiria.43.2019.24302>
- Velásquez, A. (31 de diciembre de 2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *18(4)*, 53-73. Recuperado de <https://doi.org/10.14201/eks20171845373>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

Cuadro de Operacionalización de la variable *Desempeño laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral es sentirse concentrado, esforzarse y entregar resultados siendo competentes en el trabajo (Cope, 2018).	Esta variable se va medir mediante la aplicación del instrumento del cuestionario por medio de la encuesta a escala de likert. (1) Nunca (2) Rara veces (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Rendimiento laboral	Capacidad de desempeño	Ordinal
			Calidad de trabajo	Puntualidad	
				Compromiso	
				Iniciativa de trabajo	
				Cumplimientos de tareas	
				Conocimiento	
			Competencias laborales	Adaptación al cambio	
				Habilidades	
				Aptitud de servicio	

Nota: Elaboración de los autores.

Cuadro de Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el bienestar del trabajador cuando está conforme con la función que desarrolla en la organización (Férrandez, Valcarce y Javaloyes, 2018).	Esta variable se va medir mediante la aplicación del instrumento del cuestionario por medio de la encuesta a escala de likert. (1) Nunca (2) Rara veces (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Motivación	Motivación del personal Buenas relaciones entre trabajadores Estabilidad laboral. Reconocimiento del buen servicio.	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Recompensa al trabajador. Esfuerzo. Disposición de recursos. Apoyo del empleador.	

Nota: Elaboración de los autores

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) servidor: En esta presente encuesta es totalmente anónima y se requiere total sinceridad.

Instrucciones: Lea cuidadosamente y marque con un x.

Valoración de cada Ítem: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
Rendimiento Laboral					
Crees que tienes dificultades para desempeñarte en tu trabajo de manera adecuada.					
Consideras que cuentas con las capacidades necesarias para realizar un buen desempeño laboral.					
Calidad de Trabajo					
La puntualidad es importante en tu desempeño dentro de la empresa ,o hay otras actitudes más fundamentales.					
Consideras que el compromiso prevalece en tu desempeño laboral.					
Crees que los empleadores promueven iniciativa en el trabajo.					
Consideras que cumple con las tareas encomendadas a tiempo.					
Competencias Laborales					
Te informas siempre sobre los productos que requieren los clientes.					
Crees que te encuentras capacitado y apto para adaptarse al cambio.					
Cuentas con iniciativas para hacerle frente a los problemas que se presenten dentro de su labor.					
Muestras siempre interés y esfuerzo para lograr los objetivos de la empresa.					
Participas en charlas y asesoramiento de ventas.					

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a) servidor: En esta presente encuesta es totalmente anónima y se requiere total sinceridad.

Instrucciones: Lea cuidadosamente y marque con un x.

Valoración de cada Ítem: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
Motivación					
Consideras que la opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por sus empleadores y clientes.					
Consideras que se establecen metas con beneficios en común.					
Existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa.					
Consideras que la estabilidad laboral te permite desempeñarte de una manera motivada.					
Reconocimiento					
Te reconocen los empleadores por el buen servicio que brindas a los clientes.					
Recibes recompensas por tu buen desempeño					
Consideras que recibes un salario justo en relación a tu trabajo y esfuerzo.					
Condiciones de trabajo					
Dispongo de los recursos necesarios para brindar un buen servicio.					
Dispongo de libertad para implementar nuevos métodos de trabajo para atender al cliente.					
Asumo que el apoyo recibido por mi empleador, a veces tiende a mejorar mi satisfacción laboral.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Validación del Instrumento por experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: Cedron Medina Carlos
- N° DE COLEGIATURA: CLAD 23383
- PROFESION: Lic. Administración
- LUGAR DE TRABAJO: UCV - Chepen
- CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente TC
- ÁREA: Ciencias Empresariales

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones	
		A	B	C		
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL						
1. Crees que tienes dificultades para desempeñarte en tu trabajo de manera adecuada.	IDENTIFICAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.	✓				
2. Consideras que cuentas con las capacidades necesarias para realizar un buen desempeño laboral.		✓				
DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO						
3. La puntualidad es importante en tu desempeño dentro de la empresa, o hay otras actitudes más fundamentales.		✓				
4. Consideras que el compromiso prevalece en tu desempeño laboral.		✓				
5. Crees que los empleadores promueven iniciativa en el trabajo .	✓					

6. Consideras que cumples con las tareas encomendadas a tiempo.		✓		
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS LABORALES				
7. Te informas siempre sobre los productos que requieren los clientes.		✓		
8. Crees que te encuentras capacitado y apto para adaptarse al cambio.		✓		
9. Cuentas con iniciativas para hacerle frente a los problemas que se presenten dentro de la empresa.		✓		
10. Muestras siempre interés y esfuerzo para lograr los objetivos de la empresa .		✓		
11. Participas en charlas y asesoramiento de ventas.		✓		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL				
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN				
1. Consideras que la opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por sus empleadores y clientes.		✓		
2. Consideras que se establecen metas con beneficios en común .		✓		
3. Existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa.		✓		
4. Consideras que la estabilidad laboral te permite desempeñarte de una manera motivada.	IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.	✓		
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO				
5. Te reconocen los empleadores por el buen servicio que brindas a los clientes.		✓		
6. Recibes recompensas por tu buen desempeño.		✓		

7. Consideras que recibes un salario justo en relación a tu trabajo y esfuerzo.	✓			
DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO				
8. Dispongo de los recursos necesarios para brindar un buen servicio.	✓			
9. Dispongo de libertad para implementar nuevos métodos de trabajo para atender al cliente .	✓			
10. Asumo que el apoyo recibido por mi empleador, a veces tiende a mejorar mi satisfacción laboral.	✓			

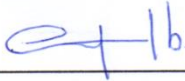
ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

FECHA: 14/11/19



FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: Aguilar Chávez Pablo Valentino
- N° DE COLEGIATURA: 447
- PROFESION: Ing. Estadístico - MBA en Administración de Negocios
- LUGAR DE TRABAJO: UCV
- CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente Metodólogo
- ÁREA: Ciencias Empresariales

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones	
		A	B	C		
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL						
1. Crees que tienes dificultades para desempeñarte en tu trabajo de manera adecuada.	IDENTIFICAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.	✓				
2. Consideras que cuentas con las capacidades necesarias para realizar un buen desempeño laboral.		✓				
DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO						
3. La puntualidad es importante en tu desempeño dentro de la empresa, o hay otras actitudes más fundamentales.		✓				
4. Consideras que el compromiso prevalece en tu desempeño laboral.		✓				
5. Crees que los empleadores promueven iniciativa en el trabajo.		✓				

6. Consideras que cumples con las tareas encomendadas a tiempo.		✓			
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS LABORALES					
7. Te informas siempre sobre los productos que requieren los clientes.		✓			
8. Crees que te encuentras capacitado y apto para adaptarse al cambio.		✓			
9. Cuentas con iniciativas para hacerle frente a los problemas que se presenten dentro de la empresa.		✓			
10. Muestras siempre interés y esfuerzo para lograr los objetivos de la empresa .		✓			
11. Participas en charlas y asesoramiento de ventas.		✓			
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN					
1. Consideras que la opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por sus empleadores y clientes.		✓			
2. Consideras que se establecen metas con beneficios en común .		✓			
3. Existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa.		✓			
4. Consideras que la estabilidad laboral te permite desempeñarte de una manera motivada.	IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.	✓			
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO					
5. Te reconocen los empleadores por el buen servicio que brindas a los clientes.		✓			
6. Recibes recompensas por tu buen desempeño.		✓			

7. Consideras que recibes un salario justo en relación a tu trabajo y esfuerzo.	✓			
DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO				
8. Dispongo de los recursos necesarios para brindar un buen servicio.	✓			
9. Dispongo de libertad para implementar nuevos métodos de trabajo para atender al cliente .	✓			
10. Asumo que el apoyo recibido por mi empleador, a veces tiende a mejorar mi satisfacción laboral.	✓			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

FECHA: 19/11/19



FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/CUESTIONARIO

DATOS DEL EVALUADOR

- APELLIDOS Y NOMBRES: Hinosmoza La Torre Karla
- N° DE COLEGIATURA: -
- PROFESION: Administración
- LUGAR DE TRABAJO: UCV - CHEPEN
- CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente
- ÁREA: DTC

Ítems / Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones	
		A	B	C		
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL						
1. Crees que tienes dificultades para desempeñarte en tu trabajo de manera adecuada.	IDENTIFICAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.	✓				
2. Consideras que cuentas con las capacidades necesarias para realizar un buen desempeño laboral.		✓				
DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO						
3. La puntualidad es importante en tu desempeño dentro de la empresa, o hay otras actitudes más fundamentales.		✓				
4. Consideras que el compromiso prevalece en tu desempeño laboral.		✓				
5. Crees que los empleadores promueven iniciativa en el trabajo.	✓					

6. Consideras que cumples con las tareas encomendadas a tiempo.		✓			
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS LABORALES					
7. Te informas siempre sobre los productos que requieren los clientes.		✓			
8. Crees que te encuentras capacitado y apto para adaptarse al cambio.		✓			
9. Cuentas con iniciativas para hacerle frente a los problemas que se presenten dentro de la empresa.		✓			
10. Muestras siempre interés y esfuerzo para lograr los objetivos de la empresa .		✓			
11. Participas en charlas y asesoramiento de ventas.		✓			
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN					
1. Consideras que la opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por sus empleadores y clientes.		✓			
2. Consideras que se establecen metas con beneficios en común .		✓			
3. Existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa.		✓			
4. Consideras que la estabilidad laboral te permite desempeñarte de una manera motivada.	IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.	✓			
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO					
5. Te reconocen los empleadores por el buen servicio que brindas a los clientes.		✓			
6. Recibes recompensas por tu buen desempeño.		✓			

7. Consideras que recibes un salario justo en relación a tu trabajo y esfuerzo.	✓			
DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO				
8. Dispongo de los recursos necesarios para brindar un buen servicio.	✓			
9. Dispongo de libertad para implementar nuevos métodos de trabajo para atender al cliente .	✓			
10. Asumo que el apoyo recibido por mi empleador, a veces tiende a mejorar mi satisfacción laboral.	✓			

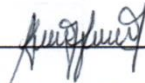
ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ÍTEMS – OBJETIVOS:

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

FECHA: 14 NOV 19



FIRMA Y SELLO

Anexo 4: Análisis de confiabilidad

Alfa de cronbach del Desempeño laboral

Resumen de procesos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

Fuente: Estadístico SPSS

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	11

Fuente: Estadístico SPSS

Alfa de cronbach de la Satisfacción laboral

Resumen de procesos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

Fuente: Estadístico SPSS

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	10

Fuente: Estadístico SPSS

Anexo 5: Autorización para la investigación

PACASMAYO, 27 DE SETIEMBRE DEL 2019

SRTA. LESLY CAROLINA CHIRINOS GUANILO

**Representante del Grupo de Trabajo de Metodología de la Investigación Científica
"Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de Pacasmayo's Mall",
PACASMAYO**

Asunto: *Solicitud de permiso para aplicar encuestas y estudios de observación en las instalaciones del Pacasmayo's Mall.*

De la manera más atenta me dirijo a usted con el fin de darle respuesta a su solicitud de permiso para aplicar encuestas y estudios de observación en las instalaciones del Pacasmayo's Mall, para la materia de Metodología de la Investigación Científica - Universidad Privada Cesar Vallejo – Sede Chepén, recepcionada con fecha 23 de Setiembre del 2019 a través de mi persona.

Que, como propietaria de Pacasmayo's Mall y del grupo humano con la que trabajamos, nos es muy grato saber que han tenido presente el establecimiento que represento para aplicar su proyecto de investigación, por lo que estaremos gustosos y complacidos de atender a su solicitud, siempre recalcando que las actividades de los trabajadores y los asistentes a nuestro Mall no deben de verse afectados por la aplicación de sus instrumentos de investigación, y tampoco podrán alterar el buen funcionamiento y las buenas costumbres que nos representa como una empresa seria y dedicada al rubro de las ventas.

Haremos de conocimiento a los trabajadores de Pacasmayo's Mall de las personas que han mencionado en su solicitud para realizar dicho proyecto ya que son ellos quienes les brindarán algunas facilidades y tiempos que necesiten.

Este despacho estará atento de cualquier información adicional.

Atentamente



Icela Cerna de Arizola
DNI: 19228029