



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los
trabajadores de la Empresa Aguafiel, Trujillo - 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Liza Borjas, Jesús Martín (ORCID: 0000-0003-3585-0278)

Rodríguez García, Yahir José María (ORCID: 0000-0002-9932-5467)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Esta Tesis está Dedicada con todo mi corazón a mi madre Marianela, pues sin ella no lo habría logrado. Tu bendición, consejos a diario de mi vida me permitió seguir luchando por esta meta que juntos hemos logrado, recibe esta ofrenda como muestra del amor que tengo, te amo.

A mi hermano Alessandro por ser mi motor emocional cada día de mi vida y darlo todo para un bienestar junto.

Finalmente quiero dedicar esta Tesis a mi Padre Nelson, por ser un ejemplo a seguir profesionalmente, sus consejos a diario y esa voz fuerte que me hizo volver a confiar en mí mismo y seguir adelante para culminar esta meta, con todo mi corazón, mil gracias sin ustedes nada sería posible.

Rodríguez García, Yahir José María

Esta tesis va dedicada con todo mi alma y amor que siento por ellos que siempre están en mi corazón día a día que son mis padres, dedicarle a mi padre Raúl Martín Liza Ganoza por todo su esfuerzo, amor, educación y mucho sacrificio hacia mi persona, a mi madre Laura Cecilia Borjas Araujo por todo el amor a diario y su esfuerzo incondicional que cada día me expresa, agradecerle a ellos ya que los dos son un motivo incondicional para lograr todo y surgir adelante, cada esfuerzo de ellos es un motor para mí, su esfuerzo y amor siempre lo llevaré en mi mente y en mi corazón, dedicarle también con todo mi corazón a mi abuela desde el cielo María Paula Ganoza Carbajal que es una madre para mí y desde arriba en el cielo estar contenta por este gran logro que le prometí a ella, a mis padres y a mi familia dedicarle con todo mi corazón, mil gracias a ellos y a toda mi familia, tíos, va dedicado con todo mi corazón siempre presentes.

Liza Borjas, Jesús Martín

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi Asesora Dra. Nancy Aragón Aguilar por su paciencia, apoyo incondicional, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, muchas gracias.

Rodríguez García, Yahir José María

Agradecimiento

Agradezco a Dios a mis padres Raúl Martín Liza Ganoza y Laura Cecilia Borjas Araujo por siempre darme su esfuerzo incondicional su apoyo de los dos es esencial para este logro.

A mi asesora Mg. Nancy Aragón Aguilar por su paciencia incondicional por su apoyo siempre en cada asesoría sus enseñanzas y conocimientos fundamentales.

Liza Borjas, Jesús Martín

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Técnicas e instrumentos	16
Tabla 2: Relación de las dimensiones satisfacción laboral y desempeño laboral	20
Tabla 3: Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel	22
Tabla 4: Correlación de la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel.	23

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Nivel de satisfacción laboral	18
Figura 2	Nivel de desempeño laboral	19

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo 20202. La muestra estuvo conformada por los 84 trabajadores del área de producción. Investigación aplicada, con diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados indican que, el 67% de los trabajadores afirman que se encuentran insatisfechos, debido a la falta de retroalimentación de las instrucciones dadas por sus jefes inmediatos y por la falta de autonomía en el desempeño de sus labores; así también se identificó respecto a las evaluaciones del desempeño laboral que el 56% de trabajadores son calificados con la opción “en desacuerdo” por el jefe de área, debido a que las actitudes laborales no son adecuadas y la falta de cumplimiento en los horarios establecidos. Es importante mencionar que se logró establecer una relación directa y significativa entre las variables de investigación y sus dimensiones. Los resultados han demostrado que la hipótesis planteada ha sido aceptada en tanto, la satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, obteniendo como resultado una correlación altamente significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship of job satisfaction with the performance of the workers of the Aguafiel de Trujillo 20202 company. The sample was made up of 84 workers in the production area. The research is applied, with a non-experimental and cross-sectional design. The results indicate that 67% of the workers affirm that they are dissatisfied, due to the lack of feedback on the instructions given by their immediate bosses and due to the lack of autonomy in the performance of their work; Thus, it was also identified with respect to job performance evaluations that 56% of workers are rated with the option "disagree" by the head of the area, due to the fact that the work attitudes are not adequate and the lack of compliance with the established schedules. It is important to mention that a direct and significant relationship was established between the research variables and their dimensions. The results have shown that the proposed hypothesis has been accepted in that job satisfaction is directly and significantly related to the job performance of the Aguafiel company workers, resulting in a highly significant correlation at the 0.01 level (bilateral).

Keywords: work satisfaction, job performance

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, estudios de mercado en el mundo, demostraban, que las organizaciones del rubro de distribuciones, estaban obligadas a adaptarse al entorno competitivo que los acecha. (Anónimo, 2015). Cabe resaltar, que la globalización tuvo un aporte fundamental en dichos cambios, razón por la cual, las empresas priorizaron mayormente en mantener satisfechos emocionalmente a su personal a cargo, basándose en su bienestar, manteniéndolos siempre actualizados, ya que, si se desee llevar a cabo alguna variación interna, aquella misma, que no afectó la capacidad de entendimiento ni su rendimiento de los colaboradores. (Cateleiro, 2017).

Por ello, decidimos dirigir la investigación en la empresa Aguafiel, del distrito de Trujillo, reconocida gracias al Sr. Enrique Cassinelli, fue quien llevo a lo más alto a la organización, con arduo labor y equipo capacitado, pero así como enorgulleció dicho reconocimiento basado en la preferencia de los compradores, reiteramos una falencia, la cual dio origen al objetivo de nuestra investigación, ya que, personas de nuestra confianza, quienes operaron en la organización, expresaron su insatisfacción emocional y laboral cotidiana, basada en que, un gran número de trabajadores, se quejaban, primordialmente, en el horario de trabajo establecido por la empresa, ya que, tenían un horario desde la puesta en práctica de labores, mas no, de salida, ya que, ahí laboraban por cargamento; la jornada laboral diaria, finalizaba cuando entregaban todos los pedidos a los diferentes punto de venta de la ciudad, y sentían que trabajan demasiado, y hasta horas extras en temporadas de verano. Asimismo, no reconocían su trabajo, por tal motivo, fue notoria la insatisfacción laboral. (Página Web oficial Aguafiel, 2020).

Por otro lado, otro factor determinante de insatisfacción, fue el egoísmo y falta de empatía, pues priorizó el trabajo individual, muy por encima del trabajo en equipo, lo cual, fuese lo ideal para hacer más factible la ardua labor y porque no decirlo, terminar en menos tiempo, y, así no sentían un sobre cargo de labores. Así mismo, el personal de trabajo, calificó negativamente la satisfacción laboral, a consecuencia de las deficientes conexiones que se evidenciaron con los superiores o responsables de cada unidad de la empresa. A su vez, se demostró la existencia de algunos inconvenientes que entupieron la puesta en práctica de

actividades, dado que carecieron de incentivos. (Página Oficial Aguafiel Trujillo, 2019).

Además, la organización, prestó menor importancia a instruir o capacitar adecuadamente a sus empleados, es decir mejorar los ánimos, y el intelecto de los colaboradores, es decir, que no hayan carecido de ingenio. (Cortez, 2014, p.4).

Para concluir, mencionamos, otro causal determinante de insatisfacción laboral, como fue la falta de experiencia, la cual fue requerida previamente a ocupar el puesto, a su vez, algunos colaboradores, no cumplieron al usar la indumentaria correspondiente, como los equipos e implementos de seguridad, por tal motivo, se llegó a la conclusión, que no hubo una correcta acotación de las normas. Ni por los colaboradores, ni por los encargados de las contrataciones, cabe resaltar, que la empresa, únicamente, entregó uniformes al nuevo personal, por ende, los trabajadores debieron cuidar demasiado sus implementos y sus equipos de protección. (Página Web Grupo Romero, 2018).

La presente investigación planteó la siguiente interrogación:

¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel Trujillo- 2020?

La justificación de la investigación, se basa en las siguientes razones:

Es conveniente, de tal manera, que contribuye en gran parte de respaldo la teoría de la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral, respecto a los colaboradores de la distribuidora Aguafiel, de la ciudad de Trujillo. A su vez, hay que tener en cuenta que, a través de los frutos corroborados del estudio, la suposición alternativa, puede ser tomada en cuenta para las exploraciones venideras, las mismas que busquen el mismo propósito, de estudio, referente a relacionar las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.

Relevancia social, referente, al análisis y evaluación, entre la conexión de las variables como la satisfacción laboral y desempeño laboral, puesto que, ello contribuirá positivamente al total de empleados de la distribuidora Aguafiel, sede Trujillo, por ende, estas variables a explorar, únicamente no es una realidad de la distribuidora Aguafiel, sino, es una realidad, que muchas empresas están batallando; éste estudio puede servir como antecedente tanto en relacionar ambas

variables, como en la calificación que se obtuvo de forma individual de las variables antes mencionadas, teniendo en cuenta, el objetivo principal de la exploración, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

La investigación presenta justificación metodológica, puesto que se creó un nuevo instrumento para la recolección y análisis de datos, el cual servirá como antecedentes para trabajos similares en un futuro.

La investigación, tuvo por objetivo general: Determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Los objetivos específicos:

O1: Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

O2: Evaluar el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo - 2020.

O3: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de satisfacción laboral y desempeño laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo - 2020.

O4: Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Se formuló la siguiente hipótesis de investigación: Hi - La satisfacción laboral se relaciona directamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Entre las investigaciones a nivel internacional se menciona:

Marroquín y Pérez (2011) en su trabajo de investigación plantearon como objetivo analizar la relación existente entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de Burger King de Guatemala.

El tipo de estudio fue correlacional - no experimental. Se utilizó, a modo de instrumento un cuestionario de 15 preguntas, las cuales buscaban determinar la relación entre ambas variables. A manera de conclusión, se determinó que el clima organizacional experimentado por los empleados de la empresa, la cual fue objeto de análisis, fue significativo, fuerte y directo en un 0,786, de tal manera, esto reflejó que las funciones que se llevaron a cabo para evaluar el desempeño realizado en la productividad de los colaboradores aprobó la hipótesis planteada en la investigación.

Chang y Méndez (2010) en su trabajo de investigación, su principal finalidad fue: Analizar la conexión existente entre la conformidad laboral y el cumplimiento, Objetivamente esperando llegar a concretar una mejora o adelanto competitivo con empresas del mismo sector empresarial. El tipo de estudio fue descriptivo - no experimental.

El universo del estudio, estuvo conformado por aquellos colaboradores, divididos en las seis áreas respectivas, propias del departamento Electro-Hogar, para ello, una vez conocida la población, se halló el tamaño de la muestra, que fueron 53 empleados, a manera de instrumento, se aplicó un cuestionario. Finalmente, los resultados de la investigación, corroboraron que los encuestados calificaron el desempeño, lejos de una calificación mala, la situaron en un rango entre regular y bueno. A su vez, en lo correspondiente, a la conformidad laboral, se evidenció, una aceptación en un nivel significativo.

Palma (2005), en su tesis titulada "Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016, definió como objetivo:

Construir y dar confiabilidad una jerarquía en cuanto a la complacencia respecto al trabajo. El estudio, fue descriptivo - no experimental, a su vez, la técnica puesta en práctica fue una encuesta e instrumento un cuestionario

de 15 preguntas. Finalmente, la conclusión, a la que se llegó, fue que se demostró a través de la estadística la validez y por ende la confiabilidad de los parámetros de calificación con respecto a la conformidad laboral, la cual, correspondió en un nivel regular.

En el Perú se realizaron investigaciones sobre el tema en estudio, tales como:

Chávez (2018) en su trabajo de investigación planteó como objetivo general: Determinar la conexión directa entre las variables, conformidad y cumplimiento laboral, referente al servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho, correspondiente al año 2018. Priorizando, el enfoque cuantitativo, a nivel nacional.

El estudio, fue de tipo correlacional - no experimental, cuya técnica utilizada, fue una encuesta, y a manera de instrumento, un cuestionario.

Finalmente dio como resultado que efectivamente si hay existencia de relación significativa, directa y fuerte, con respecto a las variables, conformidad y cumplimiento laboral en un nivel de significancia, del 5%, asimismo, un intervalo de confiabilidad del 95%.

Huamán y Ramos (2015) en su trabajo de investigación refiere como objetivo general:

Determinar de qué forma el ambiente organizacional se correlaciona con la conformidad gremial, la cual, está adherida al Centro de Salud Ascensión ubicada en Huancavelica, 2015. El estudio de la investigación, fue correlacional - no experimental. Se utilizó, la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Se concluyó, que evidentemente existe relación entre el ambiente organizacional con la variable 2, ya que, la prueba de corroboración de la suposición, determinó, que el 50.80% de los colaboradores, manifestaron que el ambiente organizacional, no es el esperado y tuvo ciertas deficiencias en muchos aspectos.

Prado (2015) en su tesis definió como objetivo:

Establecer la relación de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral, en cuanto, al personal administrativo de la Universidad Cesar Vallejo SAC. Para ello, el estudio, fue correlacional - no experimental. A su vez, se empleó, la técnica de la encuesta, y como instrumento un cuestionario. Se concluyó que, existe una relación significativa, fuerte y directa, entre el clima laboral y la variable dependiente, hacia los colaboradores de las diferentes oficinas administrativas de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, arrojando un producto, evidenciando un nivel medio.

Guevara y Tafur (2015) en su trabajo de investigación plantearon a manera de objetivo general:

Determinar de qué manera influye el clima labora en el desempeño de los colaboradores, de la empresa Kentucky Fried Chicken, respecto, a la sede Real Plaza, de la ciudad de Trujillo. El estudio, fue correlacional - no experimental. Para ello, se utilizó, la técnica de encuesta, y, a modo de instrumento, un cuestionario, conformado por 15 preguntas. Los resultados de la investigación, demostraron, que la influencia del clima laboral, con respecto, a la variable dependiente, es favorable, puesto que, los resultados estadísticos aplicados, corroboraron la influencia positiva en los colaboradores.

Alva y Juárez (2014) en su tesis plantearon como objetivo general:

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú SA del distrito de Trujillo. El estudio, fue correlativo - no experimental. Se utilizó, la técnica de encuesta e instrumento, un cuestionario, la cual, estuvo conformada por 20 preguntas. Finalmente los resultados de la investigación determinaron, que la relación entre las variables anteriormente mencionadas, fue directa, a su vez, el nivel de satisfacción laboral fue medio, para ello, influyó un nivel de productividad medio.

Atalaya (1999) define la variable satisfacción cómo: “La conexión eficaz de los colaboradores con el medio que los alberga, la cual, puedes ser intrínseca y extrínseca”. (p.99).

La satisfacción intrínseca, se refiere a los trabajos en su originalidad, es decir los que, se manejaron internamente, lo cual, abarcó tiempo, salario, seguridad y desempeño, para ello, se tomó en cuenta la percepción de los colaboradores, en cuanto, a los factores antes mencionado. (p.100). La satisfacción extrínseca, se refiere, a la conexión, de la conformidad del colaborador, en cuanto a factores que no pertenecieron a la empresa, pero que, al ser considerados, mejoraron el desempeño y productividad de los empleados, los cuales, fueron: las recompensas, los incentivos, los premios, en reconocimiento a los logros cumplidos, y por qué no, un aumento económico, que procedieron de un individuo ajeno a la empresa. (p.100).

A su vez, es relevante mencionar otra definición respecto a satisfacción laboral, es referida, como “El sentir, tanto afectivo, como emocional, en cuanto, a una aceptación o rechazo, hacia su centro de labores”. (Lacca et al., 2006)

Morillo (2006) refiere a la satisfacción laboral como:

“El deseo de los colaboradores, de cómo desean ser tratados, tanto, por los gerentes, como por sus colegas, involucrando trato, empatía y comunicación, a través, de los niveles de aceptación y rechazo”.

Según Ochoa (2014) en su tesis de investigación determina:

Que la satisfacción laboral, es la conformidad que perciben y sintieron a la vez, los colaboradores, asumiendo, que percibieron una calificación significativa u aceptable, corroboró que, se sintieron motivados, con garantías en sus funciones, y en muchos de los casos , recompensados, y , porque no, valorados, en el caso, que se evidenció una calificación negativa, ello trajo deficiencias en la productividad y puesta en práctica de funciones, los cuales, entorpecieron las metas de la empresa y en el peor de los casos, los empleados, generaran conflictos, consecuentemente, optaron por irse de la organización.

Blunda (2017) indica que la satisfacción laboral es “La cantidad de percepciones afectivas, que involucraron, deseos y necesidades, referidos por la calificación por parte de los colaboradores hacia su centro de labores”. (p.96).

Herzberg (1959) reitera que, “las variables de conformidad y desempeño, en cuanto a su correlación originaron una teoría, la cual fue a base de resultados”.

Cabe resaltar, que principalmente, denominó, las carencias de higiene, las mismas, que se vieron reflejadas en, las condiciones físicas como, en las psicológicas, predominado, las áreas de trabajo y la indumentaria, como también, las carencias de motivación, ya que, al hacer hincapié en una jerarquía, fue semejante a la teoría de las necesidades de Maslow.

Según Salas (2015) en su tesis de investigación, enfocándose en el desempeño organizacional, corrobora que los empleados hoy en día, evalúan el trato recibido, ya sea, por su empleador, en la interacción, con sus mismos compañeros de labores, a su vez, cuestionan, si es el correcto o no.

Cabe resaltar, que, no estuvieron de más, los incentivos conocidos habitualmente, como fueron los ascensos, los reconocimientos, sin embargo, los elementos físicos, no se encontraron limpios adecuadamente. Consecutivamente, mencionamos aquellos factores los cuales fueron de gran aporte en cuanto al bienestar y sensaciones favorables, ante los colaboradores: Primero, estipular a quienes cumplieron con los requisitos en cada uno de los puestos. Asimismo, componer conexiones que fueron suscitadas en los colaboradores, sucesivamente, disponer de técnicas de estímulos, los más tenidos en cuenta por las empresas fueron: ascenso de cargos, remuneraciones, bonos por metas complicadas y finalmente, contaron con ambientes de descansos, ya sea para, refrigerios, como, también fomentar la comunicación y confianza entre compañeros.

Marquina (2018) en su trabajo de investigación, determino como objetivo:
Analizar la influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción Laboral del cliente del hotel Fundo San José Lodge.

Finalmente concluyó, plantear mejorar, en cuanto a remuneraciones, premios, reconocimientos y ascensos, fueron los más valorados por los

colaboradores, ya que, con esos reconocimientos, fue cuando, se sintieron que su labor fue valorada, de acuerdo, al desempeño.

En las siguientes dimensiones de satisfacción laboral tenemos:

Mahillo (1996) define la motivación como:

“El estímulo o sensación a través de la percepción, lo cual, influyó, en realizar una acción”. (p.34). El autor define a los retos en el trabajo como el cumplimiento de sus funciones, fuera de lo normal y justo, con la finalidad de evaluar responsabilidades, pues, si el clima fue positivo, no se presentaron deficiencias en el transcurso de la productividad, por ende, muchos empresarios, optaron por premiar, y destacar al personal más sobresaliente.

Remuneraciones justas según Chiavenato (2000), refirió a un ser motivado por el salario que perciben, el cual, debió estar situado en un ambiente de interacción.

Ya que, los colaboradores, en el caso, que se sitúen en una situación laboral, el trato al cliente y la importancia que le se le haya dado a él, permitió evaluar si realmente la remuneración fue la esperada, y va acorde con las horas laboradas.

Consecutivamente, detallamos los conceptos de la segunda dimensión, la cual fue políticas laborales:

Condiciones de trabajo según Cayetano (2015) refiere que, en lo correspondiente a la administración, hablando generalmente, las políticas, fueron aquellos criterios, que las empresas dictaminaron, y porque, no decirlo, cada empresa en su rubro tuvo las suyas, por ende, los gerentes, y el trabajo de los colaboradores.

En cuanto, a la empresa Aguafiel, mencionarnos que las condiciones de trabajo, debieron ir encaminadas a los objetivos de la empresa, ya que, la empresa tuvo en mente, cumplir las metas, y con la colaboración de los trabajadores, se esperó llegar a ello.

Según Hannoun (2011) en su tesis definió:

A modo de conclusión, enfatizó, que los oficios y demás papeles de vital importancia, de trámite administrativo, fueron aquellos, que dictaminaron y corroboraron cualquier acción o movimiento empresarial, con la finalidad, de hacer una supervisión o rectoría, a los procesos, llevados a cabo por los jefes o responsables, involucrando a la totalidad de áreas o departamentos, de una empresa u organización, ya fuese, en entidades del ámbito público o privado.

A su vez, la segunda variable de análisis, fue definida acorde al aporte de Araujo y Leal (2010), definieron al desempeño laboral como:

“El nivel en que los jefes o altos funcionarios organizacionales, realizaron sus deberes, priorizaron los requisitos, en los diferentes perfiles de puestos tomados, basados en cumplir los objetivos de la organización”. (p.85).

Chiavenato (2003) define al desempeño laboral como:

“Aquellas actitudes visualizadas en los colaboradores, los cuales, fueron de vital importancia, en lo que respectó, al logro de los objetos o fines trazados por las organizaciones. Por ende, destacó la importancia, de que, los trabajadores, realizaron eficientemente, sus funciones, ya que, las empresas siempre, necesitaron trabajadores que sumen o contribuyan a favor”.

Finalmente, (Boada, 2018):

Manifestó que una prueba de procesos y sistemas, las cuales encaminaron las funciones, en base a la concreción de resultados, para ello, se buscó que los colaboradores, hayan contado con el potencial requerido, para que, sus aportes, hayan contribuido favorablemente en cada función establecida. Consecuentemente, los conocimientos de los colaboradores efectuados, propiamente de una institución u organización fue, un elemento relevante, del rendimiento laboral:

Conocimientos según Chiavenato (2009), en su libro Planeamiento Estratégico, lo definió como:

La calificación referente al rendimiento en el trabajo, conllevó un procedimiento formal, en cuanto, a inspección y confianza, de haber dado un visto bueno o aprobatorio de una responsabilidad en efecto, ya fuese individualmente, o producto del trabajo en equipo, en el interior de la organización. En Aguafiel esto fue fundamental, ya que, prevaleció la experiencia laboral.

Manguila (2013) en su libro titulado “Salario emocional y Satisfacción Laboral”:

Explica que, la prueba efectuada, correspondiente a dictaminar el grado o nivel en el que se encontró el rendimiento laboral, se enfocó, básicamente, en la medición de los resultados y en el enfoque analítico, hacia los colaboradores”. (p.230).

Correlativamente, definiremos las competencias, la cual, es una dimensión del rendimiento:

Competencias según Espaderos (2016):

En el ámbito laboral, como el desenvolvimiento, en cuanto a una masa de elementos, englobando, conocimientos, talentos, percepciones, comportamientos, estímulos, particularidades individuales, así como, lo relativo a la experiencia, puesto que, influyeron, en lo que respecta, al cumplimiento de objetivos, ya fuese, en una organización de interés público o privado.

Asimismo, detallamos la dimensión referente al rendimiento de tarea:

Según Herrera y Ramírez (2018) ejemplificó dos situaciones en cuanto a la forma en como analizar el rendimiento laboral:

Desempeño de tarea y rendimiento contextual, lo definió en su libro “Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones”, como una relación vital, en función a la capacidad de los colaboradores, en desempeñarse de manera efectiva y favorable, acorde, a las responsabilidades pertinentes, a su vez, la implementación, jugó un rol,

muy importante, ya fuese, a través del abastecimiento, tanto de materiales como servicios referidos. (p.21).

A manera de ejemplificación, mencionamos: el conocer el producto, tener conocimiento en el término de adquisiciones, en el mando de la institución, valorando el tiempo, a diferencia de, por qué no decirlo, de un bombero, el cual estuvo en función a resultados, como, los rescates y operaciones de emergencia.

García (1997) en su tesis de investigación con la finalidad de analizar la satisfacción y las diferencias motivacionales.

Concluyó, que el desempeño de tareas según los colaboradores, se refirió, a los comportamientos que generaron los productos o servicios que satisficieron las responsabilidades y que asumió la organización.

Bastardo (2014) en su artículo científico refirió esta dimensión, como, todo aquello que interfiere actitudes, los cuales, fueron a través de cambios y a la preservación de actividades productivas, ya fuese, gerencia, inventario, adquisición y productividad", (p.56).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El proyecto de investigación fue de tipo correlacional, se usaron las teorías de ambas variables satisfacción laboral y desempeño laboral, para la solución de la problemática encontrada. Hernández et al. (2003)

Con un diseño no experimental, siendo que las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral fueron medidas tal cual se presentaron en la realidad problemática de la empresa Aguafiel Trujillo - 2020. En la investigación, las variables ocurren y no es posible manipularlas, no se tuvo control directo sobre dichas variables, ni se pudo influir sobre ellas, al igual con sus efectos. Hernández et al. (2003)

3.2 Variables y operacionalización:

Las variables de estudio son detalladas de la siguiente manera:

Variable 1: Satisfacción Laboral, Se detalla, en las siguientes definiciones e indicadores.

- **Definición Conceptual:** La satisfacción laboral fue entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas, en relación, a su trabajo (Boada, 2018).
- **Definición Operacional:** En la variable de satisfacción laboral se utilizó la herramienta del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de Aguafiel – Trujillo. Las dimensiones, se detallaron a continuación: Retos de trabajo, Remuneraciones justas y condiciones de trabajo.
- **Indicadores:** Significación de tareas, Autonomía y Retroalimentación del puesto mismo, pertenecieron a la dimensión de Retos de trabajo. Asimismo, Satisfacción con los sueldos, concerniente a la dimensión de Remuneraciones justas. Finalmente, Oportunidad y desarrollo de la organización, Características del trabajo y Supervisión, correspondiente a la dimensión de Condiciones de trabajo.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral, Se desglosó en los siguientes conceptos e indicadores.

- **Definición conceptual:** Es la utilidad, rendimiento que una persona pudo aportar en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales estuvo obligado a realizar. (Boada, 2018).
- **Definición Operacional:** La variable Desempeño laboral, se midió a través de una ficha técnica de evaluación que fue evaluado por los jefes del personal de Aguafiel – Trujillo. Las dimensiones, se precisaron seguidamente: Competencias, Conocimientos y Desempeño de tarea.
- **Indicadores:** Trabajo en equipo, Comunicación y Pro actividad, pertenecientes a la dimensión de Competencia. Asimismo, Conocimiento del puesto de trabajo y destreza para el uso de herramientas de trabajo, incumbe a la dimensión de Conocimientos. Por último, Esfuerzo y perseverancia y puntualidad, concerniente a la dimensión de Desempeño de tarea.
- **Escala de medición:** Ordinal

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

Población

La población estuvo constituida por el registro de empleados y jefes del área de producción de la empresa Aguafiel - Trujillo 2020, que a la fecha según su base de datos se encontraron laborando 120 trabajadores, por lo tanto, se tomó dicha cifra como la población total.

Criterios de inclusión:

Jefes del área de producción y demás colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo, durante el año 2020.

Criterios de exclusión:

Personas ajenas al área de producción y demás colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo, durante el año 2020. Colaboradores que se encontraron con licencia, vacaciones o permiso.

Muestra

Tras la aplicación de la fórmula finita a la totalidad de la población, se obtuvo como muestra la cantidad de 84 trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, 2020.

Muestreo

Se utilizó, el muestreo intencional o por conveniencia, ya que, las personas que se eligieron fueron de acuerdo a ciertos criterios que formaron parte de la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En las técnicas de medición se utilizó la encuesta con instrumento de cuestionario, para evaluar la variable satisfacción laboral y para la variable Desempeño laboral se medirá con una ficha técnica de evaluación.

Variable 1. Satisfacción Laboral

Variable 2. Desempeño Laboral

Instrumento:

Basado en el modelo de Palma S. (2005), quien se elaboró una serie de ítems en relación a las variables. El instrumento, fue el esquema de Alfa de Cronbach, para ello, se tomó en cuenta la calificación de 0.88, de la investigación guía, la cual, recopilamos el cuestionario, lo que, corroboró, que presenta una consistencia en nivel significativo entre ambos conceptos de correlación, por tal motivo, se deduce, que la herramienta fue prominentemente confiable.

Tabla 1: Técnicas e instrumentos

Estadístico de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.88	30

El instrumento que analizó este estudio de investigación, fue un cuestionario para la variable satisfacción laboral, la cual, se aplicó a los trabajadores de la empresa Aguafiel Trujillo 2020; para ello, se utilizó la Escala de Likert; en el cual, los rangos para esta escala son: 1= Totalmente de acuerdo / 2 = De acuerdo / 3 = Indeciso / 4 = En desacuerdo / 5 = Totalmente desacuerdo. Las apariencias de satisfacción laboral, fueron evaluadas mediante la gradilla de valoración de Likert, cuyas interrogantes cuentan con cinco elecciones de respuesta.

Validez y Confiabilidad:

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual, fue certificada a prudencia de 4 expertos en una investigación anterior, en el tema referente a la relación entre las variables satisfacción laboral con el desempeño, en lo concerniente a la encuesta, coincidió con las variables de análisis y adaptada al rubro de investigación

3.5 Procedimientos

Tomando en cuenta se aplicó el cuestionario a 84 personas que trabajaron en la empresa Aguafiel Trujillo, 2020. A su vez, se revisó con minuciosidad los resultados a fin de encontrar respuestas a los objetivos propuestos.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicó encuestas a los trabajadores de la empresa Aguafiel del área de producción en la provincia de Trujillo, tomando una población de 84 trabajadores, los resultados obtenidos en la etapa de recolección de datos se procesaron por medio de la hoja de cálculo Excel Versión 2018, la cual, se procedió al análisis de la información que se llevó con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados de la información.

Se presentaron a través de tablas y representaciones gráficas con su respectiva interpretación, las cuales permitieron describir las variables.

3.7 Aspectos éticos

Los resultados a presentar tuvieron su base en:

- **Autenticidad:** Será validada a juicio de expertos, evitando manipulación.
- **Originalidad de información:** pues se citó con el formato APA, con el fin, de proteger la identidad intelectual a los autores, los cuales mediante sus estudios ayudaron al desarrollo de este proyecto de investigación., para ello, la Universidad Cesar Vallejo, corroboró el anti plagio, mediante el Software Turnitin, lo cual, garantizó, minimizar el riesgo de copia.
- **Confidencialidad:** porque la participación de las personas en la aplicación del cuestionario fue protegida pues la aplicación de la misma se hizo de manera anónima.
- **Justicia:** Definió el derecho de toda persona, a no, fuese discriminada por consideraciones culturales, ideológicas, políticas, sociales o económicas. A la vez, determinó el deber correspondiente de respetar la diversidad en las materias mencionadas, y de colaborar a una equitativa.

IV. RESULTADOS

Objetivo Específicos

Objetivo N° 01: Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Figura 1.

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel

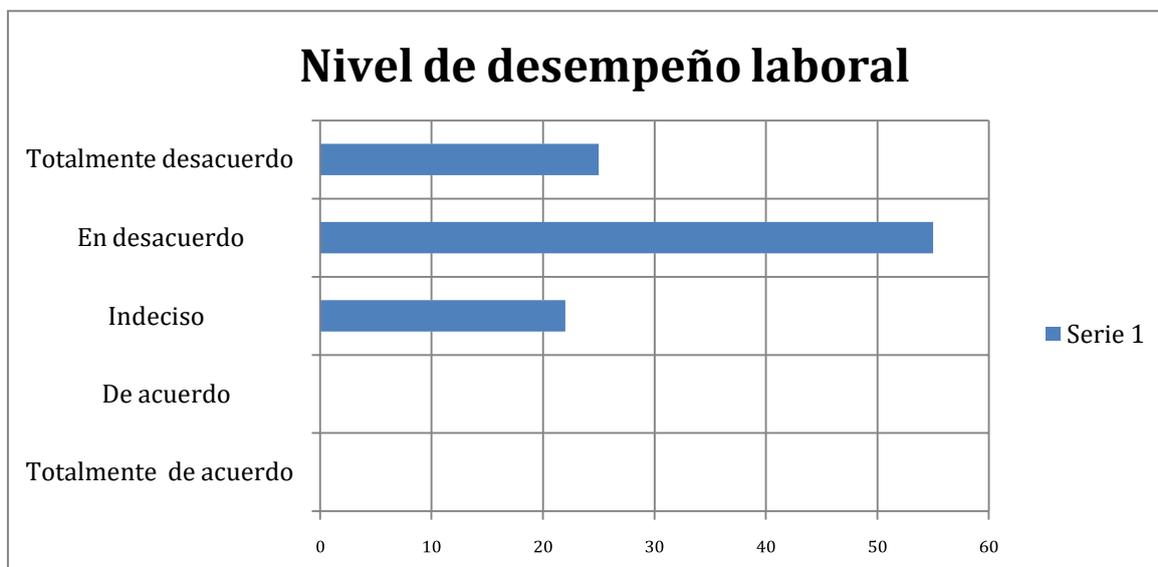


Nota: Representación gráfica por niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo – 2020; producto de la encuesta aplicada a los jefes del área de producción y demás colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo.

En la figura 1 se indica que, el 67% de trabajadores se encuentran insatisfechos, no respetan su jornada de trabajo, el ambiente de trabajo les genera estrés, las horas de trabajo, tienen la sensación que están siendo explotados, perciben que su trabajo es valioso, aun así, consideran que su remuneración y beneficios son mínimos; indican haber recibido mal trato y les resulta complicado expresar sus opiniones y prefieren mantenerse al margen del compañerismo laboral.

Objetivo N° 02: Evaluar el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo - 2020.

Figura 2. Nivel de desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel



Nota: Representación gráfica por niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo – 2020; producto de la ficha técnica de evaluación aplicada a los colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo.

En la figura 2 se muestra que, la calificación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, evidencia que no se cumple con las especificaciones otorgadas por los clientes, falta de interés, respeto y amabilidad hacia los demás y no se logra la comprensión de las necesidades del cliente para proporcionar un servicio efectivo; las labores no superan las expectativas planificadas, no existe propuestas de mejora, falta de actitud positiva. Asimismo, se determina de manera regular que los trabajadores si poseen conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones y además hacen el uso correcto de herramientas y tecnologías de seguridad.

Objetivo N° 03: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de satisfacción laboral y desempeño laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo - 2020.

Tabla 2: Relación de las dimensiones satisfacción laboral y desempeño laboral

			Desempeño	Competencias	Conocimientos	Desempeño de tarea	Satisfacción	Reto de trabajo	Remuneraciones justas	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,789**	,259*	,266*	,296**	,220*	-,162	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,017	,015	,006	,044	,141	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Retos de Trabajo	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,789**	1,000	-,026	-,122	,220*	,129	-,219*	,548**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,814	,268	,044	,242	,045	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Remuneraciones justas	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,259*	-,026	1,000	,047	,392**	,222*	,019	,411**
		Sig. (bilateral)	,017	,814	.	,668	,000	,042	,864	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Condiciones de Trabajo	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,266*	-,122	,047	1,000	-,122	,067	,114	-,361**
		Sig. (bilateral)	,015	,268	,668	.	,269	,545	,302	,001
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Desempeño	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,296**	,220*	,392**	-,122	1,000	,599**	,422**	,631**
		Sig. (bilateral)	,006	,044	,000	,269	.	,000	,000	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Competencias	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,220*	,129	,222*	,067	,599**	1,000	-,040	,217*
		Sig. (bilateral)	,044	,242	,042	,545	,000	.	,719	,048
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Conocimientos	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,162	-,219*	,019	,114	,422**	-,040	1,000	-,220*
		Sig. (bilateral)	,141	,045	,864	,302	,000	,719	.	,045
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Desempeño de tareas	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,511**	,548**	,411**	-,361**	,631**	,217*	-,220*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,001	,000	,048	,045	.
		N	84	84	84	84	84	84	84	84

Se logra establecer una relación significativa entre las variables de investigación y sus dimensiones, se muestra que la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, se orientan por los factores de remuneración, falta de reconocimiento a sus labores y a la no prestación de las atenciones de sus requerimientos por parte de la jefatura de área, para el cual ésta insatisfacción laboral se relaciona de forma evidente con su regular y bajo desempeño laboral, que fue evaluado a través de una ficha de evaluación de experto, en la que se refleja que las competencias de los trabajadores son regulares, sus conocimientos con regulares y bajos y en cuanto al desempeño de sus tareas son ineficientes. Ante ésta problemática es claro que, se debería poner en práctica mejoras que incrementen la satisfacción laboral y por ende se vea reflejado en la eficiencia del desempeño laboral de cada trabajador.

Objetivo N° 04: Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Tabla 3: Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

	Porcentaje
Reconocimiento de los logros	18%
Fomentar el desarrollo profesional	5%
Incluir flexibilidad horaria	10%
Reforma salarial	28%
Fomentar equilibrio social	5%
Aceptar opiniones y/o sugerencias	6%
Capacitación en debilidades laborales	4%
Aplicar bonos de reconocimiento laboral	24%
TOTAL	100%

Nota: Información recolectada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Aguafiel de Trujillo - 2020.

De la tabla 1 se muestran criterios de mejora hacia la satisfacción laboral por parte de los colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo, orientando a resolver el mayor problema expresado en la insatisfacción laboral, como lo es el factor de la remuneración, para ello se establece la mejora de reforma salarial obteniendo un porcentaje de aceptación de 28%, bajo el mismo criterio se proponer la mejora de aplicar bonos de reconocimiento laboral obteniendo 24%, reconocimiento de los logros en 18%, realización de flexibilidad horaria con un 10% de aceptación, admitir las opiniones y/o sugerencias con un 6%, el 5% es obtenido por las mejoras de fomentar el desarrollo profesional y el equilibrio social en el trabajo, y por último 4% en mejorar las capacitaciones enfocada a las debilidades laborales

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis planteada:

Hi: La satisfacción laboral se relaciona directamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Tabla 4: Correlación de la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo-2020

		Satisfacción	Desempeño
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	84
Desempeño		Coeficiente de correlación	,296**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	84

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

Mediante el desarrollo de los resultados presentados, se evidencia que existe relación directa y altamente significativa en el nivel 0,01 (bilateral), entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel 2020, los criterios de evaluación mediante la encuesta refleja de forma clara los por qué de la insatisfacción laboral reflejado en el bajo desempeño laboral de los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

Mediante el desarrollo de los resultados se evidencia que existe relación directa y significativa entre las variables de satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel.

Con relación al primer objetivo de analizar la satisfacción laboral de los trabajadores, el 67% de los trabajadores afirman que se encuentran insatisfechos. Debido a la falta de retroalimentación de las indicaciones dadas por sus jefes inmediatos, y por la falta de autonomía en el desempeño de sus laborales. Asimismo, consideran que su remuneración es inadecuada e injusta en función al trabajo que realizan y los beneficios no son justos de acuerdo al trabajo realizan. No existe posibilidades de promoción y perciben falta de supervisión. Los resultados de la presente investigación se corroboran con lo mencionado por Atalaya (1999) en su libro "Satisfacción laboral y productividad", debido a que refiere que la satisfacción, se relaciona a los trabajos en su originalidad, salario, seguridad y desempeño, así mismo refiere a la conexión, de la conformidad del colaborador, en cuanto a factores que mejoran su desempeño y productividad, los cuales son: las recompensas, los incentivos, los premios y el reconocimiento a los logros cumplidos. Las oportunidades de desarrollo son bien valoradas por los trabajadores y se vinculan de manera notable con su desempeño laboral, de la misma manera se califica forma positiva al acompañamiento de las jefaturas en cuanto comunicación, requerimientos y desarrollo de tareas.

Con relación al segundo objetivo orientado a la evaluación del desempeño laboral, el 56% de trabajadores son calificados en el criterio "desacuerdo" por el jefe de área. Debido a que no superan los objetivos establecidos, las actitudes laborales no son adecuadas y a falta de cumplimiento en los horarios establecidos. Así también, no existen los conocimientos suficientes para el cumplimiento de sus tareas, además permanece la falta de respeto y comunicación con los compañeros de trabajo. Existe el 21% de los trabajadores calificados en el criterio "indecisión", debido al uso de los implementos de seguridad en muchas ocasiones no son las correctas a pesar de haber recibido las capacitaciones necesarias; por otro lado, los trabajadores si poseen conocimientos básicos para el uso correcto de herramientas de seguridad. Los resultados de la investigación se corroboran con lo mencionado por Prado (2015) en su tesis "Relación entre clima organizacional y

el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017”, donde concluye que, el desempeño de los trabajadores administrativos se relaciona directamente con el clima organizacional, en factores de trabajo en equipo manteniendo una comunicación activa, mantener los conocimientos idóneos para el área de trabajo utilizando las herramientas adecuadas, es claro que el desarrollo de cada tarea va en relación a los esfuerzos y perseverancia de los trabajadores. Así también la presente investigación se relaciona con lo referido por Chiavenato (2003) en su libro “Desempeño laboral y calidad del servicio del personal administrativo”, en donde define al desempeño laboral como aquellas actitudes visualizadas en los colaboradores, haciendo referencia en la totalidad de sus competencias desarrolladas, los conocimientos del puesto de trabajo y su productividad.

Con relación al tercer objetivo de analizar la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores. De acuerdo a la primera dimensión de satisfacción laboral “retos de trabajo”, los trabajadores no se encuentran satisfechos respecto a los retos que se les impone en sus labores, en su dimensión “remuneraciones justas”, los trabajadores no perciben de manera adecuada su remuneración a cambio de sus labores desempeñadas, lo que indica su insatisfacción dentro de la empresa y en la dimensión “condiciones de trabajo”, los trabajadores muestran un rechazo frente a ésta dimensión, sintiéndose incómodos e inseguros en su ambiente laboral. Respecto a las dimensiones de desempeño laboral, en “competencias”, los resultados muestra que, los trabajadores no están alineados en su mayoría a este requerimiento de la variable; respecto a la segunda dimensión “conocimiento”, los trabajadores no tienen los conocimientos totalmente efectivos para la realización de sus laborales y con un considerable porcentaje de debilidades; como tercera dimensión “desempeño de tareas”, los trabajadores no desempeñan sus labores de acuerdo a las indicaciones del área o de la jefatura correspondiente, generando déficit laboral hacia la empresa. Logrando establecer una relación entre las variables de investigación y sus dimensiones, se muestra que la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, se orientan por los factores de remuneración, falta de reconocimiento a sus labores y a la no prestación de las atenciones de sus requerimientos por parte de la jefatura de área, para el cual ésta insatisfacción laboral se relaciona de forma evidente con su regular y bajo

desempeño laboral, que fue evaluado a través de una ficha de evaluación de experto, en la que se refleja que las competencias de los trabajadores son regulares, sus conocimientos con regulares y bajos y en cuanto al desempeño de sus tareas son ineficientes. Los resultados están relacionados con el estudio realizado por los autores Alva y Juárez (2014), en su investigación “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A.”, que explican, la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de desempeño, estableciendo dimensiones de remuneraciones y condiciones de trabajo para la satisfacción laboral y nivel de conocimientos y competencias para la variable desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

- VI. Se concluye que, el 67% de los trabajadores afirman que se encuentran insatisfechos, debido a la falta de retroalimentación de las indicaciones dadas por sus jefes inmediatos, y por la falta de autonomía en el desempeño de sus labores. Consideran que su remuneración es inadecuada e injusta en función al trabajo que realizan y los beneficios no son razonables de acuerdo al trabajo que ejecutan, además, no existe posibilidades de promoción y perciben falta de supervisión.
- VII. En la investigación se identificó que, respecto a las evaluaciones del desempeño laboral, el 56% de trabajadores son calificados en el criterio “desacuerdo” por el jefe de área, debido a que las actitudes laborales no son adecuadas y a falta de cumplimiento en los horarios establecidos. Así también, no existen los conocimientos suficientes para el cumplimiento de sus tareas, además permanece la falta de respeto y comunicación con los compañeros de trabajo. Por otro lado, existe el 21% de los trabajadores calificados en el criterio “indecisión”, dado que, el uso de los implementos de seguridad en muchas ocasiones no son las correctas a pesar de haber recibido las capacitaciones necesarias.
- VIII. Se logró establecer una relación directa y significativa entre las variables de investigación y sus dimensiones, se muestra que la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, se orientan por los factores de remuneración, falta de reconocimiento a sus labores y a la no prestación de las atenciones de sus requerimientos por parte de la jefatura de área, por el cual ésta insatisfacción se relaciona de forma evidente con su bajo desempeño laboral; así mismo la segunda variables, fue aplicada a través de una ficha de evaluación de experto, en la que se refleja que las competencias y conocimiento de los trabajadores son regulares, y el desempeño de sus tareas son ineficientes.
- IX. Se estableció estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo, orientando a resolver los problemas expresados, como los son los factores de remuneración, situación laboral relacionada de manera directa con el jefe de área, limitación y

ambiente laboral, distribución física del área de trabajo, dificultad para expresar opiniones y deficiencias en el compañerismo laboral.

- X. Los resultados han demostrado que la hipótesis planteada ha sido corroborada; en tanto, la satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, obteniendo como resultado una correlación altamente significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

VII. RECOMENDACIONES

Al jefe de área:

1. Fomentar la investigación y comunicación por parte del jefe de área con todo el equipo de trabajo, hallando los factores que desarrollan la insatisfacción laboral; luego de ello, brindar retroalimentación con la finalidad de aumentar las capacidades, seguridad y manejo de las emociones negativas, realizando efecto en la eficiencia de sus labores ejecutadas. Es importante acceder a los requerimientos solicitados de acuerdo a las posibilidades que presente el área de laboral.

Al jefe de área:

2. Mejorar los criterios que se detectan como bajos en el desempeño de los trabajadores, teniendo claro que, éstos están relacionados directamente con su insatisfacción laboral, por ello, se debe evaluar y generar recompensas por el cumplimiento de sus tareas, como establecer horarios flexibles, bonos, premios o mejores accesos para perfeccionar el respeto y comunicación en el ambiente de trabajo. Se debe definir y respetar los roles establecidos, exigiendo al personal de acuerdo a sus capacidades y recursos evitando deficiencias en el desempeño laboral.

Al jefe de recursos humanos:

3. Coordinar el análisis y estudio correspondiente para la solución de los problemas presentados en el equipo de trabajo, conociendo que la insatisfacción laboral se refleja significativamente en el desempeño de los trabajadores, por ello, al mejorar los factores de remuneración, reconocimientos de logros y atención en sus requerimientos principalmente, se obtendrá mejoras en las competencias, conocimientos y desempeño laboral.

Al jefe recursos humanos:

4. Realizar estrategias con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo, orientados a resolver los problemas expresados por los trabajadores, para ello se propone mejorar la reforma salarial, aplica bonos como reconocimiento laboral, reconocimiento de los logros alcanzados, realización de flexibilidad horaria, admitir las opiniones y/o sugerencias del equipo de trabajo, ejecutar capacitaciones en debilidades laborales, fomentar el desarrollo profesional y el equilibrio social en el trabajo.

REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú
- Anónimo. (2020). El agua potable. Recuperado de http://www.elaguapotable.com/aguas_envasadas.htm
- Anónimo (2015). Estudios de mercados sobre embotelladoras de agua purificada. *MercaWise*. Recuperado de <https://www.mercawise.com/estudios-de-mercado-en-mexico/estudio-de-mercado-sobre-embotelladoras-de-agua-purificada>
- BArdasz. (1999). *relación del clima organizacional con la productividad*. Venezuela.
- Bastardo, N. (03 de febrero del 2014). Satisfacción Personal del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Revencyt*.3(4),1-14. Recuperado de <http://revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/strategos/n12/art02.pdf>
- Blunda, J. (2018). *Trabajar motivado*. México: Editorial Grijalbo
- Cayetano, P. (2015). *Condiciones Laborales y el Desempeño en el de los Colaboradores en la Financiera Edyficar, Chimbote.2014*. (Tesis deBachiller). Universidad Nacional de Trujillo, Perú
- Centeno, C. (2018). *satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de servicio de nutrición y dietética del hospital regional de Ayacucho*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú
- Chiang, M. Y Sánchez (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño de los trabajadores de la empresa Retail. *Redalyc*.19(2),21-36. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>
- Chiavenato, I. (2015). *Planeación estratégica*. México: Adison Wesley
- Chiavenato.I.(2015). *Planeamiento Estrategico*.Brasil: Editorial La P

- Chiavenato, I. (2014). Comportamiento Organizacional. México: Adisson Wesley
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: Adisson Wesley
- García, A. (1997). Satisfacción Laboral y diferencias Motivacionales y de Personalidad en lesionados Medulares con distintas situaciones de empleo. (Tesis de Doctorado). Universidad Complutense de Madrid, España
- Guerra, M. Y Araujo, M (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Dialnet*,4(2). Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf
- Guevara, F y Tafur, A. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, D. y Ramírez, G. (2017). Implementación de prácticas y cambio en las Organizaciones. México: Editorial Hess
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo, Argentina
- Juárez, J y Hernias, M. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S. A Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú
- Olivares, J. (2006) satisfacción laboral y productividad. *Revista Estomatológica Herediana*.16(2),21-25. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4215/421539345005.pdf>

Mahillo, R. (1996). Satisfacción laboral en el trabajo. Recuperado de [https://www.monografias.com/trabajos104/monografia-motivacion/monografia motivacion.shtml](https://www.monografias.com/trabajos104/monografia-motivacion/monografia%20motivacion.shtml).

Manguila, J. (2013). Salario Emocional y Satisfacción Laboral. España: McGrawill

Marroquín, S. Y Pérez, L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burgen King*. (Tesis de Licenciatura), Guatemala.

Marquina, L. (2018). *Influencia de las estrategias de Motivación para la Satisfacción Laboral del cliente Interno del Hotel Fundo San José Lodge- Chanchamayo- 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú

Ochoa, K. (2014). Motivación y Productividad Laboral. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala

Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral para trabajadores de lima metropolitana*. Lima, Perú: Cartolan EIRL. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos16/escala-satisfaccion-laboral/escala-satisfaccion-laboral.shtml>

Página Oficial Aguafiel (2020) Recuperado de <http://www.aguafiel.com.pe/QuienesSomosAguafielAguaDeMesa.html>

Ramos, J y Huamán, G. (2015). *Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión*. (Tesis de Licenciatura), Huancavelica, Perú

Salas, R. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Purificadora y Embotelladora de Agua Hernández Vicenteño*. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana, Xalapa, México

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo (Warr, 2003, citado por Boada.2018).	En la variable de satisfacción laboral se utilizará la herramienta del cuestionario que se aplicará a los trabajadores de Aguafiel –Trujillo.	Reto de trabajo	Significación de tareas. Autonomía. Retroalimentación del puesto mismo.	- Ordinal
			Remuneraciones justas	Satisfacción con los sueldos y salario.	
			Condiciones de trabajo	Oportunidad y desarrollo de la organización. Características del trabajo. Supervisión.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	Es la utilidad, rendimiento que una persona puede aportar en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales está obligado a realizar. War(2003, citado por Boada ,2018).	La variable Desempeño laboral, se medirá a través de una ficha técnica de evaluación que será evaluado por los jefes del personal de Aguafiel - Trujillo	Competencias	Trabajo en equipo Comunicación Pro actividad	Ordinal
			Conocimientos	Conocimiento del puesto de trabajo Destreza para el uso de herramientas de trabajo.	
			Desempeño de Tarea	Esfuerzo y perseverancia. Puntualidad	

Nota: Modelo basado en War (2003, citado por Boada, 2018), para medir la relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño y lo define en 6 dimensiones.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Escala de satisfacción laboral de Natalia Angélica Boada Llerena

Cuestionario

Apellidos y Nombres: Sexo: Masculino Femenino

Área de trabajo: Cargo que ocupa: Fecha:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad. Le agradeceremos nos responda marcando con un aspa en la casilla que considere que expresa mejor su punto de vista.

- 1 = TOTALMENTE DE ACUERDO (T.A)
- 2 = DE ACUERDO (A)
- 3 = INDECISO (I)
- 4 = EN DESACUERDO (E.D)
- 5 = TOTALMENTE DESACUERDO (T.D)

SATISFACCIÓN LABORAL	T.A	A	I	E.D	T.D
	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente laboral promueve mi desempeño laboral.					
2. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. Siento que mis tareas son valiosas para la organización.					
5. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
6. Siento que recibí un “mal trato” por parte de la empresa.					
7. Me siento muy útil por el trabajo que realizo.					
8. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
9. Considero que mi remuneración es baja.					

10. Considero que una gama de beneficios diferentes a los que recibo actualmente podrían mejorar la Calidad de Vida Laboral.					
11. los Beneficios que recibo no son equitativos en relación con el trabajo que realizo.					
12. Tengo la sensación de que en mi trabajo me están explotando.					
13. Prefiero mantenerme alejado de las personas con quienes trabajo.					
14. Llevarse bien con el jefe es bueno para la calidad del trabajo.					
15. Las horas de mi horario de trabajo no son cómodas para mí.					
16. Estoy satisfecho con los resultados de mi trabajo.					
17. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta poco aburrido.					
18. Me siento muy a gusto en el entorno físico del trabajo					
19. Se interesa mi supervisor o alguien en mi trabajo por mí como persona					
20. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.					
21. El ambiente de trabajo me produce stress.					
22. No me gusta que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
23. Haciendo mi trabajo me siento satisfecho conmigo mismo.					
24. Mi jefe valora mucho el esfuerzo que pongo en mi jornada de trabajo.					

Nota: Basado en Boada, N. (2018).de su tesis: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de Seguridad Peruana en 2018, p.96

Anexo 3. Ficha técnica de evaluación

Ficha de opinión de experto

Indicación: Por favor, de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, marque con un aspa correspondiente a la escala del 1 al 5 que crea correspondiente para cada ítem del instrumento, según los criterios:

- 1 = TOTALMENTE DE ACUERDO (T.A)
- 2 = DE ACUERDO (A)
- 3 = INDECISO (I)
- 4 = EN DESACUERDO (E.D)
- 5 = TOTALMENTE DESACUERDO (T.D)

DESEMPEÑO LABORAL	T.A	T	I	E.D	TD
	1	2	3	4	5
Proactividad					
1. ¿Su labor supera las expectativas planificadas?					
2. ¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
3. ¿tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
Capacidad de servicio					
4. ¿Cumple eficazmente las indicaciones del cliente?					
5. ¿Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6. ¿Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
Conocimiento					
7. ¿Posee los conocimiento necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
8. ¿Conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?					
Diligencia en el trabajo					
9. ¿Cumple responsablemente con el horario de entrada y salida de su puesto?					
10. ¿Hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
11. ¿Coordina eficazmente con su compañero de relevo antes de culminar su horario de trabajo?					

Firma

Anexo 5:

CONFIABILIDAD

Estadístico de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.88	30

ANEXO 6:

Tabla 2 *Relación de las dimensiones satisfacción laboral y desempeño laboral*

			Desempeño	Competencias	Conocimientos	Desempeño de tarea	Satisfacción	Reto de trabajo	Remuneraciones justas	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,789**	,259*	,266*	,296**	,220*	-,162	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,017	,015	,006	,044	,141	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Retos de Trabajo	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,789**	1,000	-,026	-,122	,220*	,129	-,219*	,548**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,814	,268	,044	,242	,045	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Remuneraciones justas	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,259*	-,026	1,000	,047	,392**	,222*	,019	,411**
		Sig. (bilateral)	,017	,814	.	,668	,000	,042	,864	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Condiciones de Trabajo	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,266*	-,122	,047	1,000	-,122	,067	,114	-,361**
		Sig. (bilateral)	,015	,268	,668	.	,269	,545	,302	,001
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Desempeño	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,296**	,220*	,392**	-,122	1,000	,599**	,422**	,631**
		Sig. (bilateral)	,006	,044	,000	,269	.	,000	,000	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Competencias	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,220*	,129	,222*	,067	,599**	1,000	-,040	,217*
		Sig. (bilateral)	,044	,242	,042	,545	,000	.	,719	,048
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Conocimientos	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,162	-,219*	,019	,114	,422**	-,040	1,000	-,220*
		Sig. (bilateral)	,141	,045	,864	,302	,000	,719	.	,045
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Desempeño de tareas	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,511**	,548**	,411**	-,361**	,631**	,217*	-,220*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,001	,000	,048	,045	.
		N	84	84	84	84	84	84	84	84

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

ANEXO 7:

Tabla 3 Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

	Porcentaje
Reconocimiento de los logros	18%
Fomentar el desarrollo profesional	5%
Incluir flexibilidad horaria	10%
Reforma salarial	28%
Fomentar equilibrio social	5%
Aceptar opiniones y/o sugerencias	6%
Capacitación en debilidades laborales	4%
Aplicar bonos de reconocimiento laboral	24%
TOTAL	100%

Nota: Información recolectada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Aguafiel de Trujillo - 2020.

ANEXO 8:

Tabla 4 *Correlación de la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo-2020*

		Satisfacción	Desempeño	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,296**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	84	84
Desempeño	Desempeño	Coeficiente de correlación	,296**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	84	84

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

ANEXO 9:

Ficha Técnica

Autor: Boada Llerena, Natalia Angélica

Adaptado por: Liza Borjas, Jesús Martín

Rodríguez García, Yahir José María

Procedencia: Universidad César Vallejo-Lima

País: Perú

Año:2019

Versión: Original en Idioma Español

Administración: Colectiva e Individual

Duración: 12 minutos (aproximadamente)

Objetivo: Determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores de la empresa Aguafiel, Trujillo.2020.

Dimensiones de Satisfacción Laboral que comprende:

- Retos de trabajo
- Remuneraciones justas
- Condiciones de trabajo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los
trabajadores de la Empresa Aguafiel, Trujillo - 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Liza Borjas, Jesús Martín ([ORCID: 0000-0003-3585-0278](#))

Rodríguez García, Yahir José María ([ORCID: 0000-0002-9932-5467](#))

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia ([ORCID: 0000-0002-1536-3109](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, estudios de mercado en el mundo, demostraban, que las organizaciones del rubro de distribuciones, estaban obligadas a adaptarse al entorno competitivo que los acecha. (Anónimo, 2015). Cabe resaltar, que la globalización tuvo un aporte fundamental en dichos cambios, razón por la cual, las empresas priorizaron mayormente en mantener satisfechos emocionalmente a su personal a cargo, basándose en su bienestar, manteniéndolos siempre actualizados, ya que, si se desee llevar a cabo alguna variación interna, aquella misma, que no afectó la capacidad de entendimiento ni su rendimiento de los colaboradores. (Cateleiro, 2017).

Por ello, decidimos dirigir la investigación en la empresa Aguafiel, del distrito de Trujillo, reconocida gracias al Sr. Enrique Cassinelli, fue quien llevo a lo más alto a la organización, con arduo labor y equipo capacitado, pero así como enorgulleció dicho reconocimiento basado en la preferencia de los compradores, reiteramos una falencia, la cual dio origen al objetivo de nuestra investigación, ya que, personas de nuestra confianza, quienes operaron en la organización, expresaron su insatisfacción emocional y laboral cotidiana, basada en que, un gran número de trabajadores, se quejaban, primordialmente, en el horario de trabajo establecido por la empresa, ya que, tenían un horario desde la puesta en práctica de labores, mas no, de salida, ya que, ahí laboraban por cargamento; la jornada laboral diaria, finalizaba cuando entregaban todos los pedidos a los diferentes punto de venta de la ciudad, y sentían que trabajan demasiado, y hasta horas extras en temporadas de verano. Asimismo, no reconocían su trabajo, por tal motivo, fue notoria la insatisfacción laboral. (Página Web oficial Aguafiel, 2020).

Por otro lado, otro factor determinante de insatisfacción, fue el egoísmo y falta de empatía, pues priorizó el trabajo individual, muy por encima del trabajo en equipo, lo cual, fuese lo ideal para hacer más factible la ardua labor y porque no decirlo, terminar en menos tiempo, y, así no sentían un sobre cargo de labores. Así mismo, el personal de trabajo, calificó negativamente la satisfacción laboral, a consecuencia de las deficientes conexiones que se evidenciaron con los superiores o responsables de cada unidad de la empresa. A su vez, se demostró la existencia de algunos inconvenientes que entupieron la puesta en práctica de

actividades, dado que carecieron de incentivos. (Página Oficial Aguafiel Trujillo, 2019).

Además, la organización, prestó menor importancia a instruir o capacitar adecuadamente a sus empleados, es decir mejorar los ánimos, y el intelecto de los colaboradores, es decir, que no hayan carecido de ingenio. (Cortez, 2014, p.4).

Para concluir, mencionamos, otro causal determinante de insatisfacción laboral, como fue la falta de experiencia, la cual fue requerida previamente a ocupar el puesto, a su vez, algunos colaboradores, no cumplieron al usar la indumentaria correspondiente, como los equipos e implementos de seguridad, por tal motivo, se llegó a la conclusión, que no hubo una correcta acotación de las normas. Ni por los colaboradores, ni por los encargados de las contrataciones, cabe resaltar, que la empresa, únicamente, entregó uniformes al nuevo personal, por ende, los trabajadores debieron cuidar demasiado sus implementos y sus equipos de protección. (Página Web Grupo Romero, 2018).

La presente investigación planteó la siguiente interrogación:

¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel Trujillo- 2020?

La justificación de la investigación, se basa en las siguientes razones:

Es conveniente, de tal manera, que contribuye en gran parte de respaldo la teoría de la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral, respecto a los colaboradores de la distribuidora Aguafiel, de la ciudad de Trujillo. A su vez, hay que tener en cuenta que, a través de los frutos corroborados del estudio, la suposición alternativa, puede ser tomada en cuenta para las exploraciones venideras, las mismas que busquen el mismo propósito, de estudio, referente a relacionar las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.

Relevancia social, referente, al análisis y evaluación, entre la conexión de las variables como la satisfacción laboral y desempeño laboral, puesto que, ello contribuirá positivamente al total de empleados de la distribuidora Aguafiel, sede Trujillo, por ende, estas variables a explorar, únicamente no es una realidad de la distribuidora Aguafiel, sino, es una realidad, que muchas empresas están batallando; éste estudio puede servir como antecedente tanto en relacionar ambas

variables, como en la calificación que se obtuvo de forma individual de las variables antes mencionadas, teniendo en cuenta, el objetivo principal de la exploración, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

La investigación presenta justificación metodológica, puesto que se creó un nuevo instrumento para la recolección y análisis de datos, el cual servirá como antecedentes para trabajos similares en un futuro.

La investigación, tuvo por objetivo general: Determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Los objetivos específicos:

O1: Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

O2: Evaluar el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo - 2020.

O3: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de satisfacción laboral y desempeño laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo - 2020.

O4: Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Se formuló la siguiente hipótesis de investigación: Hi - La satisfacción laboral se relaciona directamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

II. MARCO TEORICO

Entre las investigaciones a nivel internacional se menciona:

Marroquín y Pérez (2011) en su trabajo de investigación plantearon como objetivo analizar la relación existente entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de Burger King de Guatemala.

El tipo de estudio fue correlacional - no experimental. Se utilizó, a modo de instrumento un cuestionario de 15 preguntas, las cuales buscaban determinar la relación entre ambas variables. A manera de conclusión, se determinó que el clima organizacional experimentado por los empleados de la empresa, la cual fue objeto de análisis, fue significativo, fuerte y directo en un 0,786, de tal manera, esto reflejó que las funciones que se llevaron a cabo para evaluar el desempeño realizado en la productividad de los colaboradores aprobó la hipótesis planteada en la investigación.

Chang y Méndez (2010) en su trabajo de investigación, su principal finalidad fue: Analizar la conexión existente entre la conformidad laboral y el cumplimiento, Objetivamente esperando llegar a concretar una mejora o adelanto competitivo con empresas del mismo sector empresarial. El tipo de estudio fue descriptivo - no experimental.

El universo del estudio, estuvo conformado por aquellos colaboradores, divididos en las seis áreas respectivas, propias del departamento Electro-Hogar, para ello, una vez conocida la población, se halló el tamaño de la muestra, que fueron 53 empleados, a manera de instrumento, se aplicó un cuestionario. Finalmente, los resultados de la investigación, corroboraron que los encuestados calificaron el desempeño, lejos de una calificación mala, la situaron en un rango entre regular y bueno. A su vez, en lo correspondiente, a la conformidad laboral, se evidenció, una aceptación en un nivel significativo.

Palma (2005), en su tesis titulada "Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016, definió como objetivo:

Construir y dar confiabilidad una jerarquía en cuanto a la complacencia respecto al trabajo. El estudio, fue descriptivo - no experimental, a su vez, la

técnica puesta en práctica fue una encuesta e instrumento un cuestionario de 15 preguntas. Finalmente, la conclusión, a la que se llegó, fue que se demostró a través de la estadística la Valdez y por ende la confiabilidad de los parámetros de calificación con respecto a la conformidad laboral, la cual, correspondió en un nivel regular.

En el Perú se realizaron investigaciones sobre el tema en estudio, tales como:

Chávez (2018) en su trabajo de investigación planteó como objetivo general:

Determinar la conexión directa entre las variables, conformidad y cumplimiento laboral, referente al servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho, correspondiente al año 2018. Priorizando, el enfoque cuantitativo, a nivel nacional.

El estudio, fue de tipo correlacional - no experimental, cuya técnica utilizada, fue una encuesta, y a manera de instrumento, un cuestionario.

Finalmente dio como resultado que efectivamente si hay existencia de relación significativa, directa y fuerte, con respecto a las variables, conformidad y cumplimiento laboral en un nivel de significancia, del 5%, asimismo, un intervalo de confiabilidad del 95%.

Huamán y Ramos (2015) en su trabajo de investigación refiere como objetivo general:

Determinar de qué forma el ambiente organizacional se correlaciona con la conformidad gremial, la cual, está adherida al Centro de Salud Ascensión ubicada en Huancavelica, 2015. El estudio de la investigación, fue correlacional - no experimental. Se utilizó, la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Se concluyó, que evidentemente existe relación entre el ambiente organizacional con la variable 2, ya que, la prueba de corroboración de la suposición, determinó, que el 50.80% de los colaboradores, manifestaron que el ambiente organizacional, no es el esperado y tuvo ciertas deficiencias en muchos aspectos.

Prado (2015) en su tesis definió como objetivo:

Establecer la relación de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral, en cuanto, al personal administrativo de la Universidad Cesar Vallejo SAC. Para ello, el estudio, fue correlacional - no experimental. A su vez, se empleó, la técnica de la encuesta, y como instrumento un cuestionario. Se concluyó que, existe una relación significativa, fuerte y directa, entre el clima laboral y la variable dependiente, hacia los colaboradores de las diferentes oficinas administrativas de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, arrojando un producto, evidenciando un nivel medio.

Guevara y Tafur (2015) en su trabajo de investigación plantearon a manera de objetivo general:

Determinar de qué manera influye el clima labora en el desempeño de los colaboradores, de la empresa Kentucky Fried Chicken, respecto, a la sede Real Plaza, de la ciudad de Trujillo. El estudio, fue correlacional - no experimental. Para ello, se utilizó, la técnica de encuesta, y, a modo de instrumento, un cuestionario, conformado por 15 preguntas. Los resultados de la investigación, demostraron, que la influencia del clima laboral, con respecto, a la variable dependiente, es favorable, puesto que, los resultados estadísticos aplicados, corroboraron la influencia positiva en los colaboradores.

Alva y Juárez (2014) en su tesis plantearon como objetivo general:

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú SA del distrito de Trujillo. El estudio, fue correlativo - no experimental. Se utilizó, la técnica de encuesta e instrumento, un cuestionario, la cual, estuvo conformada por 20 preguntas. Finalmente los resultados de la investigación determinaron, que la relación entre las variables anteriormente mencionadas, fue directa, a su vez, el nivel de satisfacción laboral fue medio, para ello, influyó un nivel de productividad medio.

Atalaya (1999) define la variable satisfacción cómo: “La conexión eficaz de los colaboradores con el medio que los alberga, la cual, puedes ser intrínseca y extrínseca”. (p.99).

La satisfacción intrínseca, se refiere a los trabajos en su originalidad, es decir los que, se manejaron internamente, lo cual, abarcó tiempo, salario, seguridad y desempeño, para ello, se tomó en cuenta la percepción de los colaboradores, en cuanto, a los factores antes mencionado. (p.100). La satisfacción extrínseca, se refiere, a la conexión, de la conformidad del colaborador, en cuanto a factores que no pertenecieron a la empresa, pero que, al ser considerados, mejoraron el desempeño y productividad de los empleados, los cuales, fueron: las recompensas, los incentivos, los premios, en reconocimiento a los logros cumplidos, y por qué no, un aumento económico, que procedieron de un individuo ajeno a la empresa. (p.100).

A su vez, es relevante mencionar otra definición respecto a satisfacción laboral, es referida, como “El sentir, tanto afectivo, como emocional, en cuanto, a una aceptación o rechazo, hacia su centro de labores”. (Lacca et al., 2006)

Morillo (2006) refiere a la satisfacción laboral como:

“El deseo de los colaboradores, de cómo desean ser tratados, tanto, por los gerentes, como por sus colegas, involucrando trato, empatía y comunicación, a través, de los niveles de aceptación y rechazo”.

Según Ochoa (2014) en su tesis de investigación determina:

Que la satisfacción laboral, es la conformidad que perciben y sintieron a la vez, los colaboradores, asumiendo, que percibieron una calificación significativa u aceptable, corroboró que, se sintieron motivados, con garantías en sus funciones, y en muchos de los casos , recompensados, y , porque no, valorados, en el caso, que se evidenció una calificación negativa, ello trajo deficiencias en la productividad y puesta en práctica de funciones, los cuales, entorpecieron las metas de la empresa y en el peor de los casos, los empleados, generaran conflictos, consecuentemente, optaron por irse de la organización.

Blunda (2017) indica que la satisfacción laboral es “La cantidad de percepciones afectivas, que involucraron, deseos y necesidades, referidos por la calificación por parte de los colaboradores hacia su centro de labores”. (p.96).

Herzberg (1959) reitera que, “las variables de conformidad y desempeño, en cuanto a su correlación originaron una teoría, la cual fue a base de resultados”.

Cabe resaltar, que principalmente, denominó, las carencias de higiene, las mismas, que se vieron reflejadas en, las condiciones físicas como, en las psicológicas, predominado, las áreas de trabajo y la indumentaria, como también, las carencias de motivación, ya que, al hacer hincapié en una jerarquía, fue semejante a la teoría de las necesidades de Maslow.

Según Salas (2015) en su tesis de investigación, enfocándose en el desempeño organizacional, corrobora que los empleados hoy en día, evalúan el trato recibido, ya sea, por su empleador, en la interacción, con sus mismos compañeros de labores, a su vez, cuestionan, si es el correcto o no.

Cabe resaltar, que, no estuvieron de más, los incentivos conocidos habitualmente, como fueron los ascensos, los reconocimientos, sin embargo, los elementos físicos, no se encontraron limpios adecuadamente. Consecutivamente, mencionamos aquellos factores los cuales fueron de gran aporte en cuanto al bienestar y sensaciones favorables, ante los colaboradores: Primero, estipular a quienes cumplieron con los requisitos en cada uno de los puestos. Asimismo, componer conexiones que fueron suscitadas en los colaboradores, sucesivamente, disponer de técnicas de estímulos, los más tenidos en cuenta por las empresas fueron: ascenso de cargos, remuneraciones, bonos por metas complicadas y finalmente, contaron con ambientes de descansos, ya sea para, refrigerios, como, también fomentar la comunicación y confianza entre compañeros.

Marquina (2018) en su trabajo de investigación, determino como objetivo:

Analizar la influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción Laboral del cliente del hotel Fundo San José Lodge.

Finalmente concluyó, plantear mejorar, en cuanto a remuneraciones, premios, reconocimientos y ascensos, fueron los más valorados por los

colaboradores, ya que, con esos reconocimientos, fue cuando, se sintieron que su labor fue valorada, de acuerdo, al desempeño.

En las siguientes dimensiones de satisfacción laboral tenemos:

Mahillo (1996) define la motivación como:

“El estímulo o sensación a través de la percepción, lo cual, influyó, en realizar una acción”. (p.34). El autor define a los retos en el trabajo como el cumplimiento de sus funciones, fuera de lo normal y justo, con la finalidad de evaluar responsabilidades, pues, si el clima fue positivo, no se presentaron deficiencias en el transcurso de la productividad, por ende, muchos empresarios, optaron por premiar, y destacar al personal más sobresaliente.

Remuneraciones justas según Chiavenato (2000), refirió a un ser motivado por el salario que perciben, el cual, debió estar situado en un ambiente de interacción.

Ya que, los colaboradores, en el caso, que se sitúen en una situación laboral, el trato al cliente y la importancia que le se le haya dado a él, permitió evaluar si realmente la remuneración fue la esperada, y va acorde con las horas laboradas.

Consecutivamente, detallamos los conceptos de la segunda dimensión, la cual fue políticas laborales:

Condiciones de trabajo según Cayetano (2015) refiere que, en lo correspondiente a la administración, hablando generalmente, las políticas, fueron aquellos criterios, que las empresas dictaminaron, y porque, no decirlo, cada empresa en su rubro tuvo las suyas, por ende, los gerentes, y el trabajo de los colaboradores.

En cuanto, a la empresa Aguafiel, mencionarnos que las condiciones de trabajo, debieron ir encaminadas a los objetivos de la empresa, ya que, la empresa tuvo en mente, cumplir las metas, y con la colaboración de los trabajadores, se esperó llegar a ello.

Según Hannoun (2011) en su tesis definió:

A modo de conclusión, enfatizó, que los oficios y demás papeles de vital importancia, de trámite administrativo, fueron aquellos, que dictaminaron y corroboraron cualquier acción o movimiento empresarial, con la finalidad, de hacer una supervisión o rectoría, a los procesos, llevados a cabo por los jefes o responsables, involucrando a la totalidad de áreas o departamentos, de una empresa u organización, ya fuese, en entidades del ámbito público o privado.

A su vez, la segunda variable de análisis, fue definida acorde al aporte de Araujo y Leal (2010), definieron al desempeño laboral como:

“El nivel en que los jefes o altos funcionarios organizacionales, realizaron sus deberes, priorizaron los requisitos, en los diferentes perfiles de puestos tomados, basados en cumplir los objetivos de la organización”. (p.85).

Chiavenato (2003) define al desempeño laboral como:

“Aquellas actitudes visualizadas en los colaboradores, los cuales, fueron de vital importancia, en lo que respectó, al logro de los objetos o fines trazados por las organizaciones. Por ende, destacó la importancia, de que, los trabajadores, realizaron eficientemente, sus funciones, ya que, las empresas siempre, necesitaron trabajadores que sumen o contribuyan a favor”.

Finalmente, (Boada, 2018):

Manifestó que una prueba de procesos y sistemas, las cuales encaminaron las funciones, en base a la concreción de resultados, para ello, se buscó que los colaboradores, hayan contado con el potencial requerido, para que, sus aportes, hayan contribuido favorablemente en cada función establecida. Consecuentemente, los conocimientos de los colaboradores efectuados, propiamente de una institución u organización fue, un elemento relevante, del rendimiento laboral:

Conocimientos según Chiavenato (2009), en su libro *Planeamiento Estratégico*, lo definió como:

La calificación referente al rendimiento en el trabajo, conllevó un procedimiento formal, en cuanto, a inspección y confianza, de haber dado un visto bueno o aprobatorio de una responsabilidad en efecto, ya fuese individualmente, o producto del trabajo en equipo, en el interior de la organización. En Aguafiel esto fue fundamental, ya que, prevaleció la experiencia laboral.

Manguila (2013) en su libro titulado “Salario emocional y Satisfacción Laboral”:

Explica que, la prueba efectuada, correspondiente a dictaminar el grado o nivel en el que se encontró el rendimiento laboral, se enfocó, básicamente, en la medición de los resultados y en el enfoque analítico, hacia los colaboradores”. (p.230).

Correlativamente, definiremos las competencias, la cual, es una dimensión del rendimiento:

Competencias según Espaderos (2016):

En el ámbito laboral, como el desenvolvimiento, en cuanto a una masa de elementos, englobando, conocimientos, talentos, percepciones, comportamientos, estímulos, particularidades individuales, así como, lo relativo a la experiencia, puesto que, influyeron, en lo que respecta, al cumplimiento de objetivos, ya fuese, en una organización de interés público o privado.

Asimismo, detallamos la dimensión referente al rendimiento de tarea:

Según Herrera y Ramírez (2018) ejemplificó dos situaciones en cuanto a la forma en como analizar el rendimiento laboral:

Desempeño de tarea y rendimiento contextual, lo definió en su libro “Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones”, como una relación vital, en función a la capacidad de los colaboradores, en desempeñarse de manera efectiva y favorable, acorde, a las responsabilidades pertinentes, a su vez, la implementación, jugó un rol,

muy importante, ya fuese, a través del abastecimiento, tanto de materiales como servicios referidos. (p.21).

A manera de ejemplificación, mencionamos: el conocer el producto, tener conocimiento en el término de adquisiciones, en el mando de la institución, valorando el tiempo, a diferencia de, por qué no decirlo, de un bombero, el cual estuvo en función a resultados, como, los rescates y operaciones de emergencia.

García (1997) en su tesis de investigación con la finalidad de analizar la satisfacción y las diferencias motivacionales.

Concluyó, que el desempeño de tareas según los colaboradores, se refirió, a los comportamientos que generaron los productos o servicios que satisficieron las responsabilidades y que asumió la organización.

Bastardo (2014) en su artículo científico refirió esta dimensión, como, todo aquello que interfiere actitudes, los cuales, fueron a través de cambios y a la preservación de actividades productivas, ya fuese, gerencia, inventario, adquisición y productividad", (p.56).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El proyecto de investigación fue de tipo correlacional, se usaron las teorías de ambas variables satisfacción laboral y desempeño laboral, para la solución de la problemática encontrada. Hernández et al. (2003)

Con un diseño no experimental, siendo que las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral fueron medidas tal cual se presentaron en la realidad problemática de la empresa Aguafiel Trujillo - 2020. En la investigación, las variables ocurren y no es posible manipularlas, no se tuvo control directo sobre dichas variables, ni se pudo influir sobre ellas, al igual con sus efectos. Hernández et al. (2003)

3.2 Variables y operacionalización:

Las variables de estudio son detalladas de la siguiente manera:

Variable 1: Satisfacción Laboral, Se detalla, en las siguientes definiciones e indicadores.

- **Definición Conceptual:** La satisfacción laboral fue entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas, en relación, a su trabajo (Boada, 2018).
- **Definición Operacional:** En la variable de satisfacción laboral se utilizó la herramienta del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de Aguafiel – Trujillo. Las dimensiones, se detallaron a continuación: Retos de trabajo, Remuneraciones justas y condiciones de trabajo.
- **Indicadores:** Significación de tareas, Autonomía y Retroalimentación del puesto mismo, pertenecieron a la dimensión de Retos de trabajo. Asimismo, Satisfacción con los sueldos, concerniente a la dimensión de Remuneraciones justas. Finalmente, Oportunidad y desarrollo de la organización, Características del trabajo y Supervisión, correspondiente a la dimensión de Condiciones de trabajo.

- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral, Se desglosó en los siguientes conceptos e indicadores.

- **Definición conceptual:** Es la utilidad, rendimiento que una persona pudo aportar en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales estuvo obligado a realizar. (Boada, 2018).
- **Definición Operacional:** La variable Desempeño laboral, se midió a través de una ficha técnica de evaluación que fue evaluado por los jefes del personal de Aguafiel – Trujillo. Las dimensiones, se precisaron seguidamente: Competencias, Conocimientos y Desempeño de tarea.
- **Indicadores:** Trabajo en equipo, Comunicación y Pro actividad, pertenecientes a la dimensión de Competencia. Asimismo, Conocimiento del puesto de trabajo y destreza para el uso de herramientas de trabajo, incumbe a la dimensión de Conocimientos. Por último, Esfuerzo y perseverancia y puntualidad, concerniente a la dimensión de Desempeño de tarea.
- **Escala de medición:** Ordinal

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

Población

La población estuvo constituida por el registro de empleados y jefes del área de producción de la empresa Aguafiel - Trujillo 2020, que a la fecha según su base de datos se encontraron laborando 120 trabajadores, por lo tanto, se tomó dicha cifra como la población total.

Criterios de inclusión:

Jefes del área de producción y demás colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo, durante el año 2020.

Criterios de exclusión:

Personas ajenas al área de producción y demás colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo, durante el año 2020. Colaboradores que se encontraron con licencia, vacaciones o permiso.

Muestra

Tras la aplicación de la fórmula finita a la totalidad de la población, se obtuvo como muestra la cantidad de 84 trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, 2020.

Muestreo

Se utilizó, el muestreo intencional o por conveniencia, ya que, las personas que se eligieron fueron de acuerdo a ciertos criterios que formaron parte de la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En las técnicas de medición se utilizó la encuesta con instrumento de cuestionario, para evaluar la variable satisfacción laboral y para la variable Desempeño laboral se medirá con una ficha técnica de evaluación.

Variable 1. Satisfacción Laboral

Variable 2. Desempeño Laboral

Instrumento:

Basado en el modelo de Palma S. (2005), quien se elaboró una serie de ítems en relación a las variables. El instrumento, fue el esquema de Alfa de Cronbach, para ello, se tomó en cuenta la calificación de 0.88, de la investigación guía, la cual, recopilamos el cuestionario, lo que, corroboró, que presenta una consistencia en nivel significativo entre ambos conceptos de correlación, por tal motivo, se deduce, que la herramienta fue prominentemente confiable.

Tabla 1: *Técnicas e instrumentos*

Estadístico de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.88	30

El instrumento que analizó este estudio de investigación, fue un cuestionario para la variable satisfacción laboral, la cual, se aplicó a los trabajadores de la empresa Aguafiel Trujillo 2020; para ello, se utilizó la Escala de Likert; en el cual, los rangos para esta escala son: 1= Totalmente de acuerdo / 2 = De acuerdo / 3 = Indeciso / 4 = En desacuerdo / 5 = Totalmente desacuerdo. Las apariencias de satisfacción laboral, fueron evaluadas mediante la gradilla de valoración de Likert, cuyas interrogantes cuentan con cinco elecciones de respuesta.

Validez y Confiabilidad:

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual, fue certificada a prudencia de 4 expertos en una investigación anterior, en el tema referente a la relación entre las variables satisfacción laboral con el desempeño, en lo concerniente a la encuesta, coincidió con las variables de análisis y adaptada al rubro de investigación

3.5 Procedimientos

Tomando en cuenta se aplicó el cuestionario a 84 personas que trabajaron en la empresa Aguafiel Trujillo, 2020. A su vez, se revisó con minuciosidad los resultados a fin de encontrar respuestas a los objetivos propuestos.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicó encuestas a los trabajadores de la empresa Aguafiel del área de producción en la provincia de Trujillo, tomando una población de 84 trabajadores, los resultados obtenidos en la etapa de recolección de datos se procesaron por medio de la hoja de cálculo Excel Versión 2018, la cual, se procedió al análisis de la información que se llevó con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados de la información.

Se presentaron a través de tablas y representaciones gráficas con su respectiva interpretación, las cuales permitieron describir las variables.

3.7 Aspectos éticos

Los resultados a presentar tuvieron su base en:

- **Autenticidad:** Será validada a juicio de expertos, evitando manipulación.
- **Originalidad de información:** pues se citó con el formato APA, con el fin, de proteger la identidad intelectual a los autores, los cuales mediante sus estudios ayudaron al desarrollo de este proyecto de investigación., para ello, la Universidad Cesar Vallejo, corroboró el anti plagio, mediante el Software Turnitin, lo cual, garantizó, minimizar el riesgo de copia.
- **Confidencialidad:** porque la participación de las personas en la aplicación del cuestionario fue protegida pues la aplicación de la misma se hizo de manera anónima.
- **Justicia:** Definió el derecho de toda persona, a no, fuese discriminada por consideraciones culturales, ideológicas, políticas, sociales o económicas. A la vez, determinó el deber correspondiente de respetar la diversidad en las materias mencionadas, y de colaborar a una equitativa.

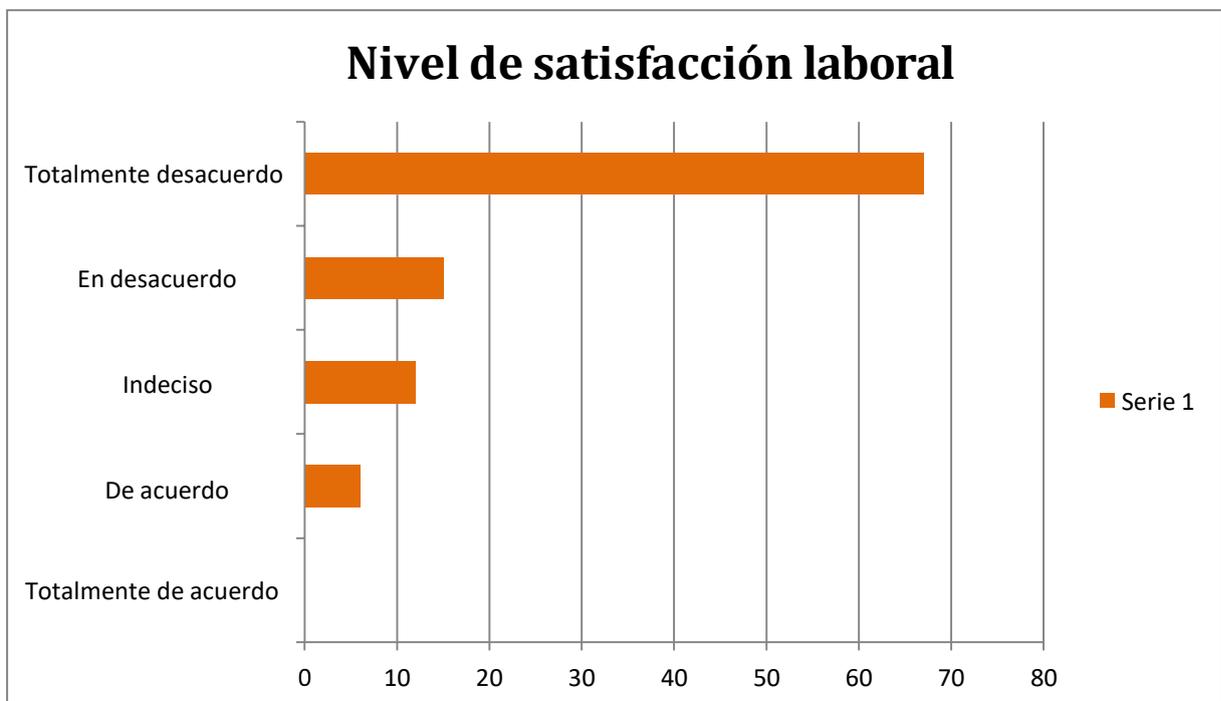
IV. RESULTADOS

Objetivo Específicos

Objetivo N° 01: Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Figura 1.

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel

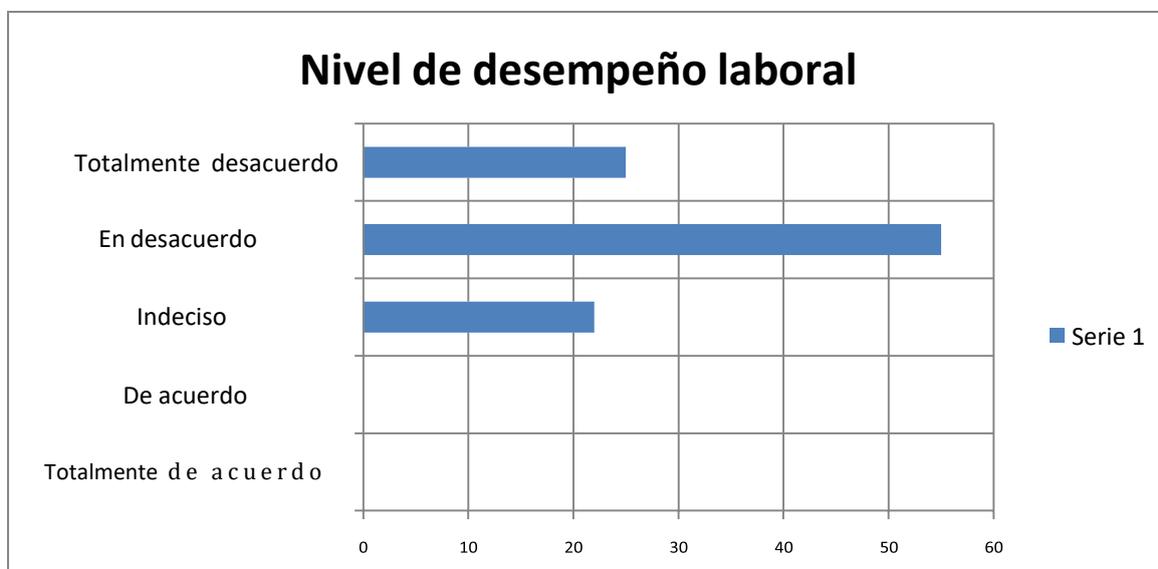


Nota: Representación gráfica por niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo – 2020; producto de la encuesta aplicada a los jefes del área de producción y demás colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo.

En la figura 1 se indica que, el 67% de trabajadores se encuentran insatisfechos, no respetan su jornada de trabajo, el ambiente de trabajo les genera estrés, las horas de trabajo, tienen la sensación que están siendo explotados, perciben que su trabajo es valioso, aun así, consideran que su remuneración y beneficios son mínimos; indican haber recibido mal trato y les resulta complicado expresar sus opiniones y prefieren mantenerse al margen del compañerismo laboral.

Objetivo N° 02: Evaluar el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo - 2020.

Figura 2. Nivel de desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel



Nota: Representación gráfica por niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo – 2020; producto de la ficha técnica de evaluación aplicada a los colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo.

En la figura 2 se muestra que, la calificación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, evidencia que no se cumple con las especificaciones otorgadas por los clientes, falta de interés, respeto y amabilidad hacia los demás y no se logra la comprensión de las necesidades del cliente para proporcionar un servicio efectivo; las labores no superan las expectativas planificadas, no existe propuestas de mejora, falta de actitud positiva. Asimismo, se determina de manera regular que los trabajadores si poseen conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones y además hacen el uso correcto de herramientas y tecnologías de seguridad.

Objetivo N° 03: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de satisfacción laboral y desempeño laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo - 2020.

Tabla 2 Relación de las dimensiones satisfacción laboral y desempeño laboral

			Desempeño	Competencias	Conocimientos	Desempeño de tarea	Satisfacción	Reto de trabajo	Remuneraciones justas	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,789**	,259*	,266*	,296**	,220*	-,162	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,017	,015	,006	,044	,141	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Retos de Trabajo	Retos de Trabajo	Coeficiente de correlación	,789**	1,000	-,026	-,122	,220*	,129	-,219*	,548**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,814	,268	,044	,242	,045	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Remuneraciones justas	Remuneraciones justas	Coeficiente de correlación	,259*	-,026	1,000	,047	,392**	,222*	,019	,411**
		Sig. (bilateral)	,017	,814	.	,668	,000	,042	,864	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Condiciones de Trabajo	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de correlación	,266*	-,122	,047	1,000	-,122	,067	,114	-,361**
		Sig. (bilateral)	,015	,268	,668	.	,269	,545	,302	,001
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Desempeño	Desempeño	Coeficiente de correlación	,296**	,220*	,392**	-,122	1,000	,599**	,422**	,631**
		Sig. (bilateral)	,006	,044	,000	,269	.	,000	,000	,000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Competencias	Competencias	Coeficiente de correlación	,220*	,129	,222*	,067	,599**	1,000	-,040	,217*
		Sig. (bilateral)	,044	,242	,042	,545	,000	.	,719	,048
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Conocimientos	Conocimientos	Coeficiente de correlación	-,162	-,219*	,019	,114	,422**	-,040	1,000	-,220*
		Sig. (bilateral)	,141	,045	,864	,302	,000	,719	.	,045
		N	84	84	84	84	84	84	84	84
Desempeño de tareas	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	,511**	,548**	,411**	-,361**	,631**	,217*	-,220*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,001	,000	,048	,045	.
		N	84	84	84	84	84	84	84	84

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se logra establecer una relación significativa entre las variables de investigación y sus dimensiones, se muestra que la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, se orientan por los factores de remuneración, falta de reconocimiento a sus labores y a la no prestación de las atenciones de sus requerimientos por parte de la jefatura de área, para el cual ésta insatisfacción laboral se relaciona de forma evidente con su regular y bajo desempeño laboral, que fue evaluado a través de una ficha de evaluación de experto, en la que se refleja que las competencias de los trabajadores son regulares, sus conocimientos con regulares y bajos y en cuanto al desempeño de sus tareas son ineficientes. Ante ésta problemática es claro que, se debería poner en práctica mejoras que incrementen la satisfacción laboral y por ende se vea reflejado en la eficiencia del desempeño laboral de cada trabajador.

Objetivo N° 04: Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Tabla 3: Estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

	Porcentaje
Reconocimiento de los logros	18%
Fomentar el desarrollo profesional	5%
Incluir flexibilidad horaria	10%
Reforma salarial	28%
Fomentar equilibrio social	5%
Aceptar opiniones y/o sugerencias	6%
Capacitación en debilidades laborales	4%
Aplicar bonos de reconocimiento laboral	24%
TOTAL	100%

Nota: Información recolectada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Aguafiel de Trujillo - 2020.

De la tabla 1 se muestran criterios de mejora hacia la satisfacción laboral por parte de los colaboradores de la empresa Aguafiel de Trujillo, orientando a resolver el mayor problema expresado en la insatisfacción laboral, como lo es el factor de la remuneración, para ello se establece la mejora de reforma salarial obteniendo un porcentaje de aceptación de 28%, bajo el mismo criterio se proponer la mejora de aplicar bonos de reconocimiento laboral obteniendo 24%, reconocimiento de los logros en 18%, realización de flexibilidad horaria con un 10% de aceptación, admitir las opiniones y/o sugerencias con un 6%, el 5% es obtenido por las mejoras de fomentar el desarrollo profesional y el equilibrio social en el trabajo, y por último 4% en mejorar las capacitaciones enfocada a las debilidades laborales

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis planteada:

Hi: La satisfacción laboral se relaciona directamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo – 2020.

Tabla 4: *Correlación de la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, Trujillo-2020*

		Satisfacción	Desempeño
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	84
Desempeño	Desempeño	Coeficiente de correlación	,296**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	84

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

Mediante el desarrollo de los resultados presentados, se evidencia que existe relación directa y altamente significativa en el nivel 0,01 (bilateral), entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel 2020, los criterios de evaluación mediante la encuesta refleja de forma clara los por qué de la insatisfacción laboral reflejado en el bajo desempeño laboral de los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

Mediante el desarrollo de los resultados se evidencia que existe relación directa y significativa entre las variables de satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la empresa Aguafiel.

Con relación al primer objetivo de analizar la satisfacción laboral de los trabajadores, el 67% de los trabajadores afirman que se encuentran insatisfechos. Debido a la falta de retroalimentación de las indicaciones dadas por sus jefes inmediatos, y por la falta de autonomía en el desempeño de sus laborales. Asimismo, consideran que su remuneración es inadecuada e injusta en función al trabajo que realizan y los beneficios no son justos de acuerdo al trabajo realizan. No existe posibilidades de promoción y perciben falta de supervisión. Los resultados de la presente investigación se corroboran con lo mencionado por atalaya (1999) en su libro "Satisfacción laboral y productividad", debido a que refiere que la satisfacción, se relaciona a los trabajos en su originalidad, salario, seguridad y desempeño, así mismo refiere a la conexión, de la conformidad del colaborador, en cuanto a factores que mejoran su desempeño y productividad, los cuales son: las recompensas, los incentivos, los premios y el reconocimiento a los logros cumplidos. Las oportunidades de desarrollo son bien valoradas por los trabajadores y se vinculan de manera notable con su desempeño laboral, de la misma manera se califica forma positiva al acompañamiento de las jefaturas en cuanto comunicación, requerimientos y desarrollo de tareas.

Con relación al segundo objetivo orientado a la evaluación del desempeño laboral, el 56% de trabajadores son calificados en el criterio "desacuerdo" por el jefe de área. Debido a que no superan los objetivos establecidos, las actitudes laborales no son adecuadas y a falta de cumplimiento en los horarios establecidos. Así también, no existen los conocimientos suficientes para el cumplimiento de sus tareas, además permanece la falta de respeto y comunicación con los compañeros de trabajo. Existe el 21% de los trabajadores calificados en el criterio "indecisión", debido al uso de los implementos de seguridad en muchas ocasiones no son las correctas a pesar de haber recibido las capacitaciones necesarias; por otro lado, los trabajadores si poseen conocimientos básicos para el uso correcto de herramientas de seguridad. Los resultados de la investigación se corroboran con

lo mencionado por Prado (2015) en su tesis “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017”, donde concluye que, el desempeño de los trabajadores administrativos se relaciona directamente con el clima organizacional, en factores de trabajo en equipo manteniendo una comunicación activa, mantener los conocimientos idóneos para el área de trabajo utilizando las herramientas adecuadas, es claro que el desarrollo de cada tarea va en relación a los esfuerzos y perseverancia de los trabajadores. Así también la presente investigación se relaciona con lo referido por Chiavenato (2003) en su libro “Desempeño laboral y calidad del servicio del personal administrativo”, en donde define al desempeño laboral como aquellas actitudes visualizadas en los colaboradores, haciendo referencia en la totalidad de sus competencias desarrolladas, los conocimientos del puesto de trabajo y su productividad.

Con relación al tercer objetivo de analizar la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores. De acuerdo a la primera dimensión de satisfacción laboral “retos de trabajo”, los trabajadores no se encuentran satisfechos respecto a los retos que se les impone en sus labores, en su dimensión “remuneraciones justas”, los trabajadores no perciben de manera adecuada su remuneración a cambio de sus labores desempeñadas, lo que indica su insatisfacción dentro de la empresa y en la dimensión “condiciones de trabajo”, los trabajadores muestran un rechazo frente a ésta dimensión, sintiéndose incómodos e inseguros en su ambiente laboral. Respecto a las dimensiones de desempeño laboral, en “competencias”, los resultados muestra que, los trabajadores no están alineados en su mayoría a este requerimiento de la variable; respecto a la segunda dimensión “conocimiento”, los trabajadores no tienen los conocimientos totalmente efectivos para la realización de sus laborales y con un considerable porcentaje de debilidades; como tercera dimensión “desempeño de tareas”, los trabajadores no desempeñan sus labores de acuerdo a las indicaciones del área o de la jefatura correspondiente, generando déficit laboral hacia la empresa. Logrando establecer una relación entre las variables de investigación y sus dimensiones, se muestra que la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, se orientan por los factores de

remuneración, falta de reconocimiento a sus labores y a la no prestación de las atenciones de sus requerimientos por parte de la jefatura de área, para el cual ésta insatisfacción laboral se relaciona de forma evidente con su regular y bajo desempeño laboral, que fue evaluado a través de una ficha de evaluación de experto, en la que se refleja que las competencias de los trabajadores son regulares, sus conocimientos con regulares y bajos y en cuanto al desempeño de sus tareas son ineficientes. Los resultados están relacionados con el estudio realizado por los autores Alva y Juárez (2014), en su investigación "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A.", que explican, la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de desempeño, estableciendo dimensiones de remuneraciones y condiciones de trabajo para la satisfacción laboral y nivel de conocimientos y competencias para la variable desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

- VI. Se concluye que, el 67% de los trabajadores afirman que se encuentran insatisfechos, debido a la falta de retroalimentación de las indicaciones dadas por sus jefes inmediatos, y por la falta de autonomía en el desempeño de sus laborales. Consideran que su remuneración es inadecuada e injusta en función al trabajo que realizan y los beneficios no son razonables de acuerdo al trabajo que ejecutan, además, no existe posibilidades de promoción y perciben falta de supervisión.
- VII. En la investigación se identificó que, respecto a las evaluaciones del desempeño laboral, el 56% de trabajadores son calificados en el criterio “desacuerdo” por el jefe de área, debido a que las actitudes laborales no son adecuadas y a falta de cumplimiento en los horarios establecidos. Así también, no existen los conocimientos suficientes para el cumplimiento de sus tareas, además permanece la falta de respeto y comunicación con los compañeros de trabajo. Por otro lado, existe el 21% de los trabajadores calificados en el criterio “indecisión”, dado que, el uso de los implementos de seguridad en muchas ocasiones no son las correctas a pesar de haber recibido las capacitaciones necesarias.
- VIII. Se logró establecer una relación directa y significativa entre las variables de investigación y sus dimensiones, se muestra que la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel de Trujillo, se orientan por los factores de remuneración, falta de reconocimiento a sus labores y a la no prestación de las atenciones de sus requerimientos por parte de la jefatura de área, por el cual ésta insatisfacción se relaciona de forma evidente con su bajo desempeño laboral; así mismo la segunda variables, fue aplicada a través de una ficha de evaluación de experto, en la que se refleja que las competencias y conocimiento de los trabajadores son regulares, y el desempeño de sus tareas son ineficientes.
- IX. Se estableció estrategias para mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo, orientando a resolver los problemas expresados, como los son los factores de remuneración, situación laboral relacionada de manera directa con el jefe de área, limitación y

ambiente laboral, distribución física del área de trabajo, dificultad para expresar opiniones y deficiencias en el compañerismo laboral.

- X. Los resultados han demostrado que la hipótesis planteada ha sido corroborada; en tanto, la satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguafiel, obteniendo como resultado una correlación altamente significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

VII RECOMENDACIONES

Al jefe de área:

1. Fomentar la investigación y comunicación por parte del jefe de área con todo el equipo de trabajo, hallando los factores que desarrollan la insatisfacción laboral; luego de ello, brindar retroalimentación con la finalidad de aumentar las capacidades, seguridad y manejo de las emociones negativas, realizando efecto en la eficiencia de sus labores ejecutadas. Es importante acceder a los requerimientos solicitados de acuerdo a las posibilidades que presente el área de laboral.

Al jefe de área:

2. Mejorar los criterios que se detectan como bajos en el desempeño de los trabajadores, teniendo claro que, éstos están relacionados directamente con su insatisfacción laboral, por ello, se debe evaluar y generar recompensas por el cumplimiento de sus tareas, como establecer horarios flexibles, bonos, premios o mejores accesos para perfeccionar el respeto y comunicación en el ambiente de trabajo. Se debe definir y respetar los roles establecidos, exigiendo al personal de acuerdo a sus capacidades y recursos evitando deficiencias en el desempeño laboral.

Al jefe de recursos humanos:

3. Coordinar el análisis y estudio correspondiente para la solución de los problemas presentados en el equipo de trabajo, conociendo que la insatisfacción laboral se refleja significativamente en el desempeño de los trabajadores, por ello, al mejorar los factores de remuneración, reconocimientos de logros y atención en sus requerimientos principalmente, se obtendrá mejoras en las competencias, conocimientos y desempeño laboral.

Al jefe recursos humanos:

4. Realizar estrategias con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de la empresa Aguafiel, Trujillo, orientados a resolver los problemas expresados por los trabajadores, para ello se propone mejorar la reforma salarial, aplica bonos como reconocimiento laboral, reconocimiento de los logros alcanzados, realización de flexibilidad horaria, admitir las opiniones y/o sugerencias del equipo de trabajo, ejecutar capacitaciones en debilidades laborales, fomentar el desarrollo profesional y el equilibrio social en el trabajo.

The screenshot shows the Feedback Studio interface. The main document area displays the following text:

Relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Aguafiel, Trujillo - 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:
Liza Borjas, Jesús Martín (0000-0003-3585-0278)
Rodríguez García, Yahir José María (0000-0002-9932-5467)

ASESORA:
²¹ Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (0000-0002-1536-3109)

The sidebar on the right features a 'Resumen de coincidencias' (Summary of coincidences) panel with a red header and a large '19%' indicator. Below this, it lists sources and their percentages:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	dspace.untru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the interface, the status bar shows 'Página: 1 de 32', 'Número de palabras: 7354', 'Text-only Report', 'High Resolution', and 'Activado'. The system tray at the bottom right indicates the time as 17:22 on 14/12/2020.

