



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE LA EMPRESA ALGAMARCA PERÚ SAC,
CAJAMARCA 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Nancy Julia Rodriguez Alvarez

Asesor:

Mg. Lic. José Armando Chirinos Antezana

<https://orcid.org/0000-0001-6218-0543>

Cajamarca - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Presidente del jurado	Cristhian Paúl Céspedes Ortiz	26732973
	Nombres y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del jurado	Alex Miguel Hernández Torres	26697122
	Nombres y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del jurado	Saraí Nelly Samán Chingay	45650843
	Nombres y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

A mis padres Eduardo Rodríguez Díaz y Nancy Alvarez Méndez, quienes a lo largo de mi camino profesional han estado siempre presentes brindándome su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, muy especialmente a mis padres Eduardo y Nancy, por ser parte de cada proyecto que me propongo en mi vida profesional.

A mi asesor Mg. Lic. José Armando Chirinos Antezana, por su disposición y guía constante durante el desarrollo de la presente investigación.

A mis docentes de la Universidad Privada del Norte por sus enseñanzas brindadas durante el desarrollo de mi carrera universitaria.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	31
1.3. Objetivos	31
1.4. Hipótesis	32
.CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	41
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
REFERENCIAS	70
ANEXOS	72

Índice de tablas

Tabla 1: Factores higiénicos y motivacionales	23
Tabla 2: Estadísticas de Fiabilidad del instrumento	38
Tabla 3: Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk	39
Tabla 4: La satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca SAC, Cajamarca 2022.	41
Tabla 5: La satisfacción laboral y la dimensión desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.	44
Tabla 6: La satisfacción laboral y la dimensión “desempeño contextual” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.	46
Tabla 7: Dimensión factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.	48
Tabla 8: Los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.	50
Tabla 9: Correlaciones entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca SAC, Cajamarca 2019.	52
Tabla 10: Correlaciones entre la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022	53
Tabla 11: : Correlaciones entre la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.....	54
Tabla 12: Correlaciones que existe entre la dimensión factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.	55
Tabla 13: Correlaciones que existen entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.....	56

Índice de figuras

Ilustración 1: Enriquecimiento del cargo vertical y horizontal	24
Ilustración 2: Enriquecimiento del cargo vertical y horizontal	24
Ilustración 3: Efectos posibles del enriquecimiento del cargo.....	25
Ilustración 4: Normalidad de variable Satisfacción Laboral	39
Ilustración 5 . Normalidad de variable Desempeño Laboral	40
Ilustración 7: Gráfico de barras de la variable Satisfacción Laboral	42
Ilustración 8: Gráfico de barras de variable Desempeño Laboral	43
Ilustración 9: Gráfico de barras de dimensión Desempeño de la tarea	45
Ilustración 10: Gráfico de barras de dimensión Desempeño contextual	47
Ilustración 11: Gráfico de barras de dimensión Factores higiénicos	49
Ilustración 12: Gráfico de barras de dimensión Factores motivacionales	51

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar si existe una relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022, para la variable Satisfacción Laboral, se consideró la teoría de los dos factores de Herzberg con las dimensiones “factores higiénicos” y “factores motivacionales”; y para la variable Desempeño Laboral, se consideró la teoría de las dimensiones de Borman y Motowidlo con las dimensiones “desempeño de la tarea” y el “desempeño contextual”.

El estudio es de tipo no experimental, con un diseño transversal, con un enfoque cuantitativo y nivel correlacional; la muestra fue de 30 colaboradores, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario que cuenta con 36 preguntas referidas a las variables de estudio, la comprobación de la hipótesis presentó una significancia (bilateral) de 0.005 que es menor al 0,01 requerido entonces se puede afirmar que si existe una relación muy significativa entre las variables; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,968 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, desempeño laboral, organización

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente vivimos en una sociedad que está compuesta de empresas las cuales están cada vez más organizadas, donde las diferentes actividades, tanto la producción de productos y los servicios que brindan las organizaciones son planificadas, coordinadas, dirigidas y controladas, además están conformadas por personas y recursos físicos y materiales, financieros, tecnológicos, recursos mercadológicos, etc. Las personas dependen de las organizaciones y éstas del trabajo que las personas realizan. (Chiavenato, 2006)

El entorno laboral que cambia constantemente, genera cambios al interno de las organizaciones, como: promoción, políticas de contratación, funciones, remuneración, recorte de personal, entre otras, afectando el proceso de las personas para la adaptación al trabajo, a las organizaciones y al entorno laboral, lo cual genera altos niveles de estrés, que deterioran el clima laboral y la salud de los colaboradores, lo que impacta en el rendimiento y la satisfacción del personal que labora en dichas organizaciones y en ocasiones predispone a poder sufrir accidentes de trabajo, teniendo en cuenta que es una problemática que ha venido profundizándose y generalizándose a nivel mundial (Vallejo, 2010)

El grado en que una persona se adapte y se sienta motivada por la organización, el puesto y el entorno laboral determinará su grado de satisfacción en el trabajo. En la medida en que podamos controlar todas las circunstancias desfavorables, podremos tener empleados satisfechos, productivos y con una mayor calidad de vida.(Vallejo, 2010).

Las organizaciones reclutan y seleccionan sus recursos humanos para, con ellos y mediante ellos, lograr objetivos organizacionales como producción, rentabilidad, reducción de

costos, ampliación de mercado y satisfacción de las necesidades del cliente; en esta situación la relación entre personas y organización no siempre es de cooperación, las exigencias que las organizaciones imponen a las personas, al medir su desempeño y confinarlas a tareas aisladas, especializadas, repetitivas y carentes de oportunidades para la manifestación de sentimientos de independencia, responsabilidad y confianza en sí mismos, tienden a provocar en los individuos un profundo sentimiento de frustración. (Chiavenato, 2006)

Ochoa (2014) menciona que, para alcanzar objetivos organizativos como la producción, la rentabilidad, la reducción de costes, la expansión del mercado y la satisfacción del cliente, las organizaciones contratan y eligen a sus recursos humanos. Sin embargo, en esta situación, la relación entre las personas y las organizaciones no siempre es de cooperación debido a las exigencias que las organizaciones imponen a las personas midiendo su rendimiento y asignándoles tareas aisladas, especializadas y repetitivas.(Bautista & Cienfuegos, 2020)

Toda empresa debe tomar decisiones, organizar numerosas tareas, gestionar personas, evaluar el rendimiento en función de objetivos predeterminados, obtener recursos y alcanzar metas en un entorno altamente competitivo, cualquier organización o empresa debe emprender y coordinar las distintas tareas administrativas llevadas a cabo por varios gestores, cada uno centrado en una región y un conjunto de asuntos determinados.(Chiavenato, 2006)

En consecuencia, cuando la empresa no está a la altura de sus expectativas, su satisfacción es baja, lo que se refleja en resultados de bajo rendimiento y, como consecuencia, en el incumplimiento de los objetivos fijados por las empresas. Las empresas deben proporcionar a sus empleados beneficios adecuados que generen valor y tengan un impacto positivo en ellos, además de ser justas internamente y competitivas en el mercado. (Chiavenato, 2006)

La empresa Algamarca Perú SAC, está dedicada a brindar servicios de alquiler de maquinaria pesada y equipos, además de dotación de personal a empresas mineras, se encuentra actualmente en crecimiento por el aumento de contratos y licitaciones ganadas para contratar con empresas mineras en el medio local, lo que a su vez, ha significado un aumento en las tareas los colaboradores tanto administrativos como operativos de la empresa; lo que ha ocasionado un mayor desgaste de emocional y físico de los colaboradores, además que los cambios que se vienen dando como parte de su crecimiento ha dificultado a los colaboradores adaptarse de manera rápida a las nuevas actividades y procesos que tiene que realizar para cubrir las nuevas demandas, además de no sentirse totalmente respaldados por sus jefes inmediatos.

Puede resultar difícil convencer a los directivos y administradores de que mantener la satisfacción de los empleados es el mejor método para mejorar el rendimiento en el lugar de trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

La gestión de los recursos humanos de una organización se ha convertido en un activo estratégico de las políticas empresariales; en consecuencia, la realidad organizativa impone la necesidad de contratar a personas con talento y crear un entorno de trabajo cómodo para ellas. (Gabini, 2018)

La satisfacción laboral está vinculada a la felicidad de las personas en el trabajo y a su calidad de vida laboral, lo que tiene un impacto significativo en las interacciones sociales que surgen entre los distintos actores que componen las organizaciones y, en consecuencia, afecta a su rendimiento y a los resultados obtenidos en el trabajo. La satisfacción laboral también tiene un impacto significativo en muchos otros aspectos, como la motivación, el liderazgo, la comunicación, el compromiso y la consecución de objetivos. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Los empleados han pasado de ser considerados como una rueda más en el sistema de producción a convertirse en el activo máspreciado de las empresas; son cruciales para garantizar la eficacia y la rentabilidad de una empresa, lo que explica por qué las empresas están constantemente interesadas en mejorar el rendimiento de los empleados. (Gabini, 2018)

En ese contexto, es de suma importancia para la empresa Algamarca Perú SAC identificar los factores que se vinculan directamente con los colaboradores y que puedan afectar la capacidad emocional y laboral en su ambiente de trabajo, con la finalidad de poder identificarlos, analizarlos y tomar las acciones correctivas necesarias, es por ello que el presente trabajo de investigación se investigará la relación de la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Antecedentes

A nivel internacional, en Chile, San Martín & Chiang (2015) en la investigación denominada “Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”, tuvo como objetivo medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios, presentó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional, contó con una muestra de 259 funcionarios, concluyó que existe correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad.

A nivel internacional, en Ecuador, Bejarano (2017) en su tesis denominada “Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”, tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre los riesgos

psicosociales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, presentó un tipo de investigación descriptivo con enfoque cuantitativo y contó con una muestra de 195 funcionarios administrativos, concluyó que la variable riesgo psicosocial si se relaciona con la variable satisfacción laboral, por lo que los riesgos psicosociales inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

A nivel internacional, en Ecuador, Bohórquez & Pérez (2020) en su investigación denominada “La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización”, tuvo como objetivo analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas, presentó un tipo de estudio no experimental de carácter probabilístico realizado entre el año 2018 al 2019 y contó con una muestra de 157 funcionarios, concluyó que existe un adecuado grado de motivación el cual influyó positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores GAD municipal del cantón Salinas.

A nivel nacional, en Trujillo, Lifonso & Salvador (2017) en su tesis denominada “Satisfacción laboral y desempeño de los empleados del departamento de operaciones de una empresa agroindustrial, Trujillo 2017”, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados del departamento de operaciones en una empresa agroindustrial, 2017 y presentó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, correlacional con una muestra de 43 empleados del departamento de operaciones, concluyó que la satisfacción laboral, así como sus dimensiones se relacionan significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones. Asimismo, se puede decir que la relación es directa entre las variables nivel de satisfacción laboral y nivel de desempeño, lo que quiere decir que a mayor presencia de la variable satisfacción laboral mejor desempeño.

A nivel nacional, en Lima, Boada (2018) en su tesis denominada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en una muestra de agentes de una pyme de servicios de vigilancia de Lima Metropolitana en el año 2018; presentó un tipo de investigación descriptivo, de análisis cuantitativo, con un corte transversal y un diseño de investigación no experimental correlacional, la investigación tuvo una muestra de 124 trabajadores y concluyó que la satisfacción laboral y el desempeño laboral sí se encuentran relacionadas en el puesto agente de seguridad de la empresa de estudio, un incremento en su satisfacción laboral se vería acompañado de una mejora en su desempeño laboral; asimismo, una pobre satisfacción laboral traería consigo un peor desempeño laboral.

A nivel nacional, en Tarapoto, García & Macedo (2019) en su tesis denominada “Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño de los Colaboradores de la empresa Morgillo Selva S.A.C., Banda del Shilcayo, 2018”, que tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores de la empresa Morgillo Selva S.A.C., Banda del Shilcayo, 2018; y presentó una investigación de tipo básico con un alcance descriptivo correlacional y el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, con una muestra de 40 colaboradores, concluyó que si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño, a mayor satisfacción laboral, mayor nivel de desempeño.

A nivel nacional, en Lima, Escobedo & Quiñones (2020) en la tesis denominada “Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019.”, que tuvo

como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019, presentó un enfoque cuantitativo, concluyó que se ha comprobado la hipótesis principal que propone que existe relación entre las dos variables estudiadas, la cual es válida, los hallazgos permiten determinar la relación entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao.

A nivel local, en Cajamarca, Paredes, (2019) en su tesis denominada “La satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de una cadena hotelera de la ciudad de Cajamarca, 2018”, que tuvo como objetivo determinar en qué medida la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional de los colaboradores de una cadena hotelera en la ciudad de Cajamarca, contó con un diseño de investigación no experimental correlacional de corte transversal y con un enfoque cuantitativo, además tuvo una muestra de 58 colaboradores, concluyó que, las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional tienen una correlación positiva alta, además que su influencia entre ellas también es positiva. (Paredes, 2019)

A nivel local, en Cajamarca, Flores & Leiva (2019) en su tesis denominada “Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de administración de la DIRESA Cajamarca, 2019”, tuvo como objetivo la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, 2019, la investigación tuvo un diseño de investigación descriptivo, transversal, no experimental y correlacional, con una muestra de 51 colaboradores, concluyó que la satisfacción laboral tiene una correlación alta directa con el desempeño; esto significa que a mayor

satisfacción laboral va haber un mejor desempeño o que a menor satisfacción laboral, disminuye el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

A nivel local, en Cajamarca, Plasencia (2020) en la tesis denominada “Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, presentó un tipo de investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental – transversal y contó con una muestra de 20 colaboradores, concluyó que existe relación significativa entre ambas variables, es así que, la comunicación organizacional interna y sus diferentes tipos de transmitir información dentro de una organización, se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores en la Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020.

Marco teórico

Definiciones de Satisfacción

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), Beer (1964) sostiene que las actitudes de los empleados hacia determinadas partes de su trabajo, como la empresa, el puesto, sus compañeros y otros elementos psicológicos del lugar de trabajo, se denominan nivel de satisfacción laboral; así mismo Crites (1969) sostiene que la condición afectiva del agrado o desagrado general de una persona por su empleo se denomina satisfacción laboral.; así mismo, los autores Smith, Kendall y Hulling (1969) hacen referencia que las emociones o reacciones afectivas asociadas a determinados aspectos de la situación laboral se denominan satisfacción laboral, además Blum

(1976) agrega también que las diversas actitudes del empleado hacia su trabajo, las cosas que le afectan y hacia la vida en general son las que conducen a la satisfacción laboral.

Locke (1976) como se citó en (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010) indica que la satisfacción laboral es el estado agradable o favorable que resulta de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto, implica la aceptación de la idea de que la satisfacción laboral es un concepto general que incluye aspectos específicos como el propio trabajo, los compañeros de trabajo, el salario y los incentivos, los sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales del trabajo y otros, y que tiene el potencial de convertirse en una idea integradora, además Harpaz (1983) concluye que la satisfacción laboral está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales las cuales se desarrollan mientras trabajan.

Para Peiró (1984) como se citó en (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010) menciona que la satisfacción en el trabajo es una actitud general resultante de diversos aspectos del trabajo y de la organización; estas actitudes pueden estar relacionadas con el trabajo en general o con otras facetas específicas del mismo. La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que un empleado tiene hacia su puesto de trabajo y otros factores relacionados y Staw & Ross (1985) indica que la concordancia de una persona con su trabajo se conoce como satisfacción laboral, que puede ser intrínseca o extrínseca. Mientras que la satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas laborales y a cómo perciben las personas el trabajo que realizan, la satisfacción extrínseca se refiere a otros aspectos de la situación laboral, como las prestaciones y el salario. Estas versiones combinan una serie de elementos diferentes. (Salazar, 2019)

Como menciona en (Salazar, 2019) para Newton & Keenan (1991) mencionan que tanto el entorno de trabajo como la personalidad de la persona pueden influir en la satisfacción,

además Hegney, Plank & Parker (2006) señalan que la interacción entre los empleados y las características del lugar de trabajo repercutirá en la satisfacción laboral, de igual manera Newstrom y Davis (1993) mencionan que los sentimientos y emociones de los empleados con respecto a su trabajo influyen en su satisfacción laboral, que puede ser positiva o negativa, en (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), en tal sentido (Vallejo, 2010) menciona que la adaptación al trabajo es la actitud del empleado hacia su propio trabajo, y es cada vez más crucial para analizar los resultados de la organización, medir el entorno laboral y evaluar el rendimiento y la satisfacción de los empleados. Esta mentalidad se basa en los valores y creencias que el trabajador utiliza para crear su propio trabajo, las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. (Vallejo, 2010)

Teoría de Satisfacción laboral

Mayo (1946) es el fundador de la nueva Escuela de las Relaciones Humanas y es quien diseña un nuevo modelo de satisfacción del trabajo, su objetivo aun cuando se plantea e investiga la satisfacción sigue siendo la empresa y la productividad. La producción se veía más afectada por los cambios en la actitud de los trabajadores (satisfacción laboral) que por los cambios en la naturaleza del trabajo o sus requisitos físicos. El deseo de ser querido y aceptado por los compañeros era más crucial que los incentivos financieros o físicos sugeridos por la empresa. El nuevo modelo de satisfacción incorpora ahora aspectos y propiedades psicosociales de los trabajadores: su rendimiento y su sentido de pertenencia e identidad. Era necesario abordar los factores psicológicos y sociales que afectan al trabajador porque su impacto en el rendimiento parecía evidente. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Según la Teoría de las Relaciones Humanas, los directivos deben aspirar a obtener resultados óptimos creando circunstancias que permitan a las personas integrarse en grupos sociales y satisfacer las necesidades individuales. (Chiavenato, 2006)

El directivo puede obtener mejores resultados de su personal conociendo mejor las relaciones humanas, y dado que en una organización se forman tantos grupos e interacciones, es importante fomentar un entorno en el que se anime a cada individuo a expresarse de forma libre y sana. (Chiavenato, 2006).

La satisfacción laboral, que se centra en la calidad de la vida laboral, es un componente que afecta a la forma en que el individuo experimenta el bienestar en el trabajo. Por ello, se ha convertido en una dimensión importante para las empresas. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Teoría de los dos factores de Herzberg

Conocida como teoría bifactorial, es uno de los modelos de satisfacción laboral que más influencia o relevancia ha tenido. Está estrechamente relacionada con el modelo de jerarquía de necesidades de Maslow. Analiza la tarea, sus atributos y especialidades, a la vez que analiza la estructura organizativa. Es un método integrado en el que se examinan la remuneración, las interacciones sociales, las jerarquías, los organigramas, la tecnología y otros aspectos del trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Con el fin de examinar la incidencia o las consecuencias tanto de la satisfacción como de la insatisfacción laboral en relación con el rendimiento laboral, esta teoría pretende identificar y aislar los componentes que contribuyen al contento o al descontento de los empleados. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Por otro lado, los incidentes insatisfactorios incluyen aspectos relacionados con las políticas de la empresa, el estilo de supervisión, los salarios y las condiciones de trabajo. Las descripciones de incidentes satisfactorios incluyen aspectos como los ascensos, el reconocimiento, los logros y la responsabilidad, es decir, todos aquellos factores relacionados con el contenido real del trabajo. En consecuencia, cuando los empleados describen experiencias que les hicieron sentirse satisfechos, están hablando de cosas intrínsecas a su trabajo, y cuando hablan de experiencias que les hacen sentirse insatisfechos, están hablando de cosas extrínsecas a su trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

La hipótesis de los dos factores fue desarrollada por Frederick Herzberg para describir el comportamiento de las personas en entornos profesionales. Según Herzberg, hay dos elementos que influyen en la conducta de las personas. (Chiavenato, 2006)

Los factores extrínsecos, también conocidos como factores higiénicos, son los que están presentes en el entorno de una persona e incluyen los entornos en los que opera. Los elementos higiénicos están fuera del control de una persona porque la empresa gestiona y decide estas circunstancias. El salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que reciben los empleados por parte de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices corporativas, la cultura de relaciones entre la empresa y sus empleados, los reglamentos internos, etc. son los principales factores higiénicos. Se trata de elementos contextuales que se encuentran en relación con las normas y reglamentos de la organización. Son elementos contextuales que se encuentran en el entorno inmediato de la persona. De manera tradicional únicamente la motivación de los empleados se ve influida por factores higiénicos. Como a la gente le disgustaba trabajar, era necesario utilizar recompensas e incentivos salariales, supervisión, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos colocados

externamente al individuo a cambio de su trabajo, para motivar a los empleados a trabajar más.

(Chiavenato, 2006)

Según las investigaciones de Herzberg, incluso los mejores elementos de higiene sólo pueden evitar la infelicidad de los empleados, si es que consiguen aumentarla temporalmente. La infelicidad de los empleados es el resultado de consideraciones higiénicas deficientes. Herzberg los denomina "factores higiénicos" por su influencia más concentrada en el descontento. Estas variables son principalmente de naturaleza profiláctica y preventiva; sólo sirven para detener la infelicidad, pero no producen satisfacción. Tienen un efecto similar al de varios medicamentos higiénicos, en el sentido de que previenen las infecciones o tratan los dolores de cabeza, pero no mejoran la salud. (Chiavenato, 2006)

Los factores intrínsecos, también conocidos como factores de motivación, están relacionados con las obligaciones y responsabilidades del puesto de trabajo. Dado que están vinculados a lo que una persona logra y a lo bien que lo consigue, los factores de motivación están bajo su control. Dependen de las tareas que el individuo realiza en su línea de trabajo e incluyen sentimientos de desarrollo personal, reconocimiento profesional y autorrealización. En el pasado, las tareas y los puestos se organizaban y definían haciendo hincapié en la eficacia y la economía, lo que eliminaba el reto personal y la innovación. Como resultado, perdían su significado psicológico para la persona que las desempeñaba, lo que tenía el efecto negativo de desmotivarla y conducirla a la indiferencia, el desinterés y la pérdida de significado psicológico. Los elementos de motivación afectan a las personas de forma significativa y constante. Cuando los elementos motivadores están en su mejor momento, las personas se sienten satisfechas. Sin embargo, cuando las personas están necesitadas, obstaculizan la satisfacción. (Chiavenato, 2006)

Las variables motivadoras o gratificantes influyen en la satisfacción laboral. las obligaciones o responsabilidades exigentes y atractivas del puesto de trabajo. Los aspectos sanitarios o insatisfactorios determinan la insatisfacción laboral. el contexto global del puesto, incluida la estructura de supervisión, la retribución, las prestaciones y el entorno de trabajo. (Chiavenato, 2006)

FACTORES HIGIÉNICOS	FACTORES MOTIVACIONALES
Contexto del cargo: cómo se siente una persona en relación a su empresa	Cómo se siente una persona en relación a su cargo
1. Condiciones del trabajo	1. Trabajo en sí
2. Administración de la empresa	2. Realización
3. Salario	3. Reconocimiento
4. Relaciones con el supervisor	4. Progreso profesional
5. Beneficios y servicios sociales	5. Responsabilidad

Tabla 1: Factores higiénicos y motivacionales

Fuente: Introducción a la teoría de la administración. (Chiavenato, 2006)

La teoría de los dos factores de Herzberg presupone los siguientes aspectos: Las variables motivadoras o gratificantes influyen en la satisfacción laboral. las obligaciones o responsabilidades exigentes y atractivas del puesto de trabajo. Los aspectos sanitarios o insatisfactorios determinan la insatisfacción laboral. el contexto global del puesto, incluida la estructura de supervisión, la retribución, las prestaciones y el entorno de trabajo. (Chiavenato, 2006)

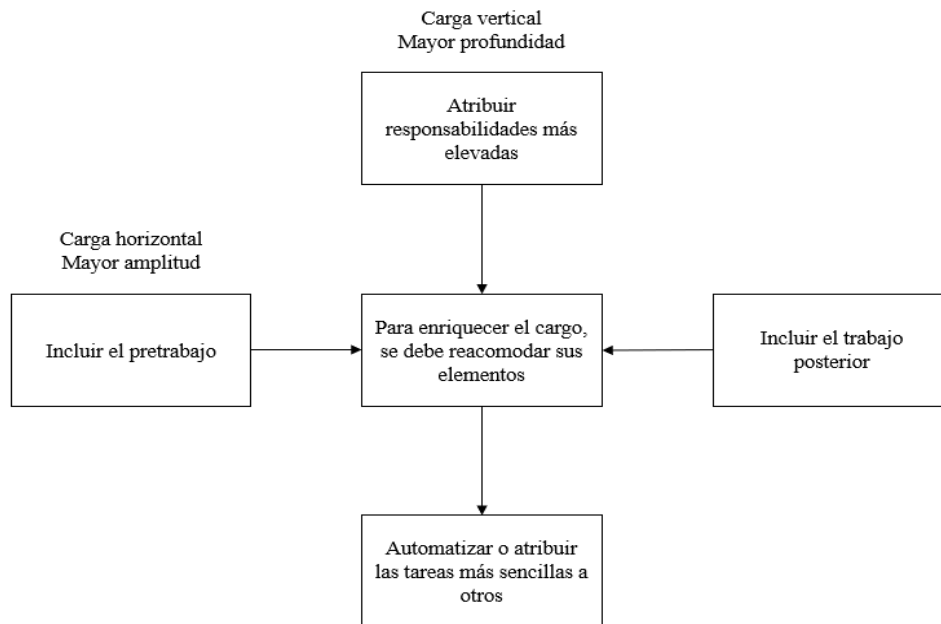


Ilustración 1: Enriquecimiento del cargo vertical y horizontal

Hay dos tipos de enriquecimiento de tareas: vertical (eliminación de tareas más fáciles y adición de tareas más difíciles) y horizontal (eliminación de tareas relacionadas con determinadas actividades y aumento de otras tareas diferentes, pero dentro del mismo nivel de dificultad). Una tarea se enriquece añadiéndole o desplazándole atribuciones de nivel superior o laterales y complementarias. (Chiavenato, 2006)

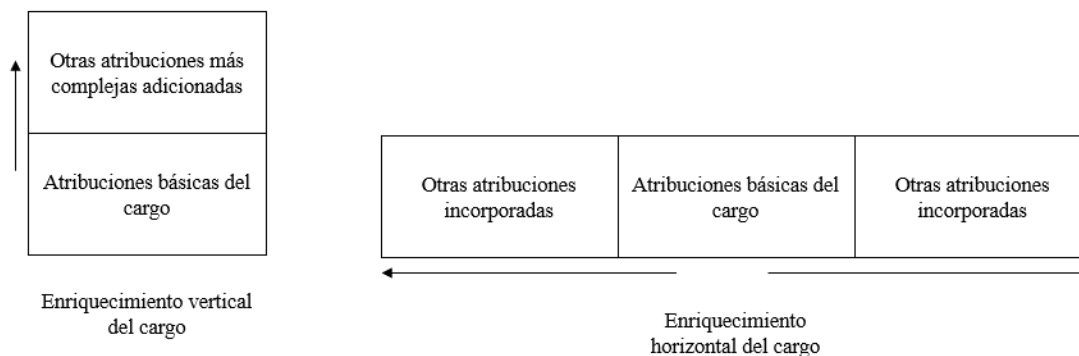


Ilustración 2: Enriquecimiento del cargo vertical y horizontal

Fuente: Introducción a la teoría de la administración. (Chiavenato, 2006)

Los beneficios del enriquecimiento de tareas incluyen una mayor productividad, una mejor motivación, menos absentismo (incluidas las tardanzas) y una menor rotación (dimisión de los empleados). Las consecuencias no deseadas incluyen, entre otras, el aumento de la ansiedad hacia tareas nuevas y diferentes cuando no tienen éxito en la primera explotación, el aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados del trabajo en las nuevas tareas enriquecidas, los sentimientos de explotación cuando la empresa no acompaña el enriquecimiento de tareas con el enriquecimiento de la remuneración, y la reducción de las relaciones interpersonales como resultado de la mayor concentración en las tareas enriquecidas. (Chiavenato, 2006)

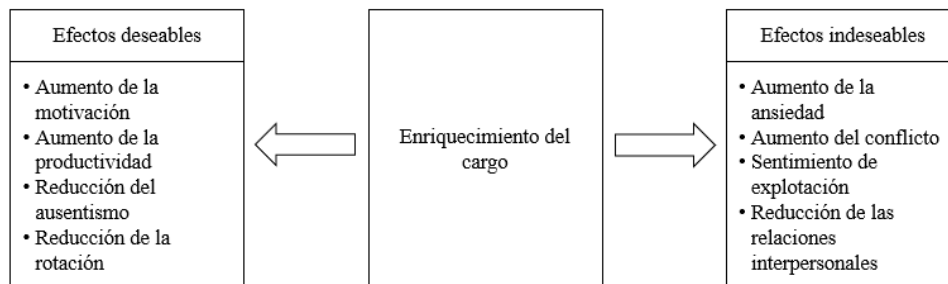


Ilustración 3: Efectos posibles del enriquecimiento del cargo.

Fuente: Introducción a la teoría de la administración. (Chiavenato, 2006)

Definiciones de Desempeño laboral

(Gabini, 2018) menciona que el desempeño laboral es uno de los conceptos que más ha llamado la atención de los académicos del comportamiento organizativo es el rendimiento laboral, presumiblemente porque la productividad de las organizaciones está correlacionada con el rendimiento de sus miembros, en este sentido Murphy (1990) menciona en (Gabini, 2018) que la productividad y la eficacia se limitan a tener en cuenta los resultados de determinados

comportamientos, mientras que el rendimiento laboral es el conjunto de acciones pertinentes para los objetivos de la empresa o de la unidad organizativa en la que trabaja la persona, esta definición que se relaciona con la de Campbell & McHenry (1990) citado en (Gabini, 2018) quienes indican que el desempeño se refiere a las actividades y comportamientos excepcionales de un empleado que promueven el éxito empresarial ayudando a la empresa a alcanzar sus objetivos. Milkovich & Boudreau (1994) citado en (Bautista & Cienfuegos, 2020) consideran que dado que estos comportamientos pueden repercutir en los resultados y la variabilidad que se dan actualmente en las organizaciones, la mejor forma de entender el desempeño laboral es como un conjunto de características personales, tales como: cualidades, capacidades, habilidades, aptitudes y necesidades que interactúan en el trabajo y en la organización, en este mismo sentido, Faria (2000) citado en (Bautista & Cienfuegos, 2020) precisa que la conducta de los empleados como resultado de las tareas encomendadas y las contribuciones realizadas de acuerdo con sus cargos, que dependen de un regulador entre el empleado y la organización, determinan el desempeño laboral, además Toro (2002) citado en (Salazar & Ospina, 2019) indica que el desempeño se define como la(s) acción(es) que realiza un sujeto con la intención de conseguir un resultado; en el trabajo, puede implicar comportamientos centrados en satisfacer las exigencias del puesto y desarrollar procesos que le son propios.

Palací (2005) citado en (Bautista & Cienfuegos, 2020) menciona que el desempeño de la organización es comparable al del empleado en términos de los distintos eventos de comportamiento que el empleado realiza en el transcurso de un periodo de tiempo determinado, al igual que el rendimiento del empleado es comparable al de la organización en términos de los distintos eventos de comportamiento que el empleado realiza en el transcurso de un periodo de tiempo determinado., Pedraza (2010) señala que un conjunto de rasgos que se demuestran a

través del comportamiento son necesarios para un buen desempeño, finalmente Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014) mencionan en (Bautista & Cienfuegos, 2020) que el desempeño en el trabajo es el resultado de la realización de las tareas asignadas de una manera que se adapte adecuadamente a las expectativas y requisitos de la organización con el fin de ayudar a completar las tareas asignadas para la consecución de los objetivos propuestos de acuerdo con el éxito de las empresas, además Koopmans (2013) citado en (Gabini, 2018) aporta que el desempeño en el trabajo es un concepto polifacético que se refiere a las acciones que un individuo puede gestionar y que son pertinentes para los objetivos de la empresa.

Teorías de Desempeño Laboral

Se ha comprobado que la forma en que una organización trata a su personal tiene un impacto significativo en su desempeño, la gestión de los recursos humanos es un componente crítico de las estrategias de una organización, ara lograr el éxito competitivo a través de las personas, los directivos deben cambiar su forma de ver a sus empleados y la relación laboral, deben colaborar con las personas y tratarlas como socios en lugar de como simples costes que hay que eliminar o reducir.(Chiavenato, 2006)

Dimensiones del desempeño laboral de Borman y Motowidlo (1993)

Agruparon el desempeño laboral en dos grandes facetas (dimensiones): los comportamientos específicos de los requisitos tecnológicos del puesto y del contexto conforman el desempeño de la tarea. El desempeño se define como las acciones que apoyan directa o indirectamente el entorno social y psicológico de la organización, necesario para el funcionamiento del núcleo técnico. (Gabini, 2018)

El desempeño de la tarea, también conocido como competencia técnica, desempeño de funciones y competencia específica para una tarea, entre otros, implica el cumplimiento de deberes y tareas que se describen específicamente en la descripción del puesto, en consecuencia, se relaciona con el "núcleo técnico" de una organización o puesto de trabajo, que son las actividades directa o indirectamente relacionadas con la tarea en cuestión. (Gabini, 2018)

En este sentido, las actividades técnicas tienen una función definida y dependen de los conocimientos, las destrezas y las habilidades, ya que el desempeño de la tarea está estrechamente vinculado al núcleo técnico. lo que indica que las descripciones formales de los puestos de trabajo suelen incorporar este tipo de actividades, por lo tanto, el desempeño de tareas se refiere a lo bien que un empleado realiza tareas que están formalmente reconocidas y que apoyan directa o indirectamente el núcleo tecnológico de la empresa. (Gabini, 2018)

Estas actividades deben poder ser evaluadas a partir de indicadores claros que permitan identificar, precisamente, el rendimiento en la tarea. En relación con ello, se han identificado indicadores relevantes para este tipo de rendimiento (a) logro de tareas (calidad del trabajo) (b) responsabilidad de las tareas (planificación y organización del trabajo), (c) capacidad para realizar las tareas (orientación hacia los resultados), y (d) conocimiento para realizar la tarea (trabajo eficiente). (Gabini, 2018)

En definitiva, este tipo de desempeño incluye las competencias de tarea, específicas y no específicas de la labor y ha sido visto como prescripto por el rol y relacionado con el núcleo técnico del trabajo, se lo ha vinculado con diversas variables de índole personal y organizacional. Asimismo, se ha indicado (Harzer & Ruch, 2014) que la fortaleza de carácter del empleado incide en este tipo de desempeño, algunos estudios han propuesto que las actitudes relacionadas

al trabajo (Kappagoda, 2012), como la dedicación laboral (Guidice & Mero, 2012), mantienen una correlación positiva con el rendimiento en la tarea. (Gabini, 2018)

En lo que respecta a los requisitos del puesto, la flexibilidad, la autonomía, la variedad y el hecho de que las tareas sean relevantes para el individuo aumentan el compromiso del empleado y, en consecuencia, el rendimiento en la tarea. (Shantz, Alfes, Truss & Soane, 2013). Asimismo, se ha encontrado una asociación favorable entre el apoyo organizativo percibido, la felicidad laboral y este tipo de rendimiento, se ha propuesto que un ambiente de trabajo agradable y orientado a objetivos también mejora positivamente el rendimiento en las tareas. (Gabini, 2018)

El desempeño contextual se refiere a una serie de acciones que no son necesariamente hábitos laborales relacionados con la tarea pero que, sin embargo, tienen un impacto significativo en el rendimiento de una organización. Son universales para todos los puestos de trabajo y tienen por objeto preservar el clima social y psicológico que requiere una determinada empresa (donde se desarrolla el núcleo tecnológico). Además, estos comportamientos van más allá de las normas establecidas para una función concreta y pretenden ayudar a la organización (comportamientos positivos). En otras palabras, aunque no sean formalmente obligatorias o recompensadas, son actividades de cooperación o ayuda que benefician a la organización. (Gabini, 2018)

Se han identificado cuatro implicaciones fundamentales de este tipo de comportamiento (Van Dyne & LePine, 1998): ha de ser voluntario, intencional, percibido de manera positiva y, además, desinteresado. Algunos ejemplos, incluyen desempeñar actividades extra papel, ayudar a los colegas, cumplir las normas del lugar de trabajo, actuar de acuerdo con las políticas y procedimientos organizacionales y similares. (Gabini, 2018)

En cuanto a los indicadores, concentraron en un nivel interpersonal, siendo cuatro sus indicadores más relevantes: (a) disposición en las tareas (tomar la iniciativa), (b) superación en el puesto de trabajo (aceptar y aprender de la retroalimentación), (c) apoyo a los compañeros (cooperar con los otros) e (d) identificación con la empresa (comunicarse de manera efectiva). (Gabini, 2018)

En suma, las virtudes cívicas que son comunes a la mayoría de los trabajos y dependen de variables motivacionales y predisposiciones, la personalidad, y son raramente prescritas por el rol (Salgado & Cabal, 2011). Investigaciones recientes dan cuenta de la existencia de correlaciones positivas entre los comportamientos de ciudadanía organizacional, la autoeficacia y la inteligencia emocional. (Gabini, 2018)

Consecuentemente, los individuos que desarrollan mayor rendimiento en el contexto son bien vistos por sus compañeros (Titrek et al., 2014) y motivan en ellos este tipo de comportamientos (Bourdage et al., 2012), lo que puede redundar en un mayor rendimiento del equipo de trabajo. (Gabini, 2018)

Por otra parte, se han identificado algunas variables organizacionales que se relacionan con el rendimiento en el contexto, como el apoyo organizacional (Perreira & Berta, 2015), la claridad del rol, el liderazgo, el compromiso organizacional y la justicia organizacional (Chahal & Mehta, 2010). A este respecto, se menciona que las percepciones de justicia organizacional llevan a comportamientos de ciudadanía organizacional entre los miembros de la organización (Perreira & Berta, 2014), mientras que un buen clima organizacional (Randhawa & Kaur, 2015) y la presencia de empleados comprometidos (Afacan Findinkli, 2015) también tienen como consecuencia el desarrollo de este tipo de comportamientos en los trabajadores. (Gabini, 2018)

Es importante justificar el presente estudio, por la utilidad práctica que el desarrollo de la investigación aporta para la empresa Algamarca Perú SAC, debido a que, en la investigación se utilizan modelos teóricos significativos para desarrollar el estudio de las variables, el modelo teórico de la satisfacción laboral en (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010) y desempeño laboral en (Gabini, 2018) los cuales son aplicados en la realidad en específico que se vive dentro de la empresa, respecto a la situación que perciben sus colaboradores en su entorno laboral y que permitirán abordar los aspectos relevantes que relacionan las variables, para finalmente ser un material de consulta para la empresa, que les ayude a la toma de decisiones acertadas y permitan a los líderes de la empresa generar un ambiente laboral donde los colaboradores tengan las condiciones necesarias que les permita desarrollar sus actividades de manera acertada y se vea reflejado en una mejor productividad para las operaciones de la empresa.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar si existe una relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño de la tarea” en los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.
- Determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño contextual” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.
- Determinar si existe una relación entre la dimensión “factores higiénicos” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.
- Determinar si existe una relación entre los “factores motivacionales” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022.

1.4.1. Hipótesis específica

- Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño de la tarea” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

- Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño contextual” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.
- Existe una relación positiva significativa entre la dimensión “factores higiénicos” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.
- Existe una relación positiva significativa entre la dimensión “factores motivacionales” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

.CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo y diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo No Experimental, con un diseño Transversal de un enfoque Cuantitativo y nivel correlacional.

Se utilizó un tipo de investigación no experimental, que es el estudio realizado sin manipular deliberadamente variables, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Se utilizó un diseño transversal en el cual se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede, (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Se utilizó el enfoque cuantitativo, que es secuencial y probatorio y emplea la recopilación de datos para probar hipótesis, se basa en la medición numérica y el análisis estadístico para identificar patrones de comportamiento y evaluar teorías. Los pasos deben seguirse porque cada uno es anterior al siguiente, una vez definida una idea, es posible crear objetivos y preguntas de investigación, analizar la bibliografía y construir un marco o perspectiva teórica, se crea un diseño para probar las hipótesis y variables derivadas de las preguntas. Las variables se miden en un entorno específico, se examinan las mediciones (a veces utilizando métodos estadísticos) y se extraen una serie de conclusiones con respecto a la(s) hipótesis(s)., (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Para determinar la relación o el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto determinado, se utilizó el nivel de estudio correlacional, que vincula variables a través de un patrón predecible para un grupo o población, para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, los investigadores miden cada una de ellas (presumiblemente relacionadas), cuantifican el vínculo y, a continuación, analizan la relación. Estas correlaciones se basan en hipótesis contrastadas. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Población

Todos los casos que se ajustan a unos criterios determinados constituyen la población. Una vez establecida la unidad de análisis, se determina la población de estudio para la que se van a generalizar los resultados. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

La población está constituida por 30 colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, la población está constituida por personal del área administrativa y operativa.

Muestra

La muestra es el subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características que denominamos población, se utilizó un tipo de muestra no probabilística (dirigida), en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o grupo de investigadores y obedece a las características de la investigación. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

La muestra está constituida por 30 colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, dentro de los cuales está incluido el personal administrativo y operativo de la empresa, el rango de edad de la muestra oscila entre los 20 y 45 años, y cuenta con profesionales de carreras técnicas

como especialistas mecánicos de maquinaria pesada y de carreras universitarias como administradores, economistas e ingenieros.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: utiliza preguntas que pueden en diversos contextos y es una investigación transversal o correlacional. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Cuestionario: Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, se utilizan en encuestas de todo tipo y es uno de los instrumentos más utilizados, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis, (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

El instrumento utilizado cuenta con 36 preguntas, siendo 20 preguntas orientadas a la variable satisfacción laboral y 16 preguntas orientadas a la variable desempeño laboral.

Escala de Likert: La escala de Likert es una medición ordinal; pero es común que se le trabaje como si fuera de intervalo que señalan que las opciones de respuesta deben ir acompañadas de sus respectivos valores numéricos, lo que se “mide” son percepciones y lo que se considera más que números exactos son tendencias y las puntuaciones deben contextualizarse. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Se utilizó la estala de Likert de 5 puntos en el instrumento:

- Totalmente en desacuerdo con valor 1.
- En desacuerdo con valor 2.

- No estoy seguro con valor 3.
- De acuerdo con valor 4.
- Totalmente de acuerdo con valor 5.

Procedimiento

El procedimiento se realiza de acuerdo a los lineamientos definidos en la metodología de la investigación (tipo y diseño).

La recolección inicial de datos se realiza con la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada, el instrumento seleccionado es un cuestionario que contiene preguntas relacionadas a variables de estudio satisfacción y desempeño laboral, con sus respectivas dimensiones e indicadores, para las respuestas se utilizó a escala de Likert. El instrumento ha sido previamente validado por los expertos y se ha comprobado su fiabilidad.

Después de haber aplicado el instrumento de recolección de datos, se procedió al análisis de los datos obtenidos, los cuales son procesados mediante el programa SPSS-22 y el programa Microsoft Excel para realizar las tabulaciones y la elaboración de tablas y gráficos estadísticas, teniendo en cuenta los objetivos planteados, además comprobar o rechazar la hipótesis del trabajo de investigación.

Se procede a la presentación de los resultados, se realiza la discusión con los trabajos de investigación que lo antecedente, para finalmente presentar las conclusiones y recomendaciones trabajo de investigación.

Validez del instrumento

La validez del instrumento de evaluación fue realizada por 3 expertos maestros de la carrera de Administración, quienes realizaron una revisión detallada de los ítems a evaluar teniendo en cuenta criterios como la pertinencia de los indicadores, lenguaje apropiado, sujetos de estudio, suficiencia, secuencia lógica, aspectos teóricos, entre otros, finalmente los maestros concluyeron que el instrumento utilizado para la presente investigación es aplicable (Ver anexo N°2).

Fiabilidad del instrumento.

La fiabilidad del instrumento se realizó en el programa SPSS, mediante el Alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado un 0.959, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,959	,957	36

Tabla 2: Estadísticas de Fiabilidad del instrumento

Fuente: Análisis de datos en SPSS de cuestionario

Normalidad del instrumento.

La normalidad del instrumento se realizó en el programa SSPS, donde los hallazgos se muestran a través de la prueba de Shapiro-Wilk debido a que la muestra corresponde a 30 colaboradores (Si fuera mayor a 50 utilizaríamos Kolmogorov-Smirnov).

Para la variable satisfacción laboral se obtuvo un estadístico de 0.951 con una significancia (p valor) de 0.182 que es mayor a 0.05 y para la variable desempeño laboral un estadístico de 0.937 con una significancia (p valor) de 0.74 que es mayor a 0.05 por lo

que podemos afirmar que se acepta la hipótesis de que existe una relación positiva significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022, debido a que tiene una distribución normal.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION_LABORAL	,141	30	,129	,951	30	,182
DESEMPEÑO_LABORAL	,156	30	,059	,937	30	,074

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 3: Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk

Fuente: Análisis de datos en SPSS de cuestionario

En los diagramas de dispersión (Ilustración 4, Ilustración 5) se observa que existe una relación directamente proporcional (positiva) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

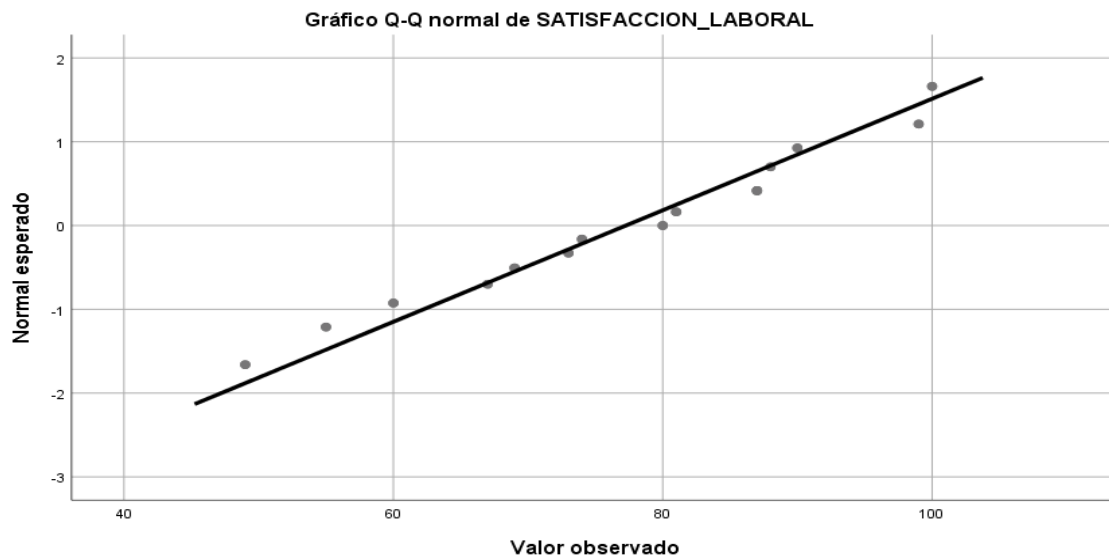


Ilustración 4: Normalidad de variable Satisfacción Laboral

Fuente: Análisis de datos en SPSS

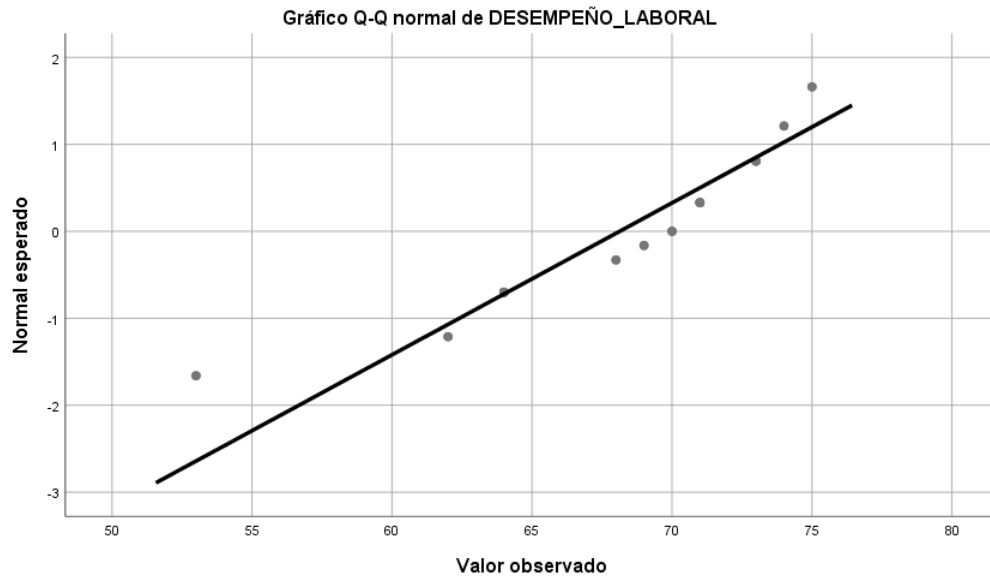


Ilustración 5 . Normalidad de variable Desempeño Laboral

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Aspectos éticos

La información presentada en el trabajo de investigación cuenta con las autorizaciones necesarias por parte de la empresa Algamarca Perú SAC, teniendo amplio conocimiento sobre la investigación que se está llevando a cabo y los resultados que de esta se obtengan, respetando en todo momento la confidencialidad de la información, así como las autorías contenidas en la investigación y cumpliendo con las normas establecidas por la Universidad Privada del Norte.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Objetivo general: Determinar si existe una relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022.

Tabla 4: La satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca SAC, Cajamarca 2022.

Tabla 4: La satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca SAC, Cajamarca 2022.

Desempeño Laboral	Satisfacción Laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy seguro		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
No estoy seguro	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	4	13.3%	4	13.3%	10	33.3%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	6	20.0%	8	26.7%	18	60.0%
Total	0	0.0%	2	6.7%	6	20.0%	10	33.3%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Procesamiento de datos en SSPS de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

De los 30 colaboradores, el 40% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la satisfacción existe y un 60% estar totalmente de acuerdo de que el desempeño existe. Manifestaron un 33.3% estar de acuerdo con que tanto la satisfacción y el desempeño existen. Así mismo, un 20% manifestaron no estar seguros de que la satisfacción existe y un 6.7% de que el desempeño existe; así también, manifestaron un 6.7% no estar de acuerdo en que la satisfacción existe en la empresa Algamarca Perú SAC. Los resultados responden al objetivo general.

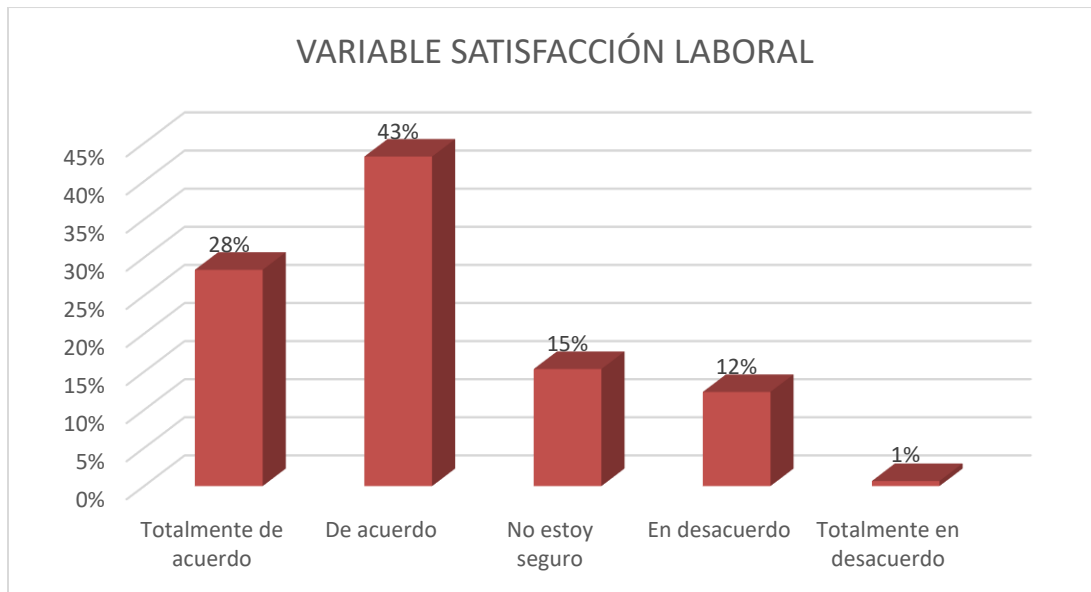


Ilustración 6: Gráfico de barras de la variable Satisfacción Laboral

Fuente: Procesamiento de datos en Microsoft Excel de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Respecto a la variable Satisfacción laboral se observa que el 28% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “totalmente de acuerdo” con la satisfacción laboral que tienen dentro de la empresa; así mismo, un 43% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “de acuerdo” con la satisfacción que perciben dentro de la empresa.

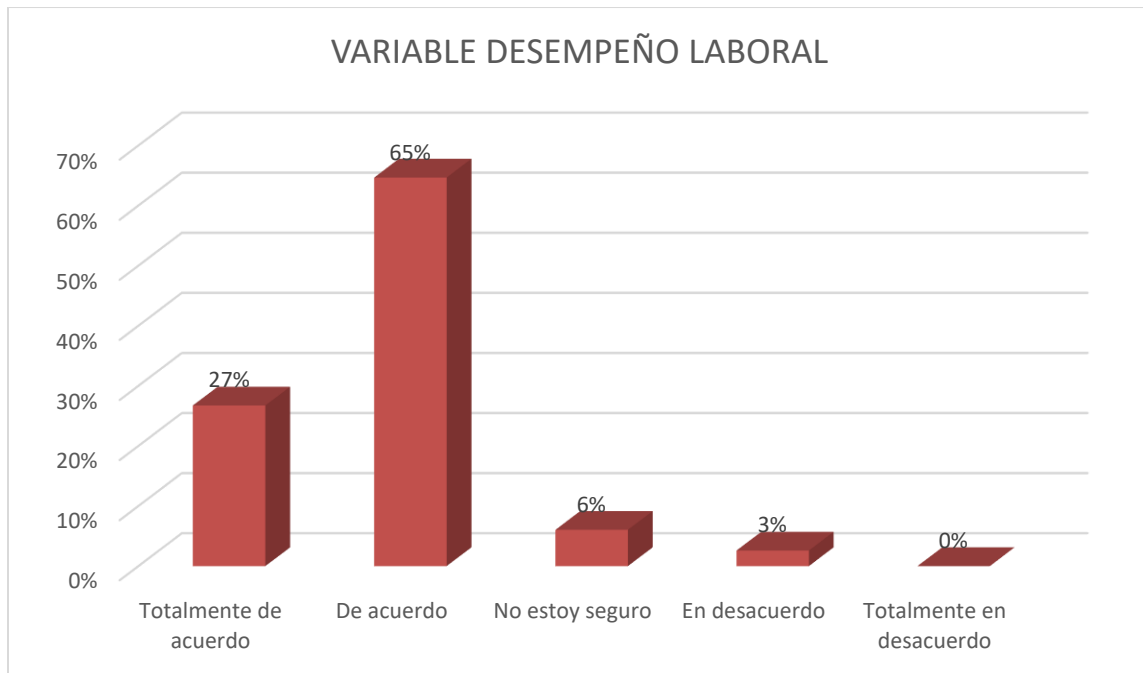


Ilustración 7: Gráfico de barras de variable Desempeño Laboral

Fuente: Procesamiento de datos en Microsoft Excel de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Respecto a la variable Desempeño Laboral se observa que el 27% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “totalmente de acuerdo” con la percepción de su desempeño laboral dentro de la empresa, mientras que, un 65% se encuentran “de acuerdo” con la percepción de su desempeño laboral dentro de la empresa.

Objetivo específico 1: Determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño de la tarea” en los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Tabla 5: La satisfacción laboral y la dimensión desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Dimensión Desempeño de la tarea	Satisfacción Laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy seguro		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
No estoy seguro	0	0.0%	2	6.7%	2	6.7%	4	13.3%	2	6.7%	10	33.3%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	6	20.0%	10	33.3%	20	66.7%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	2	6.7%	6	20.0%	10	33.3%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Procesamiento de datos en SSPS de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

De los 30 colaboradores, el 40% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la satisfacción existe; manifestaron 33.3% estar de acuerdo con que la satisfacción existe y un 66.7% estar de acuerdo con que el “desempeño de la tarea” existe. Así mismo manifestaron un 20% no estar seguro de que la satisfacción existe y 33.3% no estar seguro de que el “desempeño de la tarea” existe. Así mismo un 6.7% manifestaron estar en desacuerdo en que la satisfacción laboral existe en la empresa Algamarca Perú SAC. Los resultados responden al objetivo específico 1.

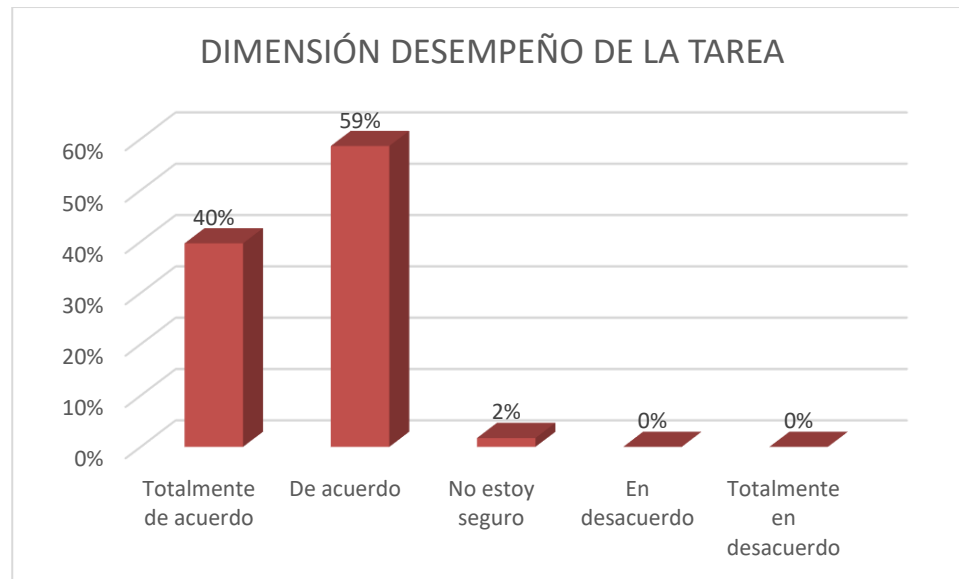


Ilustración 8: Gráfico de barras de dimensión Desempeño de la tarea

Fuente: Procesamiento de datos en Microsoft Excel de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Respecto a la dimensión “desempeño de la tarea”, se observa que el 40% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “totalmente de acuerdo” con la percepción que tiene respecto a esta dimensión, además un 59% indicaron estar “de acuerdo” con la dimensión “desempeño de la tarea”.

Objetivo específico 2: Determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño contextual” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Tabla 6: La satisfacción laboral y la dimensión “desempeño contextual” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Dimensión Desempeño Contextual	Satisfacción Laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy seguro		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%
No estoy seguro	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	4	13.3%	2	6.7%	8	26.7%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	6	20.0%	10	33.3%	20	66.7%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	2	6.7%	6	20.0%	10	33.3%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Procesamiento de datos en SSPS de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

De los 30 colaboradores, el 40% manifestaron estar totalmente de acuerdo con la satisfacción existe; manifestaron un 33.3% estar de acuerdo con la satisfacción existe y un 66.7% estar de acuerdo con que el “desempeño contextual” existe. Así mismo manifestaron un 20% no estar seguro de que la satisfacción existe y 26.7% no estar seguro de que el “desempeño contextual” existe. Así mismo un 6.7% manifestaron estar en desacuerdo en que exista tanto satisfacción como “desempeño contextual” en la empresa Algamarca Perú SAC. Los resultados responden al objetivo específico 2.

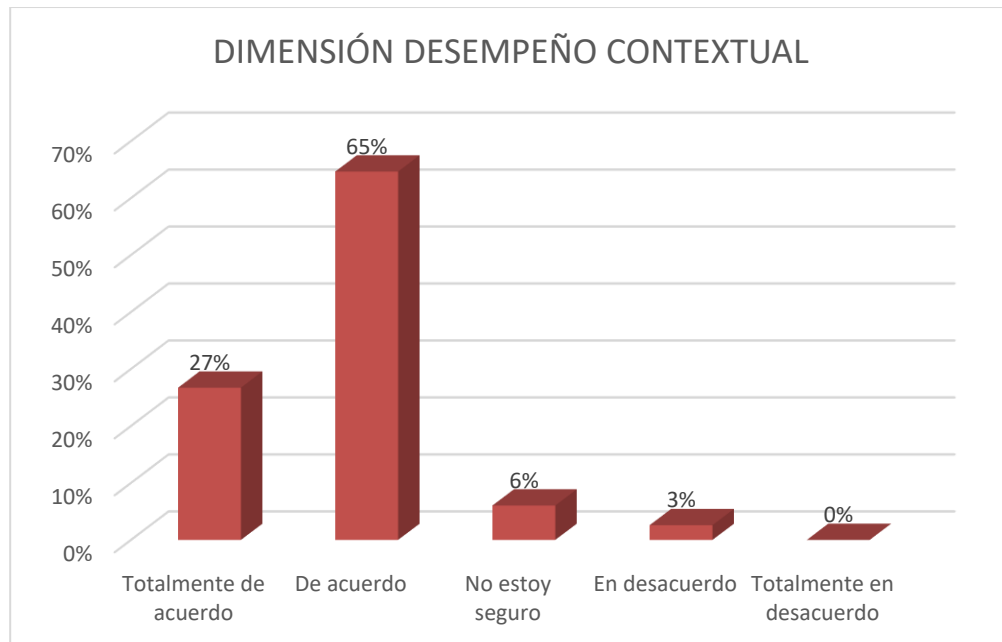


Ilustración 9: Gráfico de barras de dimensión Desempeño contextual

Fuente: Procesamiento de datos en Microsoft Excel de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Respecto a la dimensión “desempeño contextual” se observó que el 27% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “totalmente de acuerdo” con la dicha dimensión, además un 65% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “acuerdo” con la dimensión “desempeño contextual”.

Objetivo específico 3: Determinar si existe una relación entre la dimensión “factores higiénicos” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Tabla 7: Dimensión factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Desempeño Laboral	Dimensión Factores Higiénicos											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy seguro		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
No estoy seguro	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	4	13.3%	4	13.3%	10	33.3%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	8	26.7%	8	26.7%	2	6.7%	18	60.0%
Total	0	0.0%	2	6.7%	10	33.3%	12	40.0%	6	20.0%	30	100.0%

Fuente: Procesamiento de datos en SSPS de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

De los 30 colaboradores, el 20% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la dimensión factores higiénicos existe y un 60% estar totalmente de acuerdo en que el desempeño laboral existe. Manifestaron un 40% estar de acuerdo en que los factores higiénicos existen y un 33.3% estar de acuerdo que si existe el desempeño; así mismo un 33.3% manifestaron no estar seguros de que los factores higiénicos existan y 6.7% de que exista el desempeño; finalmente un 6.7% manifestaron estar en desacuerdo en que los factores higiénicos existan en la empresa Algamarca Perú SAC. Los resultados responden al objetivo específico 3.

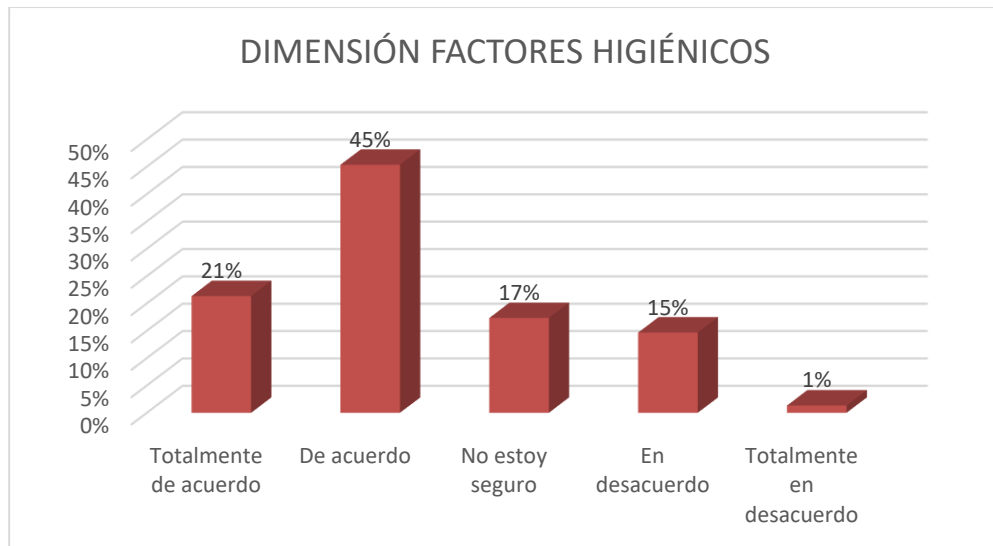


Ilustración 10: Gráfico de barras de dimensión Factores higiénicos

Fuente: Procesamiento de datos en Microsoft Excel de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Respecto a la dimensión “factores higiénicos” se observó que el 21% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “totalmente de acuerdo” con la dicha dimensión, además un 45% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “de acuerdo” con la dimensión “desempeño contextual”.

Objetivo específico 4: Determinar si existe una relación entre la dimensión “factores motivacionales” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Tabla 8: Los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Desempeño Laboral	Dimensión Factores Motivacionales											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy seguro		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
No estoy seguro	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	2	6.7%	4	13.3%	10	33.3%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	4	13.3%	12	40.0%	18	60.0%
Total	0	0.0%	2	6.7%	6	20.0%	6	20.0%	16	53.3%	30	100.0%

Fuente: Procesamiento de datos en SSPS de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

De los 30 colaboradores, el 53.3% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la dimensión factores motivaciones existe y un 60% estar totalmente de acuerdo en que el desempeño laboral existe. Manifestaron un 20% estar de acuerdo en que los factores motivacionales existen y un 33.3% estar de acuerdo que existe el desempeño; así mismo un 20% manifestaron no estar seguros de que los factores motivacionales existan y 6.7% de que exista el desempeño; finalmente un 6.7% manifestaron estar en desacuerdo en que los factores motivacionales existan en la empresa Algamarca Perú SAC. Los resultados responden al objetivo específico 4.

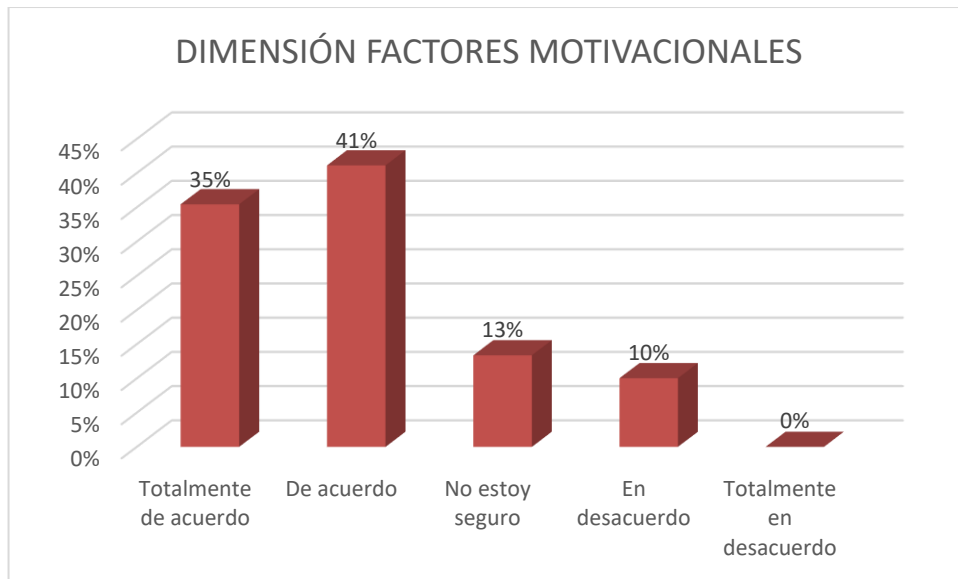


Ilustración 11: Gráfico de barras de dimensión Factores motivacionales

Fuente: Procesamiento de datos en Microsoft Excel de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Respecto a la dimensión “factores motivacionales” se observó que el 35% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “totalmente de acuerdo” con la dicha dimensión, además un 41% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC se encuentran “de acuerdo” con la dimensión “desempeño contextual”.

Comprobación de Hipótesis

Hipótesis general: Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022.

Tabla 9: Correlaciones entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca SAC, Cajamarca 2019.

Correlaciones			
		SATISFACCION LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,968**
	Sig. (bilateral)		0.005
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,968**	1
	Sig. (bilateral)	0.005	
	N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos en SSPS de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación R de Pearson para las variables ordinales Satisfacción laboral y Desempeño Laboral.

Presentaron una significancia (bilateral) de 0.005 que es menor al 0,01 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación muy significativa entre las variables; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,968 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta.

Hipótesis específica 1: Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño de la tarea” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Tabla 10: Correlaciones entre la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022

		Correlaciones	
		SATISFACCION LABORAL	DESEMPEÑO DE LA TAREA
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,853*
	Sig. (bilateral)		0.012
	N	30	30
DESEMPEÑO DE LA TAREA	Correlación de Pearson	,853*	1
	Sig. (bilateral)	0.012	
	N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos en SSPS de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación R de Pearson para la Satisfacción laboral y el Desempeño de la tarea.

Presentaron una significancia (bilateral) de 0.012 que es menor al 0,05 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,853 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta.

Hipótesis específica 2: Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño contextual” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Tabla 11: : Correlaciones entre la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

		Correlaciones	
		SATISFACCION LABORAL	DESEMPEÑO CONTEXTUAL
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilateral)		0.008
	N	30	30
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Correlación de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos en SSPS de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación R de Pearson para la Satisfacción laboral y el Desempeño contextual.

Presentaron una significancia (bilateral) de 0.008 que es menor al 0,01 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación muy significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,878 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta.

Hipótesis específica 3: Existe una relación positiva significativa entre la dimensión “factores higiénicos” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Tabla 12: Correlaciones que existe entre la dimensión factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Correlaciones			
		FACTORES HIGIENICOS	DESEMPEÑO LABORAL
FACTORES HIGIENICOS	Correlación de Pearson	1	,945*
	Sig. (bilateral)		0.014
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,945*	1
	Sig. (bilateral)	0.014	
	N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos en SSPS de encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación R de Pearson para la dimensión Factores higiénicos y la variable Desempeño Laboral.

Presentaron una significancia (bilateral) de 0.014 que es menor al 0,05 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,945 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta.

Hipótesis específica 4: Existe una relación positiva significativa entre la dimensión “factores motivacionales” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Tabla 13: Correlaciones que existen entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022

Correlaciones			
		FACTORES_MOTIVACIONALES	DESEMPEÑO_LABORAL
FACTORES_MOTIVACIONALES	Correlación de Pearson	1	,914**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	30	30
DESEMPEÑO_LABORAL	Correlación de Pearson	,914**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación R de Pearson para la dimensión Factores motivacionales y la variable Desempeño Laboral.

Presentaron una significancia (bilateral) de 0.004 que es menor al 0,01 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación muy significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,914 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Limitaciones

La principal limitación que se presentó durante la investigación estuvo relacionada a la disponibilidad de tiempo que tenían los colaboradores operativos por sus regímenes rotativos en mina lo que dificultó poder coincidir para realizar la recolección de datos en la empresa.

Discusión

La presente investigación tiene como objetivo general determinar si existe una relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.

Con respecto al objetivo de la investigación se observó que el 40% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la satisfacción existe y un 60% estar totalmente de acuerdo de que el desempeño existe, lo que nos precisa el nivel de aceptación de ambas variables en la empresa es alto; donde tanto las dimensiones factores higiénicos y factores motivacionales cuenta con un alto grado de aprobación alto por parte de los colaboradores, lo concuerda con los resultados obtenidos en (Paredes, 2019) en la investigación “La satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de una cadena hotelera de la ciudad de Cajamarca, 2018”, que indica que los niveles de satisfacción se encuentran en un nivel medio, de acuerdo a lo señalado por Herzberg cada individuo tiene un impulso que lo motiva a sobresalir mediante la capacidad que se posee para cumplir con las obligaciones que se generan en su puesto de trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), además (Escobedo & Quiñones, 2020) en su investigación “Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del

Callao, 2019 concluyó que respecto a la satisfacción laboral su nivel predominante es “promedio” representado por el 83.85% de su muestra, considerando por parte de la autora que se deben presentar acciones que permitan mejorar la satisfacción manteniendo la disposición de los colaboradores reflejándose en su acertada actitud ante su actividad laboral. Así mismo respecto a la variable desempeño laboral (Escobedo & Quiñones (2020) indican que el 80,77% de los colaboradores respondieron que algunas veces logran su desempeño laboral; asimismo, el 10,77% de la muestra casi siempre, y solo el 8,46 % siempre siente que lo ha alcanzado. Esto, refleja que hay una minoría de trabajadores que presentan un muy buen desempeño laboral y están cumpliendo los objetivos planteados por su organización, mientras que se manifiesta una mayor cantidad de trabajadores que tienen un desempeño laboral regular, entonces teniendo en cuenta que el porcentaje de desempeño laboral de la presente investigación fue determinado por un 60% donde los colaboradores se sienten totalmente de acuerdo con el desempeño se puede establecer que la empresa Algamarca Perú SAC mantiene un promedio estable respecto al desempeño, lo que implica que la empresa debe continuar con las buenas prácticas aplicadas que permitan preservar esta actitud positiva hacia el trabajo que tiene sus colaboradores.

Respecto al objetivo específico 1: Determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño de la tarea” en los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022, el 40% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la satisfacción existe pero no se obtuvo resultado con el criterio totalmente satisfecho para la dimensión desempeño de la tarea, es así que solo un 33.3% manifestaron estar de acuerdo con que la satisfacción existe y un mayoritario 66.7% estar de acuerdo con que el “desempeño de la tarea” existe, lo que concuerda con los resultado de (Escobedo & Quiñones, 2020) quienes indican que nivel de satisfacción “satisfecho” significa que el colaborador siente que el trabajo que realiza es justo a

su manera de ser y es valioso, además el 56,92 % de la muestra casi siempre logra el desempeño en la tarea, lo cual refleja que más de la mitad de los colaboradores tiene un buen desempeño en determinada labor. Por otra parte, el 39,23 % manifiesta que solo algunas veces logran ese desempeño; es decir, presenta un desempeño regular, y solo el 3,85 % siempre manifiesta un desempeño muy bueno en la tarea, es así que tiene relación con la percepción en el desempeño de la tareas que tienen los colaboradores de Algamarca que en su mayoría opinan solo estar “de acuerdo” con dicha dimensión, por lo que es se requiere que la empresa siga aportando con las estrategias necesarias que les permita a sus colaboradores estar actualizados en cuento a los conocimientos afines a sus puestos de trabajo, así mismo generar en ellos la confianza que permita adquirir la capacidad de seguir desempeñándose en su entorno laboral con responsabilidad y logrando los objetivos establecidos.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño contextual” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022, manifestaron el 40% estar totalmente de acuerdo con la satisfacción existe pero no se obtuvo resultado con el criterio totalmente satisfecho para la dimensión desempeño contextual; es así que solo un 33.3% manifestaron estar de acuerdo con la satisfacción existe y un 66.7% estar de acuerdo con que el “desempeño contextual” existe, lo que concuerda con los resultado de (Escobedo & Quiñones, 2020) quienes indican que nivel de satisfacción “satisfecho” significa el colaborador siente satisfacción porque le gusta la actividad que realiza en su centro de labores y cuando lo hace, se siente bien consigo mismo, además respecto al desempeño contextual, el 60% de los colaboradores casi siempre logran el Desempeño en el Contexto, lo que refleja que más de la mitad de los colaboradores presenta un buen desempeño, a su vez, el 21,54 % casi logra este desempeño y solo el 17,69 % siempre tiene un desempeño muy

bueno en el contexto, lo que se tiene concordancia con los resultados hallados donde un 60% de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC estar de acuerdo que existe el desempeño contextual por lo que la mayor parte de los colaboradores realizan una óptima planificación de sus tareas, teniendo la disposición necesaria para realizarlas, se sienten identificados con la empresa apoyando de manera continua a sus compañeros y trabajan para mantener sus habilidades actualizadas y lograr la superación en sus puestos con una adecuada planificación.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar si existe una relación entre la dimensión “factores higiénicos” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022, el 20% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la dimensión factores higiénicos existe y un 60% estar totalmente de acuerdo en que el desempeño laboral existe, también un 40% manifestaron estar de acuerdo en que los factores higiénicos existen y un 33.3% estar de acuerdo que si existe el desempeño; lo que concuerda con lo expuesto por (Escobedo & Quiñones, 2020) quienes en relación con la dimensión condiciones de trabajo denominada en la presente investigación según el autor factores higiénicos, menciona que, el 13,85% se encuentra satisfecho y solo el 7,69 % se encuentra muy satisfecho frente a las condiciones de trabajo; es decir, indican que los elementos físicos, materiales, normativos y de relación con la autoridad proveen positiva disposición al trabajo, por lo que estas deben retroalimentarse y mantenerse, es así que al tener un alto promedio de coincidencia sobre los factores higiénicos que se dan en la empresa Algamarca Perú SAC, del 40% y 60% respectivamente, se verifica que los factores higiénicos son muy valorados por los colaboradores debido a que perciben que su comodidad les permite tener un mejor desempeño, además de estar muy relacionados con la percepción que tiene el colaborador respecto a la adecuada supervisión que hay en la empresa, y además de tener un salario que se ajusta a su responsabilidades y beneficios que son diferenciables de otras

empresas, siendo factores de alto impacto que están presentes en su adecuado desempeño y realización de sus tareas.

Respecto al objetivo específico 4: Determinar si existe una relación entre la dimensión “factores motivacionales” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022, el 53.3% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la dimensión factores motivaciones existe y un 60% estar totalmente de acuerdo en que el desempeño laboral existe. Manifestaron un 20% estar de acuerdo en que los factores motivacionales existen y un 33.3% estar de acuerdo que existe el desempeño, concluyendo en similitud con (Escobedo & Quiñones, 2020) sobre la dimensión significación de la tarea, que para la presente investigación según autor es denominada factores motivacionales, mencionan que el nivel predominante en los colaboradores de los operadores logísticos es considerado en la categoría de “Satisfecho”, representado por el 77,69 % de la muestra; en tanto que el 12,31 % se encuentra con un nivel de satisfacción promedio, y solo el 10 % está muy satisfecho, mencionando que el trabajo es significativo en algunos aspectos más que en otros, su trascendencia es relativa a determinados valores personales o sociales; razón por la cual deben identificarse los valores asociados al trabajo y las atribuciones ausentes a fin de reevaluar los valores y disposiciones necesarias, es por ello que para la empresa Algamarca Perú SAC es de gran importancia dar seguimiento a las condiciones que están generando en sus colaboradores acertados índices respecto a los factores motivacionales y poder generar las estrategias necesarias para su continuidad, debido a que los resultados arrojaron que tener factores motivaciones adecuados contribuye a un mejor desenvolvimiento como colaboradores reflejado en un desempeño optimo constante.

Contrastación de hipótesis

Respecto a la comprobación de la hipótesis general, existe una relación positiva significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022, al aplicar el método de correlación de Pearson, se encontró que hay una significancia (bilateral) de 0.005 que es menor al 0,01 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación muy significativa entre las variables; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,968 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta, comprobando que la satisfacción laboral y sus factores tiende a relacionarse con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, relacionándose con lo expuesto por (Lifonso & Salvador, 2017), en su investigación "Satisfacción laboral y desempeño de los empleados del departamento de operaciones de una empresa agroindustrial, Trujillo 2017", quienes indican que la satisfacción laboral, así como sus dimensiones se relacionan significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones por lo que puede decir que la relación es directa entre las variables, lo que quiere decir que a mayor presencia de la variable satisfacción laboral mejor desempeño, lo que se ha podido sustentar con la presente investigación al establecer la relación significativa entre las variables satisfacción y desempeño laboral, donde la satisfacción es definida como la actitud que desarrolla la persona hacia su situación de trabajo en los diversos aspectos. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), además (Escobedo & Quiñones, 2020) en su investigación "la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos – agentes de carga marítimo internacional del Callao", aplicando Pearson se obtuvo una correlación positiva, puesto que el valor ($r = .916$) es mayor y más cercano a 1; además, se obtuvo

un valor de p de ,00 es que menor a 0.05 y, por lo tanto, sí existe significancia, lo que significa que a mayor Satisfacción Laboral mayor será el Desempeño Laboral.

Respecto a la hipótesis específica 1: Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño de la tarea” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022, al aplicar el método de correlación de Pearson presentaron una significancia (bilateral) de 0.012 que es menor al 0,05 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,853 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta, es decir a una mayor satisfacción mayor será el “desempeño de la tarea” de los colaboradores coincidiendo con lo expresado con (Escobedo & Quiñones, 2020) quienes indican que aplicando Pearson, se obtuvo una correlación positiva tal, dado que el valor ($r= .928$) es mayor y más cercano a 1. Además, se obtuvo un valor de p de ,00 es que menor a 0,05 y, por lo tanto, sí existe significancia.

Respecto a la hipótesis específica 2: Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño contextual” de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022, al aplicar el método de correlación de Pearson, presentaron una significancia (bilateral) de 0.008 que es menor al 0,01 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación muy significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,878 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta, es decir a mayor satisfacción, mayor será el “desempeño contextual” de los colaboradores, coincidiendo con (Escobedo & Quiñones, 2020) quienes indican que aplicando Pearson, se obtuvo una correlación positiva, puesto que el valor ($r= ,871$) es mayor y más cercano a 1. Además, se obtuvo un valor de p de ,00 que es menor a 0,05 y, por lo tanto, sí existe significancia.

Respecto a la hipótesis específica 3: Existe una relación positiva significativa entre la dimensión “factores higiénicos” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022. Presentaron una significancia (bilateral) de 0.014 que es menor al 0,05 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,945 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta, entonces a mayor medida de “factores higiénicos”, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores, lo que concuerda con (Escobedo & Quiñones, 2020) quienes indican que se obtuvo una correlación positiva, puesto que el valor ($r= ,871$) es mayor y más cercano a 1; además, se obtuvo un valor de p de ,00 que es menor a 0,05 y, por lo tanto, sí existe significancia.

Respecto a la hipótesis específica 4: Existe una relación positiva significativa entre la dimensión “factores motivacionales” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022, al aplicar el método de correlación de Pearson presentaron una significancia (bilateral) de 0.004 que es menor al 0,01 requerido entonces se puede afirmar que existe una relación muy significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,914 por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva muy alta, lo que significa que a un índice mayor de “factores motivacionales”, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual concuerda con (Escobedo & Quiñones, 2020) quienes indican que se obtuvo una correlación positiva, en tanto que el valor ($r= .946$) es mayor y más cercano a 1; además, se obtuvo un valor de p de ,00 es que menor a 0,05 y, por lo tanto, sí existe significancia.

El presente trabajo de investigación tuvo como implicancia teórica la validez de las teorías utilizadas para el estudio de ambas variables en un entorno en particular (en la empresa

Algamarca Perú SAC), generando la interpretación de las teorías y aplicándolas a la realidad de una empresa local contribuyendo a generar conocimiento en los líderes de la empresa que les permitan mejorar sus prácticas empresariales; tuvo también, como implicancia metodológica la elaboración de un cuestionario relacionado a tratar aspectos relevantes de ambas variables, el cuestionario fue validado por 3 expertos con el cual se logró conocer la relación que existe entre las variables satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores, finalmente como implicancia práctica, después de realizar el análisis de la información y presentarla, es que la empresa Algamarca Perú SAC pueda interiorizar la importancia de mejorar y preservar la satisfacción laboral entre sus colaboradores, aplicando estrategias que permitan cambiar o mejorar de manera proactiva la percepción de satisfacción y se comprenda que está estrechamente ligada con los resultados del desempeño de su colaboradores.

Conclusiones

Las conclusiones están en concordancia con los objetivos de investigación, el marco teórico y las hipótesis como a continuación se indica:

Respecto al objetivo general que fue determinar si existe una relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022, con los resultados obtenidos en la presente investigación se confirma la relación positiva muy alta y muy significativa entre las variables satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC en Cajamarca 2022, basados en los resultados, donde se halló una significancia (bilateral) de 0.005 que es menor al 0,01 requerido, además el valor estadístico R de Pearson es de 0,968; además, además el 40% de los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la satisfacción existe y un 60% estar totalmente de acuerdo

con que el desempeño existe en la empresa, se concluye que satisfacción laboral de la empresa Algamarca Perú SAC tiende a relacionarse con el desempeño laboral de sus colaboradores, demostrando la importancia que constituye trabajar y cuidar la satisfacción laboral en las empresas dado que esta tiene un impacto significativo en los indicadores organizacionales del desempeño, lo que influye directamente sobre la productividad y rentabilidad de las empresas.

Respecto al objetivo específico 1, se comprueba la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño de la tarea” de los colaboradores, con una significancia (bilateral) de 0.012 que es menor al 0,05 requerido, entonces existe una relación significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,853 por lo que existe la correlación positiva muy alta; es así que, el 40% de los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la satisfacción existe y 33.3% estar de acuerdo con que la satisfacción existe y un 66.7% estar de acuerdo con que el “desempeño de la tarea” existe, lo que concluye que la percepción de los colaboradores respecto a la satisfacción es muy adecuada y genera en los colaboradores un estado positivo sobre su trabajo; sin embargo la percepción respecto al desarrollo de la dimensión “desempeño de la tarea” es solo aceptable, lo que implica que los colaboradores aún tienen ciertas dificultades en asimilar las características propias de su puesto de trabajo y el cumplimiento de sus deberes dentro de la organización, encaminando a la empresa a tomar acciones que mejoren las actividades que están directa o indirectamente ligadas a la tarea que realiza el colaborador.

Respecto al objetivo específico 2, se comprueba la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión “desempeño contextual” de los colaboradores, con una significancia (bilateral) de 0.008 que es menor al 0,01 requerido entonces existe una relación muy significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,878 por lo que existe una correlación positiva muy alta; además el 40% de los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la

satisfacción existe; un 33.3% estar de acuerdo con la satisfacción existe y un 66.7% estar de acuerdo con que el “desempeño contextual” existe, lo que concluye que la percepción de los colaboradores respecto a la satisfacción es muy aceptable mostrando bienestar y compromiso con su trabajo; sin embargo la dimensión desempeño contextual es aceptable, siendo necesario que la empresa continúe trabajando en reforzar junto a sus colaboradores actividades direccionadas a mantener un ambiente interpersonal y psicológico adecuado en donde se desenvuelva el núcleo técnico (actividades netamente del puesto) de los colaboradores.

Respecto al objetivo 3, se comprueba la relación entre la dimensión “factores higiénicos” y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022, con una significancia (bilateral) de 0.014 que es menor al 0,05 requerido entonces existe una relación significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,945 por lo que existe una correlación positiva muy alta; además, el 20% de los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la dimensión factores higiénicos existe y un 60% estar totalmente de acuerdo en que el desempeño laboral existe, un 40% manifestaron estar de acuerdo en que los factores higiénicos existen y un 33.3% estar de acuerdo en que si existe el desempeño, lo que concluye que respecto a los “factores higiénicos” la percepción de los colaboradores con estos factores es aceptable, lo que implica que la empresa debe seguir trabajando en mejorar el entorno de trabajo de sus colaboradores, mejorando las condiciones indispensables que eviten la insatisfacción, los motiven y reconozcan un entorno agradable donde desenvolverse; así también la percepción que tienen sobre el desempeño es muy aceptable, lo que permite a los colaboradores obtener mejores resultados al realizar sus tareas aportando en la mejora de la productividad y competitividad de la empresa.

Respecto al objetivo específico 4, se comprueba la relación entre la dimensión “factores motivacionales” y el desempeño laboral de los colaboradores, con una significancia (bilateral) de 0.004 que es menor al 0,01 requerido entonces existe una relación muy significativa; además el valor estadístico R de Pearson es de 0,914 por lo que existe una correlación positiva muy alta; además, además el 53.3% de los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo con que la dimensión factores motivaciones existe y un 60% estar totalmente de acuerdo en que el desempeño laboral existe, también un 20% de los colaboradores manifestaron estar de acuerdo en que los factores motivacionales existen y un 33.3% estar de acuerdo que existe el desempeño, con lo que se concluye que la percepción de la dimensión “factores motivaciones” es muy aceptable, es decir los colaboradores reconocen sentimientos relacionados al crecimiento profesional, responsabilidad progreso y autorrealización en el desempeño de su trabajo, lo que significa para la empresa mantener las estrategias que le permitan dar continuidad a dicha percepción por parte de sus colaboradores a través del enriquecimiento de las tareas para aumentar su motivación y productividad, además respecto al desempeño la percepción de los colaboradores es muy aceptable con lo que se demuestra que los colaboradores tiene altos niveles de productividad y competitividad al realizar su trabajo lo que permite a la empresa mantener procesos adecuados que garanticen el cumplimiento de objetivos y mejora continua que la empresa requiere para la continuidad del negocio.

Recomendaciones

Se recomienda que la empresa continúe trabajando en la satisfacción laboral de sus colaboradores, implementando nuevos programas que cuiden y promuevan los factores higiénicos y motivacionales de la satisfacción, de modo que se mantenga y promueva el buen desempeño y mejore de sus factores “desempeño de la tarea” y “desempeño contextual” los

cuales generen continuo crecimiento en la productividad y cumplimiento de objetivos de la empresa. Así mismo, se recomienda que las empresas en el Perú dediquen mayor esfuerzo a abordar el tema de la satisfacción laboral como parte de su planificación estratégica, dado que se ha probado que esta tiene un impacto significativo sobre el desempeño de los colaboradores que a su vez genera una mejor productividad y con ello la continuidad de las empresas. Finalmente se recomienda profundizar en los estudios acerca de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a nivel local, a nivel nacional e internacional, de modo que los resultados puedan generalizarse y se abordados en diferentes realidades empresariales que permita a las diferentes empresas tomar la mejor toma de decisiones y planificar acciones orientadas a mejorar la capacidad laboral de sus colaboradores en sus puestos de trabajo.

Referencias

- Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bejarano, B. (2017). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25802/1/02%20GTH.pdf>
- Boada, N. (2018). Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>
- Bohórquez, E., & Pérez, M. (2020). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). *Google Books*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA171&dq=teor%C3%ADas+de+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjEsbGVvobcAhUJy1kKHfvgDeQQ6AEINjAD#v=onepage&q=teor%C3%ADas%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill. Obtenido de file:///C:/Users/JULIA%20RA/Downloads/Introduccion_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_a.pdf
- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>
- Flores, D., & Leiva, G. (2019). Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23069/Flores%20Cotrina%20Delmer%20-%20Leiva%20Ch%3%a1vez%20Grety%20Maril%3%ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Argentina: Editorial Teseo.
- García, R., & Macedo, J. (2019). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40961/Garc%3%ada_VRJ-Macedo_VJ-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Great place to work. (2020). <https://www.greatplacetowork.com.pe/>. Obtenido de <https://s3.amazonaws.com/media.greatplacetowork.com/peru/reports/Por+qu%C3%A9+es+importante+encuestar+a+tus+colaboradores.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Lifonso, S., & Salvador, M. (2017). Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22562/Lifonso%20Angulo%20Silvia-Salvador%20Quezada%20Meliza%20Margot.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Paredes, C. (2019). Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23105/Paredes%20Ruiz%20Claudia%20Iveth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Plasencia, Y. (2020). Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29494/Plasencia%20Fernandez%20Ysabel%20Del%20Sagrario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, L. (2019). Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- San Martín, N., & Chiang, M. (2015). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_abstract
- Vallejo, O. (2010). Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed>

Anexos

Anexo N°1: Instrumento de evaluación.

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALGAMARCA SAC PERÚ, 2022

Estimado colaborador:

Como parte de una investigación, se aplica esta encuesta para identificar el nivel de satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, las encuestas son anónimas, por lo que le agradeceré responder todas las preguntas con la mayor sinceridad, señalando la opción con la que más se identifica, recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS INFORMATIVOS

Edad:	a. 20-29	b. 30-39	c. 40-49	d. 50 a más
-------	----------	----------	----------	-------------

Sexo:	a. Femenino	b. Masculino
-------	-------------	--------------

SATISFACCIÓN LABORAL

1. Realizo mi trabajo en un ambiente que es confortable para mí.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2. Los equipos y materiales que provee la empresa están disponibles para realizar mi trabajo.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3. Siento que mi remuneración es adecuada a mi puesto de trabajo.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4. Mi remuneración está acorde a los niveles de pago del mercado.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5. Mi jefe inmediato me brinda su confianza en el desarrollo de las tareas asignadas.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6. El apoyo de mi jefe inmediato me ayuda a superar obstáculos en mi trabajo.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7. Mi empresa promueve el equilibrio entre mi vida laboral y mi vida personal.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8. Mi empresa promueve la comunicación constante en mi ambiente laboral.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9. Mi empresa me brinda los beneficios de ley que me corresponden como trabajador.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13. Me siento parte de los logros de la empresa.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14. Me siento orgulloso del éxito de la empresa.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15. Mi trabajo es reconocido por mi jefe inmediato.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16. Mi trabajo es reconocido por mis compañeros en la empresa.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17. Estoy satisfecho con mi crecimiento profesional dentro de mi empresa.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

18. Mi empresa me brinda oportunidades de seguir línea de carrera.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19. Me siento satisfecho con las responsabilidades asignadas a mi puesto.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20. Siento que mi empresa se hace responsable por sus resultados de gestión.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DESEMPEÑO LABORAL

21. Cumpro con las tareas que me asignan diariamente.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22. Soy capaz de resolver problemas que me impedirían realizar mis tareas.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23. En el plazo requerido, soy capaz de realizar las tareas asignadas.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24. Cumpro diligentemente con las tareas asignadas en los plazos determinados.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25. Soy capaz de realizar las tareas que me asignan.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
26. Doy soluciones adecuadas a los problemas que surgen en la realización de mis tareas.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
27. Mi formación profesional me permite realizar mis tareas adecuadamente.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
28. Mi experiencia en el puesto me permite realizar mis tareas con eficiencia.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
29. Estoy dispuesto a realizar las tareas cuando me las asignan.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
30. Soy proactivo al realizar más actividades de las que mi puesto requiere.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
31. Tomo la iniciativa y propongo soluciones ante alguna situación problemática.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
32. Me capacito constantemente para asumir nuevos retos en esta empresa.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
33. Aporto significativamente a cumplir los objetivos de la empresa.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
34. Alcanzo resultados excepcionales en beneficio de mi empresa.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
35. Brindo ayuda a mis compañeros cuando lo requieren.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
36. Mis compañeros recurren a mí cuando tienen dificultades en su trabajo.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Anexo N°2: Validación de expertos.



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto : Claudia Iveth Paredes Ruiz
 1.2. Especialidad : Dirección y Gestión del Talento Humano
 1.3. Cargo actual : Jefe de Ventas
 1.4. Grado académico : Maestro
 1.5. Institución : Universidad Privada del Norte
 1.6. Tipo de instrumento : Cuestionario
 1.7. Lugar y fecha : Cajamarca 08 de marzo de 2023
 1.8. Título de la tesis : Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022.

II. TABLA DE VALORES POR EVIDENCIA

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	TOTAL	40	8				

Coficiente de valoración porcentual: $c = 48/50$



 Mg. Lic. Claudia Iveth Paredes Ruiz

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto : Mg. Lic. Karol Anaís Vargas Abanto
- 1.2. Especialidad : Administración y Negocios Internacionales
- 1.3. Cargo actual : Gerente de Marketing
- 1.4. Grado académico : Maestra
- 1.5. Institución : Universidad César Vallejo
- 1.6. Tipo de instrumento : Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha : Cajamarca 01 de marzo 2023
- 1.8. Título de la tesis : Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022.

II. TABLA DE VALORES POR EVIDENCIA

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		x				
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos	x					
	TOTAL	40	8				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 48/50$



.....
Mg. Lic. Karol Anaís Vargas Abanto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto : Ronal Salcedo Campos
- 1.2. Especialidad : Administración y Gerencia Empresarial.
- 1.3. Cargo actual : Docente
- 1.4. Grado académico : Maestría
- 1.5. Institución : Universidad Nacional de Cajamarca
- 1.6. Tipo de instrumento : Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha : Cajamarca 03 de marzo 2023
- 1.8. Título de la tesis : Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022.

II. TABLA DE VALORES POR EVIDENCIA

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	TOTAL	40	8				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 48/50$



M.C.s. Ronal Salcedo Campos
CORLAD: 21890

Anexo N°3: Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCRETA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Locke (1976) la satisfacción laboral es el estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto.</p>	<p>El desarrollo de las dimensiones de la variable satisfacción laboral se llevarán a cabo a través de un cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.</p>	<p>D1: Factores Higiénicos.</p>	<p>I1. Condiciones físicas I2. Salario I3. Supervisión I4. Políticas de la empresa I5. Beneficios</p>	<p>Cuestionario</p>
			<p>D2: Factores Motivacionales.</p>	<p>I1. Trabajo en sí I2. Realización I3. Reconocimiento I4. Progreso profesional I5. Responsabilidad</p>	<p>Cuestionario</p>

DESEMPEÑO LABORAL	Koopmans (2013) El desempeño laboral es un constructo multidimensional y son aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo.	El desarrollo de las dimensiones de la variable desempeño laboral se llevarán a cabo a través de un cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC.	D1: Desempeño de la tarea	I1: Logro de las tareas I2: Responsabilidad con las tareas I3: Capacidad para realizar las tareas I4: Conocimiento para realizar la tarea	Cuestionario
			D2: Desempeño contextual	I1: Disposición en las tareas I2: Superación en el puesto de trabajo I3: Identificación con la empresa I4: Apoyo a los compañeros	

Anexo N°4: Matriz de consistencia.

Matriz de consistencia				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, Cajamarca 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de la tarea de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.</p> <p>Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño contextual de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.</p> <p>Existe una relación positiva significativa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.</p> <p>Existe una relación positiva significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Algamarca Perú SAC, 2022.</p>	Variable 1: Satisfacción Laboral	
			Dimensiones	Indicadores
			Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas • Salario • Supervisión • Políticas de la empresa • Beneficios
			Factores Motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sí • Realización • Reconocimiento • Progreso profesional • Responsabilidad
			Variable 2: Desempeño Laboral	
			Dimensiones	Indicadores
			Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de las tareas • Responsabilidad con las tareas • Capacidad para realizar las tareas • Conocimiento para realizar la tarea
Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición en las tareas • Superación en el puesto de trabajo • Identificación con la empresa • Apoyo a los compañeros 			
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
Tipo: No experimental Diseño: Transversal Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional	Población: Colaboradores de la empresa Algamarca SAC. Tipo de muestreo: No probabilístico Tamaño de muestra: 30 colaboradores de la empresa Algamarca SAC.	<p>Variable 1: Satisfacción Laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 10 minutos Ámbito de Aplicación: Empresa Algamarca Perú SAC</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Monitoreo: 10 minutos Ámbito de Aplicación: Empresa Algamarca Perú SAC</p>		<p>DESCRIPTIVA: Programa Excel. Variable 1: Satisfacción laboral Variable 2: Desempeño laboral.</p> <p>INFERENCIAL: Programa estadístico SPSS. Variable 1: Satisfacción laboral Variable 2: Desempeño laboral.</p>

Anexo N°5: Carta de autorización de uso de información de la empresa.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL



Yo JOSE AMADO POLO ACEBEDO,

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI o CE N° 26923155, como representante legal de la
empresa/institución: ALGAMARCA PERU SAC

con R.U.C. N° 20600177002,

ubicada en la ciudad de CAJAMARCA - CAJABAMBA - JR. ZAVALA N° 991

OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) NANCY JULIA RODRÍGUEZ ALVAREZ, con DNI/CE 70206016

2) _____, con DNI/CE _____

Egresado/s de la (X) Carrera profesional o () Programa de Posgrado de ADMINISTRACIÓN

para que utilice la siguiente información de la empresa:

(Detallar la información a entregar)

DATOS DE PLANILLA, DATOS ADMINISTRATIVOS - OPERATIVOS

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (X) Título Profesional. Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

ALGAMARCA PERU S.A.C.

José A. Polo Acebedo

GERENTE GENERAL

Firma del Representante Legal o Autoridad

DNI o CE: 26923155

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del egresado (1)
DNI: 70206016

Firma del egresado (2)
DNI: