



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Marketing

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE ARENERA JAÉN S.A.C. EN LA SUCURSAL DE TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Marketing

Autoras:

Solange Cristina Plasencia Quiliche

Rut Elisabet Salirrosas Huamani

Asesor:

Mg. Dora Luz Zegarra Escalante

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios por guiar mis pasos y ser mi ayuda en todo momento. Así como también a mi amada madre, por su apoyo incondicional porque sin ella, esto no hubiese sido posible. A mi abuelita, aunque físicamente ya no está, vive siempre en mi corazón. Y, por último, a mi familia y amigos, ya que siempre me han demostrado su amor y apoyo en todos los aspectos de mi vida para llegar a ser una profesional.

Solange Plasencia Quiliche

Dedico todo este trabajo realizado en primer lugar a Dios, por caminar siempre conmigo. De igual manera a mis padres y a mi hermanita por todo el apoyo incondicional y su motivación en cada paso de mi vida; a mi familia y amigos en general por demostrarme su amor en todo este proceso de ser una profesional. Sin ellos esta meta no habría sido posible. “Esfuézate y se valiente”.

Rut Salirrosas Huamaní

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, en primer lugar, por la sabiduría y las fuerzas que nos ha dado para llegar a la meta, a nuestros padres y familia por su apoyo incondicional, a nuestros amigos que estuvieron presentes en todo este proceso, y a nuestra asesora Dora Zegarra por su orientación en esta tesis. Finalmente, a la empresa por permitirnos trabajar nuestro tema de investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	63
REFERENCIAS	70
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Distribución de clientes internos según área de trabajo	29
Tabla N°2: Tipo de instrumento	30
Tabla N°3. Identificación con las áreas de trabajo.....	34
Tabla N°4. Reconocimiento por parte de sus jefes directos	35
Tabla N°5. Creen que el trabajo ayuda en su desarrollo personal	36
Tabla N°7. Los capacitan continuamente	38
Tabla N°8. Las capacitaciones le ayudan a solucionar problemas	39
Tabla N°9. Conoce quien le puede ayudar a encontrar una solución.....	40
Tabla N°10. El salario es el adecuado.....	41
Tabla N°11. Siente que crece profesionalmente en su trabajo	42
Tabla N°12. La empresa fomenta la inclusión y protege a los trabajadores.....	43
Tabla N°13. La satisfacción sobre la supervisión que existe en la empresa	44
Tabla N°14. El buen uso de canales de comunicación.....	45
Tabla N°15. La empresa se preocupa por cada trabajador	46
Tabla N°16. Superan las expectativas planificadas	47
Tabla N°17. Exponen ideas de mejora para los procesos	48
Tabla N°18. Comprensión sobre la necesidad del cliente	49
Tabla N°19. Eficiencia en la atención del requerimiento del cliente	50
Tabla N°20. Capacitaciones para un mejor desarrollo en el trabajo	51
Tabla N°21. El uso correcto de las herramientas de tecnología	52
Tabla N°22. Cumplimiento del horario laboral.....	53
Tabla N°23. Cumplimiento de las actividades/tareas programadas.....	54
Tabla N°24. El uso correcto del uniforme	55
TABLA N°25: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “RETO DEL TRABAJO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”.....	56
TABLA N°26: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “REMUNERACIONES” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”.....	58

**TABLA N°27 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “CONDICIONES DEL
TRABAJO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL” 59**

**TABLA N°28: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “RELACIÓN TRABAJO-
EMPLEADO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL” 60**

**TABLAN°29: CORRELACIÓN DE LA VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL” Y LA
VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL” 61**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Identificación con las áreas de trabajo	34
Figura 2. Reconocimiento por parte de sus jefes directos	35
Figura 3. Creen que el trabajo ayuda en su desarrollo personal	36
Figura 4. Recibe instrucciones por parte de sus jefes	37
Figura 5. Los capacitan continuamente	38
Figura 6. Las capacitaciones le ayudan a solucionar problemas	39
Figura 7. Conoce quien le puede ayudar a encontrar una solución.....	40
Figura 8. El salario es el adecuado.....	41
Figura 9. Siente que crece profesionalmente en su trabajo	42
Figura 10. La empresa fomenta la inclusión y protege a los trabajadores	43
Figura 11. La satisfacción sobre la supervisión que existe en la empresa.....	44
Figura 12. El buen uso de canales de comunicación	45
Figura 13. La empresa se preocupa por cada trabajador	46
Figura 14. Superan las expectativas planificadas.....	47
Figura 15. Exponen ideas de mejora para los procesos	48
Figura 16. Comprensión sobre la necesidad del cliente	49
Figura 17. Eficiencia en la atención del requerimiento del cliente	50
Figura 18. Capacitaciones para un mejor desarrollo en el trabajo	51
Figura 19. El uso correcto de las herramientas de tecnología.....	52
Figura 20. Cumplimiento del horario laboral.....	53
Figura 21. Cumplimiento de las actividades/tareas programadas.....	54
Figura 22. El uso correcto del uniforme.....	55
FIGURA N°23: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “RETO DEL TRABAJO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”	57
FIGURA N°24: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “REMUNERACIONES” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”	58

FIGURA N°25: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “CONDICIONES DEL TRABAJO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL” 59

FIGURA N°26: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “RELACIÓN TRABAJO-EMPLEADO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL” 60

FIGURA N°27: CORRELACIÓN DE LA VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL” 62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral del cliente interno, por lo cual se formuló el siguiente problema: ¿En qué medida la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021?. La presente investigación es de tipo descriptiva – correlacional y según la manipulación de las variables es no experimental. La población estudiada está limitada a los 50 colaboradores de la empresa, a los cuales se les aplicó el instrumento del cuestionario basado en 22 preguntas, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.84, con una previa revisión por tres expertos y la validación por un estadístico sobre la correlación de Pearson. Los principales resultados de la investigación fue que se determinó la influencia positiva y directa entre ambas variables, con una correlación de Pearson 0.370; identificamos que el nivel de satisfacción labora del cliente interno es en promedio de “casi siempre” en Arenera Jaén; evaluamos que el desempeño del cliente interno se da “casi siempre” en la empresa; y finalmente identificamos que dimensiones de satisfacción laboral influyen más en el desempeño laboral del cliente interno, las cuales fueron Reto del trabajo y remuneración con una correlación de Pearson de 0.407 y 0.362 respectivamente. De tal forma, se comprueba la hipótesis alterna de la investigación mediante el resultado de la correlación de Pearson con un valor de 0.370, concluyendo que la relación entre ambas variables es considerada moderada y positiva.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, cliente interno.

ABSTRACT

The present research work aims to determine the influence of job satisfaction on the work performance of the internal client, for which the following problem was formulated: To what extent does job satisfaction influence the work performance of the internal client of Arenera Jaén S.A.C in the Trujillo branch, 2021?. The present research is descriptive – correlational and according to the manipulation of the variables is non-experimental. The population studied is limited to the 50 employees of the company, to whom the questionnaire instrument based on 22 questions was applied, a Cronbach's alpha of 0.84 was obtained, with a previous review by three experts and validation by a statistician on the Pearson correlation. The main results of the research were that the positive and direct influence between both variables was determined, with a Pearson correlation of 0.370; we identify that the level of work satisfaction of the internal client is on average "almost always" in Arenera Jaén; we evaluate that the performance of the internal client occurs "almost always" in the company; and finally we identified which dimensions of job satisfaction most influence the work performance of the internal client, which were Work Challenge and remuneration with a Pearson correlation of 0.407 and 0.362 respectively. Thus, the alternative hypothesis of the research is verified by the result of the Pearson correlation with a value of 0.370, concluding that the relationship between both variables is considered moderate and positive.

Keywords: Job satisfaction, job performance, internal customer.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los cambios que ha tenido el país en estos últimos años han llevado a las empresas en general a acelerar su ritmo de trabajo, ajustar sus procesos y preocuparse más por gestionar adecuadamente el rendimiento de sus colaboradores. Es por ello por lo que, las organizaciones deben considerar en brindar el mejor ambiente laboral para sus trabajadores mediante incentivos económicos, charlas motivacionales, logros reconocidos, entre otros. Tal como describe el periódico La República, según Ibarra, C. (2020), Country Manager de Ackerman, hoy en día las empresas ya no solo se enfocan en la satisfacción de sus clientes, sino en que sus empleados también vivan una experiencia única al laborar en sus centros de trabajo porque todo empieza desde adentro. Se realizó una encuesta nacional y solo el 24% de peruanos es feliz en su centro de trabajo, dando como conclusión que un trabajador satisfecho es hasta 40% más productivo y 80% más creativo e innovador.

En el rendimiento de los trabajadores no sólo debe considerarse los resultados, sino también sus habilidades y fortalezas, al igual que su estabilidad laboral. Ante esto, es necesario que las empresas evalúen el desempeño de sus trabajadores para saber los factores a potenciar. Según CONEXIONESAN (2019), los aspectos primordiales que una empresa debe tomar en cuenta para la evaluación del desempeño laboral son: conocimiento del trabajo, relaciones interpersonales, calidad en los resultados, estabilidad emocional y sus habilidades

blandas/analíticas. Con la finalidad de asegurar tanto el crecimiento de la empresa como el desarrollo profesional de los colaboradores. De acuerdo con lo mencionado por Mora, J. & Mariscal, Z. (2019) en su artículo *“Correlación entre la satisfacción y desempeño laboral”* nos comentan que la satisfacción laboral cumple un papel fundamental en el rendimiento de los trabajadores ya que estos perciben de forma diferente su espacio laboral y las diversas acciones que la empresa realiza a favor de ella misma, lo cual es transmitido a terceros fuera de su entorno de trabajo llegando a influir involuntariamente de forma positiva o negativa.

Arenera Jaén es una empresa ubicada en el rubro de la construcción, que forma parte del grupo MOLICOM y lidera la comercialización de materiales de construcción. Está conformada por cuatro sucursales a nivel nacional, sin embargo, en esta investigación nos enfocaremos en la sucursal de Trujillo estudiando la satisfacción y desempeño laboral de sus 50 colaboradores.

1.1.1. Antecedentes

A nivel internacional

Quispe, D. y Rodriguez, D. (2019) en su tesis titulada *“La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes pesado La Paz, 2019”*, de la Universidad Mayor de San Andrés - Bolivia, de la facultad de ciencias económicas y financieras, nos dice que la satisfacción en el trabajo suele estar enfocada, en su mayoría, al desempeño laboral del mismo colaborador. No solo se reconoce el interés entre estas dos variables, sino que también involucran el impacto de la satisfacción sobre la productividad, ausentismo

y rotación del trabajador. Por lo tanto, los trabajadores satisfechos hacen que su nivel de desempeño siga aumentando y sea proporcional a la satisfacción, independientemente de esto, un alto desempeño contribuye a lograr una alta satisfacción en su lugar de trabajo. Finalmente, esto conlleva al personal a mayores recompensas (económicas, profesionales, etc.).

Chiang, M. y Ojeda, F. (2013) en su tesis titulada “*Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres de la Ciudad de México, 2013*”, de la Universidad Politécnica de Guanajuato, de la facultad de Ciencias empresariales, nos indica que la satisfacción laboral y el desempeño laboral tiene una relación directa y positiva, esto es debe a las relaciones interpersonales que existe entre los trabajadores de la organización y, los factores como: buen clima laboral, la relación jefe-empleado y las remuneraciones proporcionales. Sostienen también que ambas variables están condicionadas al buen rendimiento que los trabajadores deben mostrar a través de su productividad y rentabilidad profesional.

Marmolejo, L (2019) en su artículo “*Satisfacción laboral y desempeño*” Vol.6 Nro. 1 - Colombia 2019, publicado por la Universidad Pontificia Bolivariana, hace referencia al clima organizacional como un vínculo para lograr una buena relación entre la satisfacción y el desempeño laboral. La satisfacción laboral contribuye a que los trabajadores estén más contentos con sus funciones y esto se vea reflejado en su desempeño dentro de la empresa; lo que quiere decir que, si las organizaciones desean un equipo de trabajo más eficiente, es necesario que se preocupen por evaluar a su personal cada cierto tiempo.

En el estudio de Vanden, J. (2011), titulado “*Job Satisfaction and Job Performance at the Workplace*”, del programa International Business, Helsinki, Finlandia. Tuvo como objetivo principal identificar la correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral referente a una muestra de 119 empleados ubicados en Finlandia, Lo cual dio como resultado que no siempre habrá una relación entre las variables mencionadas, ya que en este contexto una mayor satisfacción laboral no es totalmente proporcional al desempeño laboral que muestran los trabajadores, sin embargo, estos resultados son referenciales a los procesos internos que la misma empresa maneja. Existe la posibilidad de mejorar significativamente el desempeño y satisfacción laboral si la organización coopera con un mejor desarrollo interno.

Chiang, M. y Ojeda, F. (2013) en un estudio de “*La relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*”, de la Universidad BIO-BIO, Chile, consideraron una población de estudio de 264 colaboradores, los investigadores utilizaron un cuestionario de 54 preguntas que reunió la información necesaria; el resultado fue que las dimensiones de satisfacción laboral que están relacionadas con las de desempeño laboral son 3: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el jefe y satisfacción con el reconocimiento. Lo que indica una significativa y directa relación entre ambas variables.

Bordas, M. (2016), en su libro “*Gestión estratégica de clima laboral*”, Edición Digital, Madrid -España, nos dice que uno de los factores fundamentales para generar un contexto más adecuado de lo que es satisfacción laboral y, que al mismo tiempo el trabajador se sienta comprometido con la empresa, es el líder o jefe inmediato y su capacidad de influir para bien o para mal a su equipo de trabajo. Así pues, consideremos que las personas que tienen un cargo mayor, un lugar más

arriba en la jerarquía de la empresa o son indispensables para ella, son pieza clave para el buen desempeño laboral y la satisfacción que este trae como resultado.

Rodríguez, A.; Retamal, M.; Lizana, J. & Cornejo, F (2014), en su artículo “*Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena*” señalan que la satisfacción laboral influye clara y directamente al desempeño laboral, ya que la satisfacción es un importantepredictor para el desempeño de un empleado. Así mismo, encontraron una relación significativa y negativa de las dos variables mencionadas con los aspectos negativos que una organización posee (debilidades), tales como la falta de rotación en el personal y absentismo del trabajo.

A nivel nacional

Según Escobedo, C. y Quiñones, M. (2020) en su tesis titulada “*Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las MYPES operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*”, de la Universidad Pontificia Católica del Perú - Lima, nos comentan que el interés de realizar esta investigación surge al darse cuenta que la satisfacción es un factor influyente en el desempeño de cualquier colaborador y que el aspecto más predominante para ellos es que sus colaboradores le otorguen mérito propio y reconozcan el buen trabajo que emplean para la empresa.

Boada, N. (2019), en su investigación titulada “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018*”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, nos comenta que la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores es de suma relevancia en el sector empresarial, ya que la actitud de un empleador satisfecho con su trabajo contribuye a un mejor cumplimiento de los

objetivos organizacionales propios de la empresa. Asimismo, la satisfacción laboral debe generar en una empresa menores niveles de rotación y ausentismo en su personal de trabajo, de ser así, muestran la capacidad de retener al talento humano y mejorar su relación con los clientes. Por otro lado, en la tesis mencionada, encontramos las 4 dimensiones de desempeño laboral: proactividad, referente a la actitud de los trabajadores frente a la innovación para la mejora de las actividades o procesos que tengan relación con sus funciones laborales; capacidad de servicio, los trabajadores deben tener la capacidad de comprender empáticamente las necesidades que el cliente presenta en el momento de su atención para brindar un buen servicio; diligencia en el trabajo, realizar el trabajo de acuerdo a las instrucciones y normas que exige la empresa, así como también mostrar responsabilidad con su horarios de trabajo; y por última dimensión tenemos los conocimientos, todos los trabajadores deben conocer sobre rubro de la empresa para que puedan desempeñarse adecuadamente a la hora de instruir al cliente, lo cual puede reforzarse mediante capacitaciones programadas por el empleador.

Lomas, R. (2017) en su tesis titulada “*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*” de la Universidad César Vallejo, nos comenta que la problemática de la Municipalidad son los bajos índices de satisfacción laboral entre sus trabajadores por la mala relación que existe con los encargados, no cuentan con los instrumentos para realizar su trabajo, la municipalidad no realiza las capacitaciones correspondientes para la mejora del ambiente laboral y estos han creado un tipo de resentimiento hacia la institución, pues sienten que su trabajo no es valorado. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional y desarrolló su proyecto bajo 5 dimensiones respecto a la variable de satisfacción laboral: reto del trabajo,

remuneraciones, condiciones de trabajo, relación trabajo-empleado. Las dimensiones anteriormente mencionadas también se aplicaron en esta investigación ya que fueron estudiadas respectivamente.

Según Delmer, C. & Leiva, G. (2019) en su tesis titulada “*Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de administración de la DIRESA Cajamarca, 2019*” de la Universidad Privada del Norte. Se plantean como objetivo estudiar si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019. Para ello se utilizó una muestra de 51 trabajadores asistenciales. Los resultados de la investigación concluyen que sí existe una relación positiva entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, eso quiere decir que todos se encuentran trabajando satisfactoriamente y, por ende, para la empresa es de mucha importancia seguir evaluando y conociendo sobre estas variables para así resaltar y fortalecer el trabajo de sus colaboradores a bien de cumplir con los objetivos plasmados por la organización y las necesidades que tiene cada trabajador.

Para Garcia, M. (2016) en su investigación titulada “*Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C. – Lima, 2016*” de la Universidad César Vallejo, presenta un alcance descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal y utiliza como instrumento la encuesta de investigación a una muestra de 60 personas del área administrativa. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de sus trabajadores, concluyendo que no existe correlación entre las dos variables ya que un 17.1% de los empleados muestra una parcial insatisfacción laboral y el 82.9% muestra una regular

satisfacción laboral y esto es debido a que muchas veces los jefes no brindan reconocimientos, beneficios, salario justo ocasionando una desmotivación brutal y es posible que no se fomente un buen entorno con el resto de los compañeros o no haya un buen desempeño al momento de realizar sus labores ya que es responsabilidad de todos identificar los factores que causan insatisfacción laboral para así contar con personas competitivas y motivadas sin tener que recurrir al cambio de personal.

A nivel local

Zelada, M. (2016) en su investigación titulada “*Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02- La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016*” de la Universidad César Vallejo, presenta un estudio correlacional con un diseño no experimental transversal utilizando como instrumento el cuestionario para la recolección de datos. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, obteniendo como resultado que existe una relación directa con 0.701 de significancia entre estas dos variables, dando a conocer que a mayor satisfacción laboral es mayor el desempeño de los trabajadores en cada una de las áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02.

Borjas, J. & García, Y. (2020), en su tesis titulada “*Relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Aguafiel, Trujillo – 2020*” de la Universidad César Vallejo, afirman que existe una relación directa entre la variable 1: satisfacción laboral y la variable 2: desempeño laboral, ya que en sus resultados observan que los trabajadores de la empresa Aguafiel muestran un nivel de insatisfacción laboral gracias a la falta de productividad al momento de

realizar las funciones, el desempeño que reflejan es de un nivel bajo. Las competencias de los trabajadores son regulares, sus conocimientos también son regulares y en cuanto al desempeño de tareas tienen un resultado de ineficiencia. Ante estos resultados, los autores de la investigación recomiendan reforzar la fuerza de ventas, aumentar las capacitaciones y la posibilidad de una mejor remuneración.

Lifonso, S. & Salvador, M. (2019), en su tesis titulada “*Satisfacción laboral y desempeño de los empleados del departamento de operaciones de una empresa agroindustrial, Trujillo 2017*”, de la Universidad Privada del Norte, Trujillo, explican dentro de sus resultados que, la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral tienen niveles significativos menores al 5% (Pearson), lo que demuestra que las dimensiones de ambas variables también tienen una relación directa, es decir, mientras mayor sea la presencia de la satisfacción laboral mejor será el desempeño de los trabajadores en la empresa.

Según Manosalva, D. (2015), en su investigación titulada “*La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones SAC: 2015*”, de la Universidad Nacional de Trujillo la cual tiene como objetivo determinar si la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de sus 28 trabajadores, utilizando como instrumento dos encuestas para medir cada variable. Analizó que estas dos variables se encuentran relacionadas negativamente y se presentaron como conclusiones significativas que, al no haber capacitaciones por parte de la empresa, los trabajadores demostraban un bajo desempeño al momento de laborar, también se evidenció que no existe una buena relación entre los compañeros de trabajo creando un ambiente laboral inestable y por ende, que no se sientan satisfechos en su área de su trabajo.

De acuerdo con lo expresado en la presente investigación, la empresa Arenera Jaén S.A.C está conformada por varias áreas de trabajo como administración, almacén, caja, fuerza de ventas, contabilidad, compras, legal, seguridad, limpieza y sistemas operativos (soporte) las cuales serán analizadas para obtener claros resultados sobre la satisfacción del trabajador y su desempeño dentro de la empresa. Finalmente, se sostiene a las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en Arenera Jaén S.A.C, siendo oportuno formular el siguiente problema de investigación: ¿En qué medida la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C.en la sucursal de Trujillo, 2021?

1.1.2. Bases teóricas

A) Satisfacción laboral

Definición de satisfacción laboral

Muchos estudios coinciden en que la satisfacción laboral es un conjunto de emociones, actitudes, sensaciones que surgen desde las percepciones subjetivas de las experiencias que viven los empleados dentro del ambiente laboral. Según Salazar, M., Gómez, J. & Del Toro, J. (2011) la satisfacción laboral, es un componente crítico a evaluar en la administración de las organizaciones, ya que los trabajadores buscan reemplazar muchas de sus necesidades laborando dentro de una empresa, siendo este un aspecto que les genera conseguir metas que la compañía le plantee.

Por su parte Hannoun, G. (2011) indica que la satisfacción laboral es la actitud con la que un trabajador enfrenta su labor dentro de una empresa. Las funciones que las personas desempeñan son mucho más que ocupaciones, puesto que además deben

relacionarse con los colegas, cumplir reglamentos, seguir las políticas impuestas por la empresa y sobrevivir con las condiciones del trabajo.

Según la investigación realizada por Moorman (1993) para medir la satisfacción laboral depende de dos enfoques: afectivo y cognitivo. La satisfacción afectiva representa los sentimientos y emociones que tiene un trabajador hacia su centro de labor mientras que la satisfacción cognitiva se refiere a la parte más lógica y razonable de las condiciones del trabajo.

Colquitt et al (2007) plantea que la satisfacción laboral está dividida en las siguientes facetas:

- 1.La satisfacción de la remuneración: Básicamente se trata de una comparación entre el pago que desean y el sueldo que reciben.
- 2.La satisfacción de la promoción: Muchos empleados valoran las promociones implantadas en su trabajo porque les ofrecen oportunidades, más prestigio y mejor salario.
- 3.La satisfacción en relación al supervisor: Se refiere a los sentimientos que tiene el empleador hacia su jefe, si este es competente, un buen vocero y agradable como superior.
- 4.La satisfacción que se tiene con los compañeros del trabajo: Se refiere a la convivencia que se tiene con los compañeros, si estos son alegres y agradables la semana de trabajo se pasará muy rápida a comparación de tener unos compañeros molestos la semana se volverá una eternidad.
- 5.La satisfacción que existe con el trabajo en sí mismo: Refleja las emociones que tiene el trabajador sobre sus labores actuales.

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Según Robins, S. (2005) nos comenta que dentro de la satisfacción laboral hay 4 dimensiones estudiadas:

a) Reto del trabajo: Es el conjunto de habilidades que emplea el trabajador para realizar múltiples actividades.

Los indicadores con los que se evalúa son los siguientes: Identidad de la tarea, significación de la tarea, retroalimentación del puesto mismo.

b) Remuneraciones: Es la compensación que los trabajadores reciben por su labor dentro de la empresa.

Los indicadores con los que se evalúa es el siguiente: Satisfacción con el sueldo

c) Condiciones de trabajo: Se refiere a las funciones, habilidades y efectividad de las relaciones con un fin común que existen dentro de una empresa.

Los indicadores con los que se evalúa son los siguientes: Oportunidad y desarrollo de la organización; supervisión y característica del trabajo

d) Relación trabajo – empleado: Es la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo.

Los indicadores con los que se evalúa es el siguiente: Compatibilidad entre la personalidad.

B) Desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

Palaci, F. (2005) nos explica que el desempeño laboral es el valor de un conjunto de acciones que un trabajador espera aportar dentro de una organización durante su periodo de estancia. Estas conductas deben hacer referencia a la determinación y cumplimiento de sus metas

Guzman, B. (2017) explica que, el desempeño laboral es la forma en cómo los colaboradores de una organización realizan sus actividades, sea de forma individual o en equipo, deben cumplir metas en común que sea de beneficio tanto para la empresa como para ellos mismos. Mientras más eficientes ejerzan sus funciones, mayor será la satisfacción de su trabajo,

Milkovich y Boudreau (1994) Afirma que el desempeño laboral está sujeto a ciertas características de cada persona como: cualidades, habilidades intelectuales y necesidades de cada individuo, estas interactúan con la misma naturaleza del trabajo y la empresa en general. En resumen, el resultado es dependiente del comportamiento que un trabajador muestra en su periodo dentro de la organización. Al mismo tiempo, Chiavenato (2000), expone que el desempeño laboral está conformado por:

- Factores actitudinales de la persona, como: la disciplina, trabajo en equipo, iniciativa, responsabilidad, seguridad, discreción, presentación personal, interés y creatividad en la forma de cumplir con sus funciones.
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud y el liderazgo en situaciones claves.

Cepueano, A. (2004) aclara que evaluar el desempeño laboral en una organización nos ayuda a identificar los siguientes puntos:

1. Detección de necesidad de capacitaciones.
2. Descubrimiento de personas claves.
3. Descubrir nuevas competencias del trabajador.
4. Ubicación de cada persona en su puesto adecuado y el desarrollo.
5. Toma de decisiones en las remuneraciones.
6. Evaluación del rendimiento en el personal.

Boada, N (2018), nos dice que el desempeño laboral es evaluado a través de 4 dimensiones, las cuales guardan relación con el objetivo de esta investigación.

- Proactividad: todo el equipo de trabajo debe mostrar una actitud de mejora y versatilidad ante cualquier cambio de la organización. Por otro lado, resolver los problemas que se presentan en el día de forma eficiente respetando los procesos.
- Capacidad de servicio: parte fundamental del desempeño laboral, el trabajador debe tener una alta capacidad para brindar la mejor atención al cliente, empatizar con el, mostrar un trato amable y cordial.
- Diligencia en el trabajo: dentro de esta dimensión se tomó en cuenta la responsabilidad que tiene cada empleado al cumplir su horario de trabajo, hablamos de puntualidad y compromiso.
- Conocimientos: la empresa tiene como meta capacitar y actualizar a todo su personal de trabajo, haciendo charlas sobre los productos e información de sus proveedores.

1.1.3. Justificación

Esta presente investigación se justifica mediante toda la información recopilada de varios autores, libros y tesis que aportan de forma positiva a la investigación de las dos variables: Satisfacción laboral y desempeño laboral. Las cuales no han sido estudiadas anteriormente enfocándose en el rubro de la construcción, esto puede ser de ayuda para futuras hipótesis u otros estudios sobre la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral dentro de una empresa.

El aporte de esta investigación ayudará a la empresa a tomar mejores decisiones con respecto a la satisfacción de los colaboradores y que sea reflejado en el desempeño de sus funciones de trabajo. Dado que el cliente interno es una de las primeras personas que tiene el contacto directo con el consumidor final, será él quien percibirá las mejoras ejecutadas por la empresa.

Por otro lado, Hannoun, G. (2011) indica que la satisfacción laboral es la actitud con la que un trabajador enfrenta su labor dentro de una empresa. Las funciones que las personas desempeñan son mucho más que ocupaciones, puesto que además deben relacionarse con los colegas, cumplir reglamentos y demostrar al consumidor final el grado de satisfacción durante la atención.

Con respecto al desempeño laboral, Guzman, B. (2017) explica que, el desempeño laboral es la forma en cómo los colaboradores de una organización realizan sus actividades, sea de forma individual o en equipo, deben cumplir metas en común que sea de beneficio tanto para la empresa como para ellos mismos. Entonces, al aplicar y ejecutar las recomendaciones dadas en esta tesis, la empresa podrá garantizar una mejor cercanía con sus colaboradores y ellos brindar una mejor atención a los consumidores.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.
- Identificar qué dimensiones de satisfacción laboral influyen más en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H1: La satisfacción laboral sí influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.

H0: La satisfacción laboral no influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

H1: Existe un alto nivel de satisfacción laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.

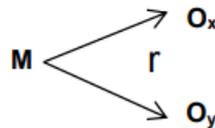
H2: Existe un nivel positivo de desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.

H3: Las dimensiones de satisfacción laboral se relacionan directamente con el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que el estudio no consiste en modificar o alterar las variables del estudio, solo serán observadas sin manipulación alguna. de tipo descriptiva, correlacional, usaremos las teorías de ambas variables: satisfacción laboral y desempeño laboral.



Observamos en el grafico que “M” son los 48 trabajadores que serán participantes de la investigación, “X” representa a la variable satisfacción laboral, “Y” la variable desempeño laboral. La letra “O” son las observaciones que obtendremos, finalmente “r” significa la relación entre ambas variables.

2.2.Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población de estudio está conformada por un total de 50 clientes internos divididos en las áreas de administración, contabilidad, almacén, fuerza de ventas, caja, compras, legal, seguridad, limpieza y sistemas operativos (soporte). Tomándose la decisión de considerar el 100% de la población, por lo tanto, no se cuenta como una muestra. Tamayo (2012) indica que población es la totalidad de individuos, objetos o medidas que participan en dicho fenómeno de estudio. A continuación, se visualiza la distribución de los clientes internos por áreas.

TablaN°1: Distribución de clientes internos según área de trabajo

ÁREA	N° DE TRABAJADORES
Administradora	1
Contabilidad	5
Compras	3
Ventas	10
Caja	1
Almacén	19
Sistema	4
Legal	1
Limpieza	1
Seguridad	5

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnica

La técnica que se empleó para la recolección de datos del presente proyecto fue la ENCUESTA, ya que nos permitió recopilar información más rápida y eficaz de cada uno de los colaboradores según al área donde pertenecen en la empresa (Fachelli, 2015).

2.3.2 Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario el cual estuvo conformado por las dos variables: Satisfacción laboral y desempeño laboral; cada una con sus respectivas dimensiones con la finalidad de responder el objetivo general. Esto nos permitirá medir

y analizar el nivel de influencia entre ambas variables de la investigación, constituido por 22 ítems, los cuales fueron planteados de acuerdo con el problema de investigación propuesto. La escala de Likert es visto como un grupo de ítems presentados en forma de afirmaciones, ante los cuales se solicita las reacciones de los sujetos a los que les aplica la escala (Barrantes, 2014).

Tabla N°2: Tipo de instrumento

Técnica	Instrumento	Variables	Escala
Encuesta	Cuestionario	Satisfacción laboral	Likert
		Desempeño laboral	Likert

2.4. Confiabilidad y validación de instrumentos

- Confiabilidad:** Se realizó un análisis estadístico con el coeficiente de correlación de “Pearson” que nos ayudará a medir la relación de las dos variables. Con respecto a la fiabilidad del instrumento, usamos el método de Alfa de Cronbach, que fue aplicada a la población total (50 clientes internos). En cada ítem determinamos la varianza individual y luego procedimos a la suma total de todas para hallar $\sum V_i = 18.61$. Posteriormente, para obtener la Varianza Total (V_t) sumamos de forma horizontal todas las respuestas de las personas encuestadas en función de los ítems, para así poder hallar la varianza total de la columna, lo cual nos arrojó como resultado un $V_t = 96.40$. Al realizar el total de 50 encuestas a los clientes internos para medir la confiabilidad del instrumento, obtuvimos como resultado una confiabilidad de Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.84$ ($\alpha > 0.70$). Donde observamos que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del cliente interno es confiable, ya que

el Alfa de Cronbach es de 0.84 y está considerado como significativo al ser mayor a 0.70.

- **Validez:** La validez de un instrumento hace referencia al nivel o grado en el cual las variables son verdaderamente medidas. Al estimar la validez, es necesario saber y tener claro cuáles son los rasgos o características de las variables que serán estudiada (Corral, 2009). En este caso, nuestro instrumento pasó por la revisión de expertos, con la finalidad de mejorar o corregir algunas de las preguntas planteadas en el cuestionario para obtener la mayor claridad y coherencia posible al momento de ser aplicado a los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

A través del formato de matriz de evaluación de expertos, 3 de ellos revisaron el instrumento junto con la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de ambas variables. A lo cual, el resultado final fue la aprobación conjunta sobre el cuestionario por los 3 expertos.

El instrumento fue validado por los siguientes expertos:

- Segundo Martel Vergara Castillo.
- Caballero Mujica, Waldo
- Quiliche Castellares, Ruth Margarita

2.5 Procedimientos:

- En primer lugar, conversamos con la empresa Arenera Jaén, para que nos conceda el permiso de poder realizar el presente estudio. Siendo la respuesta positiva, se continuó con el desarrollo de la investigación del rubro de la empresa, la variable de satisfacción laboral, seguida de la variable de desempeño laboral. Luego, creamos el cuestionario con las preguntas adecuadas para profundizar en la

investigación. Posteriormente, fue aplicado en la empresa Arenera Jaén S.A.C. y de esa forma levantamos la información necesaria.

- **Análisis de datos – cuestionario aplicado:**

Las encuestas aplicadas fueron procesadas y codificadas en Excel, de esta forma desarrollamos mejor las herramientas estadísticas como: cuadros de frecuencia, gráficos porcentuales, etc. Cada pregunta tiene como resultado un gráfico donde se visualizan los datos de forma más ordenada y resumida.

- **Cálculos estadísticos:**

Se utilizó el coeficiente de Pearson para hallar la correlación entre ambas variables y su nivel de influencia. Todo esto forma parte de la prueba de hipótesis y el procedimiento descriptivo.

2.6 Aspectos Éticos:

Esta investigación está elaborada con argumentos propios que están fundamentados por estudios de autores expertos en ambas variables estudiadas, al igual que en el análisis de toda la información encontrada y procesada. Con respecto a la identidad de los participantes del cuestionario, son protegidos a solicitud de la empresa Arenera Jaén y se tendrán en cuenta aspectos éticos como: anonimato de información, confidencialidad, libre participación, respeto entre los participantes y el permiso instruido. Así mismo, se resalta que todas las citas tomadas para el desarrollo de la presente investigación están citadas en formato APA.

Otros aspectos éticos que fueron considerados:

- Permiso de la población estudiada para la participación del cuestionario.
- La información recopilada es solo para uso académico en el desarrollo de la presente investigación.

- La empresa Arenera Jaén, concedió el permiso de realizar el estudio bajo condición de mostrar a los apoderados la investigación finalizada.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO:

PARA RESPONDER AL OBJETIVO N°1: Identificar el nivel de satisfacción laboral del cliente interno en Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.

1.2.3. ¿Usted se siente identificado con las funciones en su área de trabajo?

Tabla N°3. Identificación con las áreas de trabajo

	Pregunta 1	Percent
Nunca	0	0.0
Casi nunca	4	8.0
A veces	8	16.0
Casi siempre	9	18.0
Siempre	29	58.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

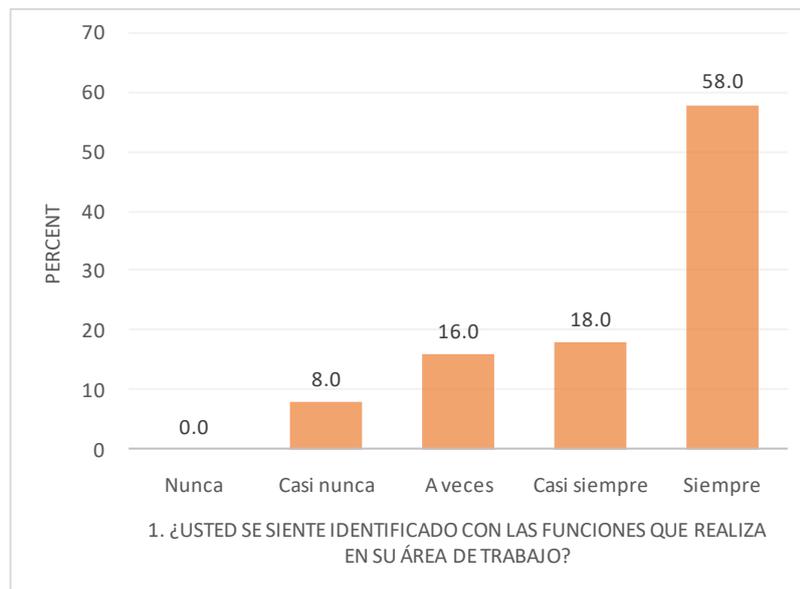


Figura 1. Identificación con las áreas de trabajo

Interpretación: En la tabla 3 y figura 1, podemos observar que el 58% de las personas encuestadas sí se sienten identificadas con las funciones que realizan en puesto de trabajo, mientras que el 8% casi nunca se logran identificar dentro de su espacio laboral.

2. ¿Considera que el trabajo que realiza dentro de la empresa es reconocido por sus jefes?

Tabla N°4. Reconocimiento por parte de sus jefes directos

	<i>Pregunta 2</i>	<i>Percent</i>
Nunca	2	4.0
Casi nunca	8	16.0
A veces	18	36.0
Casi siempre	15	30.0
Siempre	7	14.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

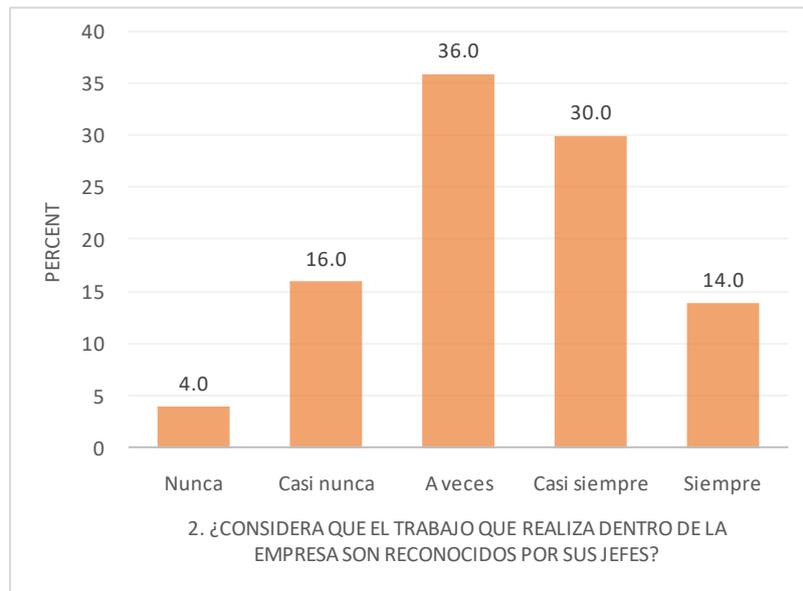


Figura 2. Reconocimiento por parte de sus jefes directos

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2, se observa que el 36% de las personas encuestadas sienten que “a veces” el trabajo que realizan en la empresa es considerado por sus jefes; mientras que el 4% indicó que “nunca” su trabajo es reconocido por sus superiores. Lo que implicaría la falta de interés que se muestra dentro de la empresa con respecto a las funciones de sus colaboradores.

3. ¿Cree que el trabajo que desempeña dentro de la empresa ayuda en su desarrollo personal?

Tabla N°5. Creen que el trabajo ayuda en su desarrollo personal

	Pregunta 3	Percent
Nunca	1	2.0
Casi nunca	2	4.0
A veces	18	36.0
Casi siempre	13	26.0
Siempre	16	32.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

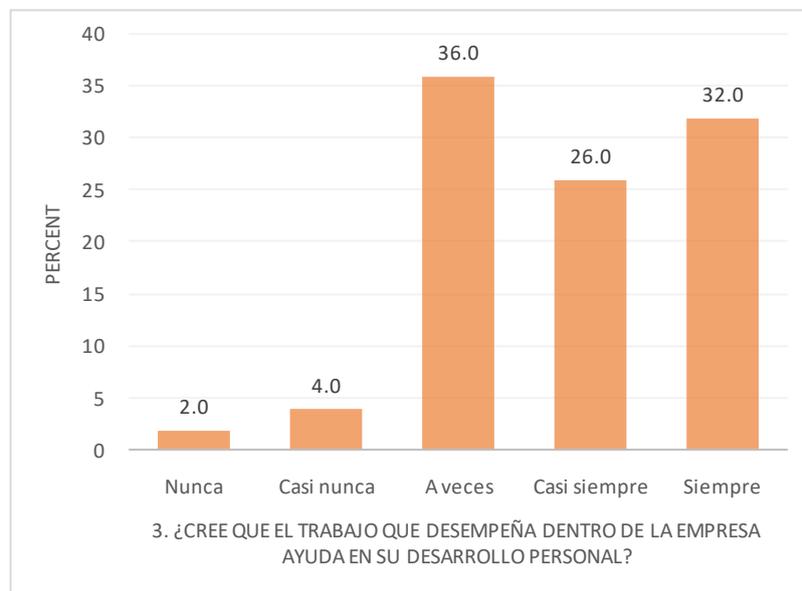


Figura 3. Creen que el trabajo ayuda en su desarrollo personal

Interpretación: En la tabla 5 y figura 3, se observa que el 36% “a veces” cree que el trabajo que desempeña dentro de la empresa sí es de ayuda en su desarrollo personal. Mientras que, el 2% piensa que “nunca” su trabajo será de apoyo en su crecimiento personal ya que las actividades que realizan no siempre están relacionadas con su carrera profesional.

4. ¿Recibe instrucciones claras por parte de sus jefes para desarrollar las actividades encomendadas?

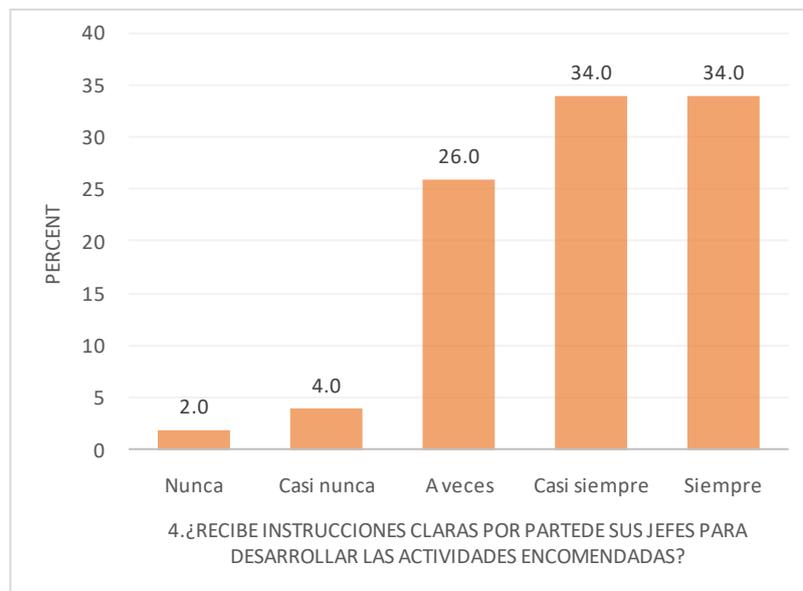
Tabla N°6. Recibe instrucciones por parte de sus jefes

	Pregunta 4	Percent
Nunca	1	2.0
Casi nunca	2	4.0
A veces	13	26.0
Casi siempre	17	34.0
Siempre	17	34.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

Figura 4. Recibe instrucciones por parte de sus jefes



Interpretación: En la tabla 6 y figura 4, se muestra que el 34% indica que “casi siempre” y “siempre” reciben instrucciones claras por parte de sus jefes para desempeñar sus actividades en la empresa. Mientras, que el 2% indicó que “nunca” son instruidos con respecto a su trabajo.

5. ¿Recibe capacitaciones continuas por parte de sus jefes directos?

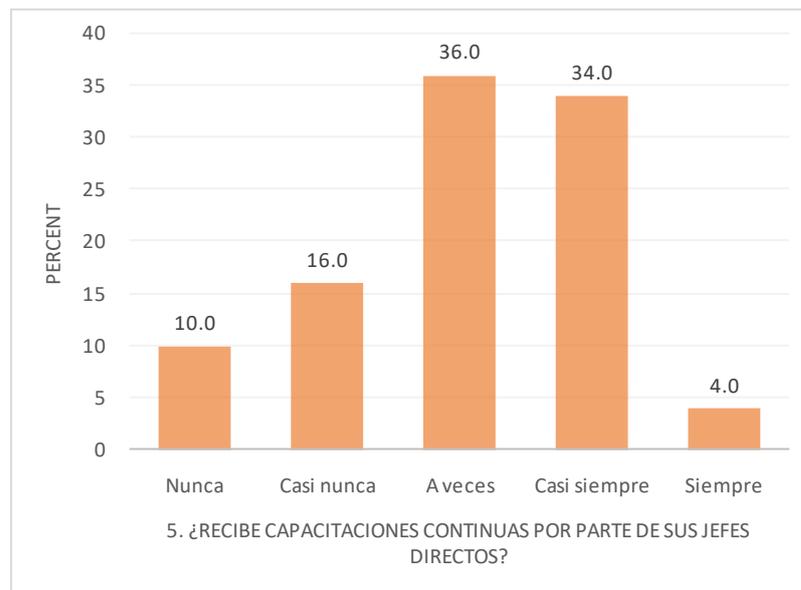
Tabla N°7. Los capacitan continuamente

	Pregunta 5	Percent
Nunca	5	10.0
Casi nunca	8	16.0
A veces	18	36.0
Casi siempre	17	34.0
Siempre	2	4.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

Figura 5. Los capacitan continuamente



Interpretación: En la tabla 7 y figura 5, podemos observar que el 36% indica que “a veces” reciben capacitaciones por parte de sus jefes directos. Mientras que, el 10% “nunca” son capacitados con respecto a su trabajo. Lo que ocasiona que el cliente interno, no oriente de forma adecuada al consumidor final.

6. ¿Las capacitaciones que reciben son de ayuda para solucionar los problemas de forma inmediata?

Tabla N°8. Las capacitaciones le ayudan a solucionar problemas

	Pregunta 6	Percent
Nunca	1	2.0
Casi nunca	4	8.0
A veces	17	34.0
Casi siempre	22	44.0
Siempre	6	12.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

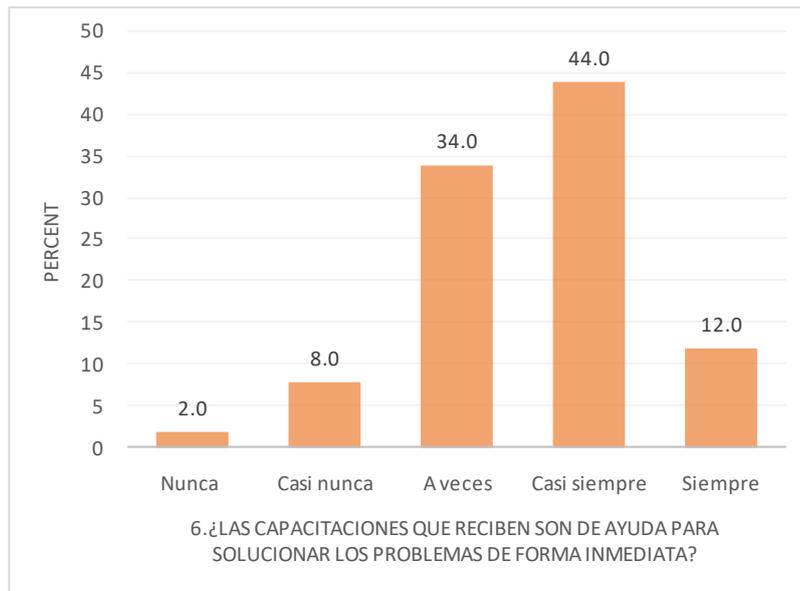


Figura 6. Las capacitaciones le ayudan a solucionar problemas

Interpretación: En la tabla 8 y figura 6, observamos que el 44% dice que “casi siempre” las capacitaciones son de gran ayuda para solucionar problemas que se puedan presentar en medio de la atención brindada al cliente. Por otro lado, el 2% indica que “nunca” son capacitados para enfrentar situaciones complicadas.

7. Si se encuentra con un problema o una situación inusual, ¿Sabe con quién o a dónde acudir para encontrar una solución?

Tabla N°9. Conoce quien le puede ayudar a encontrar una solución

	<i>Pregunta 7</i>	<i>Percent</i>
Nunca	1	2.0
Casi nunca	4	8.0
A veces	10	20.0
Casi siempre	16	32.0
Siempre	19	38.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

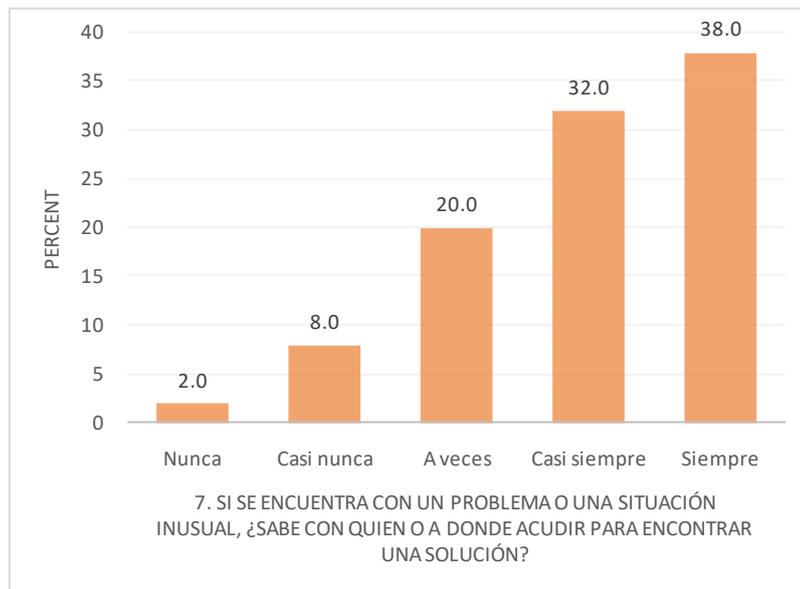


Figura 7. Conoce quien le puede ayudar a encontrar una solución

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7, observamos que el 38% de los trabajadores encuestados “siempre” saben a dónde acudir para encontrar una solución a algún inconveniente que se presente en el horario laboral. Sin embargo, un 2% nos comenta que “nunca” son orientados para encontrar una solución rápida.

8. ¿El salario que recibe es proporcional a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?

Tabla N°10. El salario es el adecuado

	Pregunta 8	Percent
Nunca	2	4.0
Casi nunca	15	30.0
A veces	21	42.0
Casi siempre	8	16.0
Siempre	4	8.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

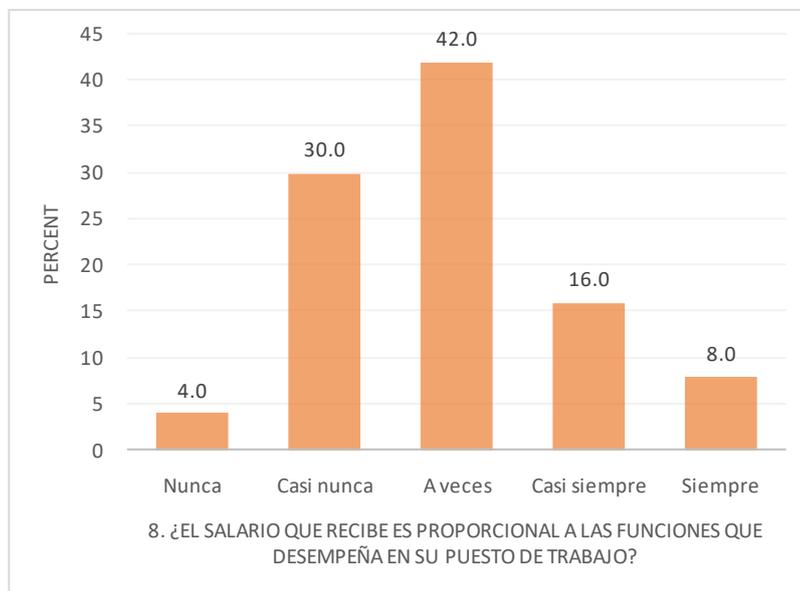


Figura 8. El salario es el adecuado

Interpretación: En la tabla 10 y figura 8, nos muestra un resultado en donde el 42% de los trabajadores indican que solo “a veces” se sienten satisfechos con el sueldo que reciben ya que este varía dependiendo de las metas establecidas en el mes. Mientras que, el 4% comenta que “nunca” se ha sentido satisfecho con el salario recibido. Es necesario resaltar que los trabajadores deberían recibir un salario proporcional no solo al puesto de trabajo, sino a las funciones que desarrollan.

9. ¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente en su trabajo?

Tabla N°11. Siente que crece profesionalmente en su trabajo

	Pregunta 9	Percent
Nunca	5	10.0
Casi nunca	16	32.0
A veces	18	36.0
Casi siempre	8	16.0
Siempre	3	6.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

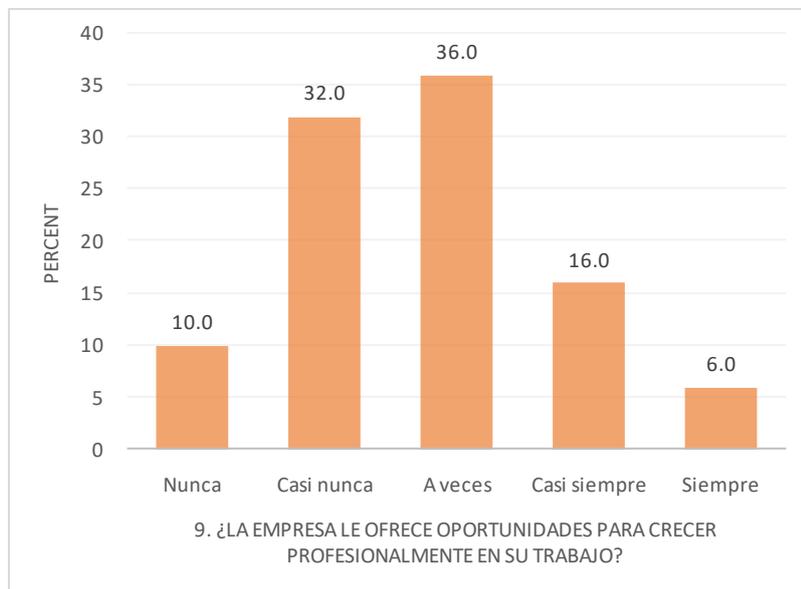


Figura 9. Siente que crece profesionalmente en su trabajo

Interpretación: En la tabla 11 y figura 9, tenemos que el 36% de los trabajadores encuestados “a veces” reciben la oportunidad de crecer profesionalmente y seguir una línea de carrera dentro de la empresa. Sin embargo, el 10% indica que “nunca” ha podido poner en práctica su potencial profesional ya que no se encontraba en el área que pertenecía a su profesión.

10. ¿Usted cree que la empresa fomenta la inclusión y protege a los trabajadores de la discriminación y el acoso?

Tabla N°12. La empresa fomenta la inclusión y protege a los trabajadores

	<i>Pregunta 10</i>	<i>Percent</i>
Nunca	6	12.0
Casi nunca	5	10.0
A veces	12	24.0
Casi siempre	15	30.0
Siempre	12	24.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

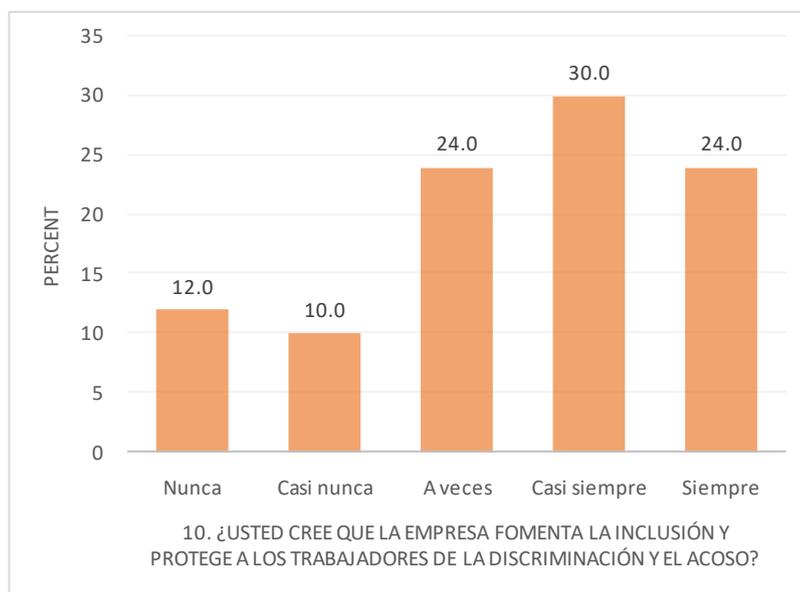


Figura 10. La empresa fomenta la inclusión y protege a los trabajadores

Interpretación: En la tabla 12 y figura 10, el 30% de los trabajadores opinan que “casi siempre” la empresa fomenta la inclusión y los protege de la discriminación y el acoso que a veces pueden recibir por parte de los clientes. Por otro lado, el 12% indica que “nunca” se han sentido protegidos por parte de la empresa por darle siempre la razón al cliente.

11. ¿Se siente satisfecho con la supervisión dentro de su ambiente laboral en la empresa?

Tabla N°13. La satisfacción sobre la supervisión que existe en la empresa

	<i>Pregunta 11</i>	<i>Percent</i>
Nunca	1	2.0
Casi nunca	3	6.0
A veces	24	48.0
Casi siempre	14	28.0
Siempre	8	16.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

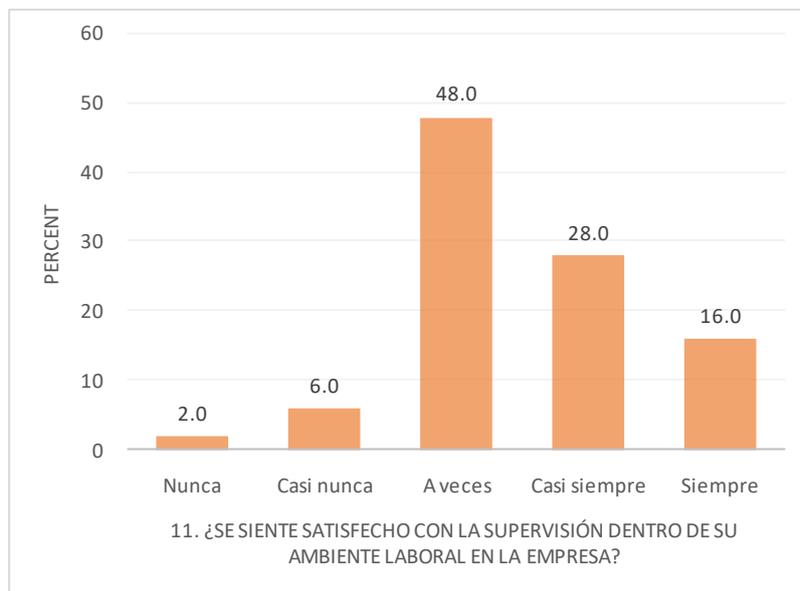


Figura 11. La satisfacción sobre la supervisión que existe en la empresa

Interpretación: En la tabla 13 y figura 11, el 48% de los trabajadores opinan que “a veces” se sienten satisfechos con la supervisión que les brinda la administración comercial. Mientras que el 2% está totalmente insatisfecho indicando que “nunca” ha existido una supervisión adecuada de sus funciones.

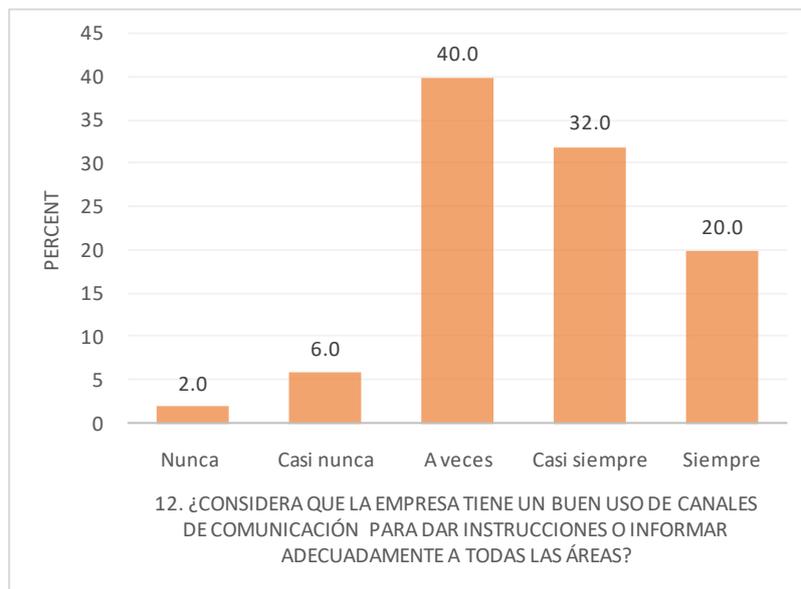
12. ¿Considera que la empresa tiene un buen uso de canales de comunicación para dar instrucciones o informar adecuadamente a todas las áreas?

Tabla N°14. El buen uso de canales de comunicación

	<i>Pregunta 12</i>	<i>Percent</i>
Nunca	1	2.0
Casi nunca	3	6.0
A veces	20	40.0
Casi siempre	16	32.0
Siempre	10	20.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: PropiaFigura 12. El buen uso de canales de comunicación



Interpretación: En la tabla 14 y figura 12, obtuvimos que un 40% indicó que “A veces” reciben instrucciones claras mediante el uso correcto de los canales de comunicación que la empresa les brinda, en este caso nos hacemos referencia al equipo móvil y el uso de su computadora. Mientras que, el 2% indica que “nunca” se hace el uso adecuado de los canales de comunicación que existen en la empresa, este porcentaje forma parte de los colaboradores que no tienen equipo móvil, pero si una computadora.

13. ¿Usted considera que la empresa se preocupa por el bienestar de cada trabajador?

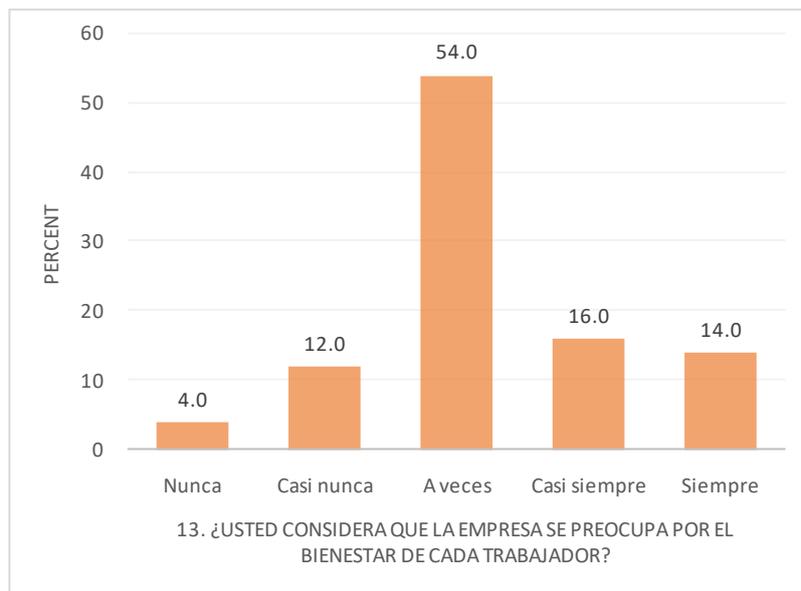
Tabla N°15. La empresa se preocupa por cada trabajador

	<i>Pregunta 13</i>	<i>Percent</i>
Nunca	2	4.0
Casi nunca	6	12.0
A veces	27	54.0
Casi siempre	8	16.0
Siempre	7	14.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

Figura



13. La empresa se preocupa por cada trabajador

Interpretación: En tabla 15 y figura 13, tenemos que el 54% opina que solo “a veces” la empresa muestra una preocupación por el bienestar de los clientes internos, por otro lado, el 4% piensa que no hay ningún tipo de preocupación o interés por parte de la empresa hacia el colaborador.

PARA RESPONDER EL OBJETIVO 2: Evaluar el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.

14. ¿Considera usted que su trabajo supera las expectativas planificadas?

Tabla N°16. Superan las expectativas planificadas

	<i>Pregunta 14</i>	<i>Percent</i>
Nunca	1	2.0
Casi nunca	0	0.0
A veces	15	30.0
Casi siempre	23	46.0
Siempre	11	22.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

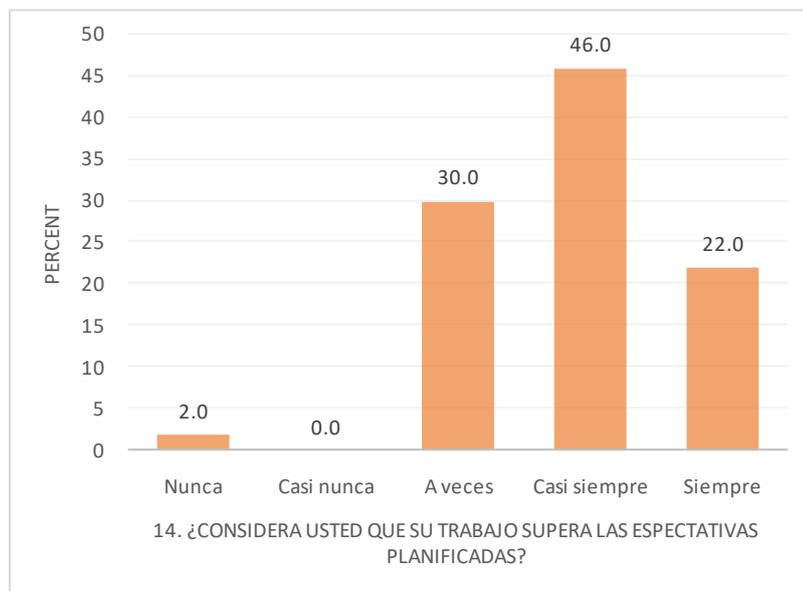


Figura 14. Superan las expectativas planificadas

Interpretación: En la tabla 16 y figura 14, obtuvimos como resultado que el 46% de los clientes internos consideran que “casi siempre” el trabajo que desarrollan en la empresa les ayuda a superar sus expectativas planificadas, ya que la mayoría tiene funciones que están relacionadas con su carrera profesional. Sin embargo, existe un 2% que opina que “nunca” llegan a superar las metas o expectativas planeadas en su trabajo.

15. En una situación de problema, ¿propone mejora sobre los procesos y/o actividades para tu puesto de trabajo?

Tabla N°17. Exponen ideas de mejora para los procesos

	Pregunta 15	Percent
Nunca	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
A veces	21	42.0
Casi siempre	20	40.0
Siempre	9	18.0
	50	100.0

Fuente:
Encuesta de satisfacción laboral

laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

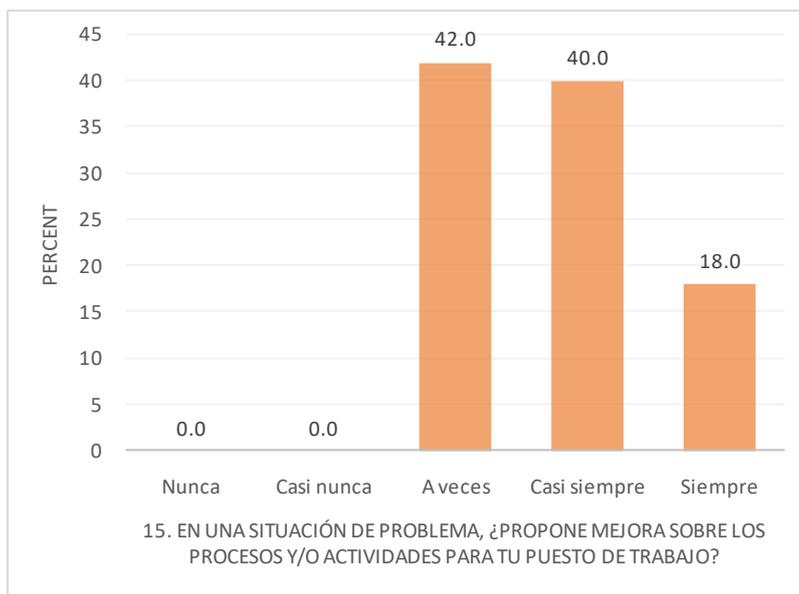


Figura 15. Exponen ideas de mejora para los procesos

Interpretación: En la tabla 17 y figura 15, observamos que el 42% de los clientes internos indican que “a veces” proponen mejoras para los procesos de las actividades que desarrollan en su puesto de trabajo, esto se debe a que cada área tiene un manual de procesos y funciones específicas que deben seguir, y resulta un poco complicado cambiar algún proceso ya que todas las áreas están unidas entre sí. Sin embargo, existe un 18% que “siempre” propone las mejoras y son desarrolladas de manera interna y bajo supervisión del jefe de área.

16. ¿Comprende la necesidad del cliente para brindar una solución rápida y eficiente?

Tabla N°18. Comprensión sobre la necesidad del cliente

	Pregunta 16	Percent
Nunca	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
A veces	11	22.0
Casi siempre	21	42.0
Siempre	18	36.0
	50	100.0

Fuente:
Encuesta de satisfacción laboral

laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

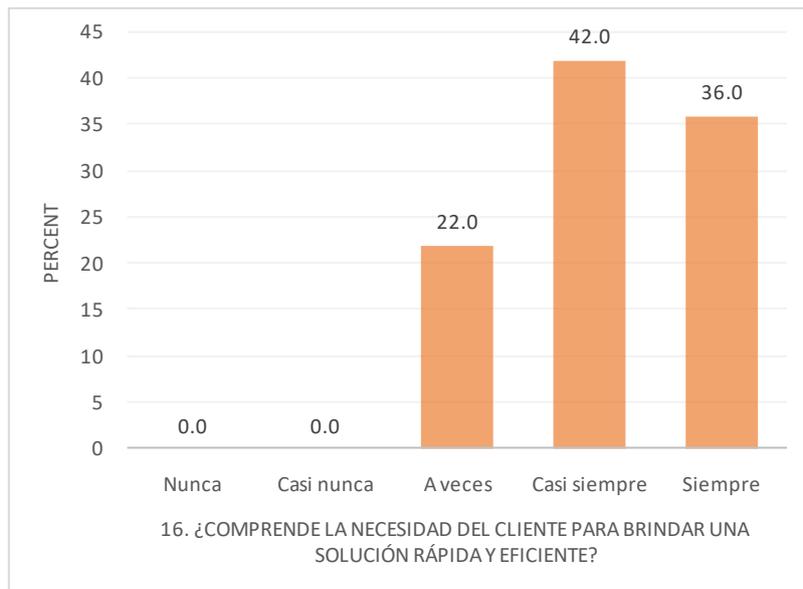


Figura 16. Comprensión sobre la necesidad del cliente

Interpretación: En la tabla 18 y figura 16, tenemos que un 42% “casi siempre” comprende la necesidad de compra del cliente, de esta manera puede ser orientado correctamente para una atención rápida y eficiente, sin embargo, hay un 22% que indica que “a veces” no logran entender la necesidad del cliente, hay situaciones en donde el cliente no tiene conocimiento previo sobre los productos y solo le interesa hacer una compra rápida.

17. ¿Considera que cumple de manera eficiente el requerimiento del cliente al momento de ser atendido?

Tabla N°19. Eficiencia en la atención del requerimiento del cliente

	Pregunta 17	Percent
Nunca	0	0.0
Casi nunca	1	2.0
A veces	7	14.0
Casi siempre	26	52.0
Siempre	16	32.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

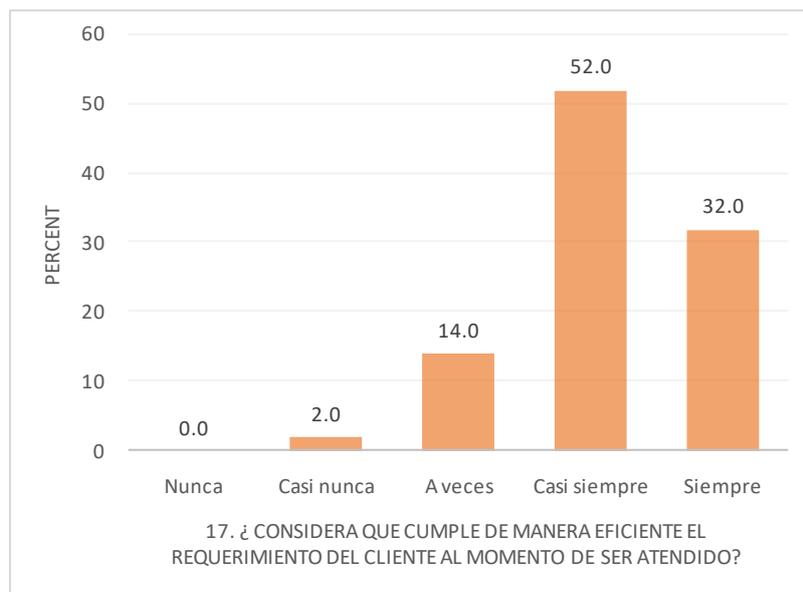


Figura 17. Eficiencia en la atención del requerimiento del cliente

Interpretación: En la tabla 19 y figura 17, obtuvimos como resultado que el 52% considera que “casi siempre” logran cumplir con el requerimiento del cliente al momento de efectuar el pedido. Por otro lado, un 2% opinó que “casi nunca” cumplen con la solicitud del cliente al momento de comprar sus materiales. Ya que no todos los vendedores no asisten a las capacitaciones como se les recomienda.

18. ¿La empresa brinda las capacitaciones necesarias para un mejor desarrollo en su puesto de trabajo?

Tabla N°20. Capacitaciones para un mejor desarrollo en el trabajo

	<i>Pregunta 18</i>	<i>Percent</i>
Nunca	1	2.0
Casi nunca	2	4.0
A veces	30	60.0
Casi siempre	12	24.0
Siempre	5	10.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

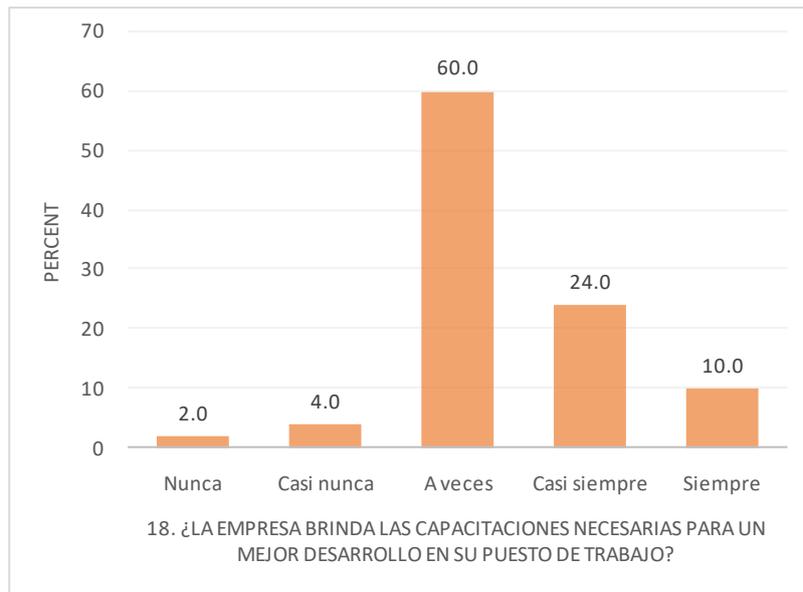


Figura 18. Capacitaciones para un mejor desarrollo en el trabajo

Interpretación: En la tabla 20 y figura 18, nos muestra que un 60% considera que “a veces” las capacitaciones brindadas por parte de la empresa no son las suficientes para un mejor desarrollo de su trabajo; esto sucede porque la empresa ofrece una gran variedad de productos de construcción, sin embargo, no todos los proveedores cumplen con sus capacitaciones agendadas. Por otro lado, un 2% opina que “nunca” la empresa brinda las capacitaciones necesarias.

19. ¿Le da el uso correcto a las herramientas de tecnología que le ofrece la empresa?

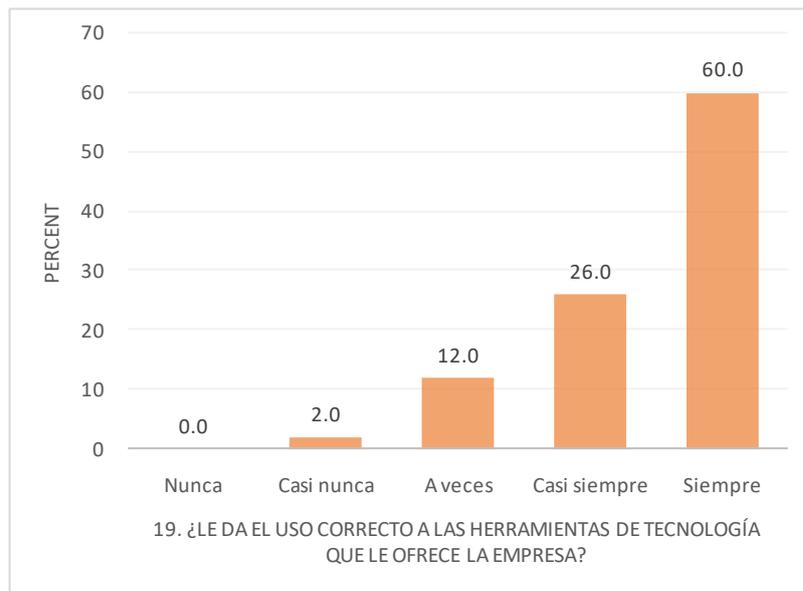
Tabla N°21. El uso correcto de las herramientas de tecnología

	<i>Pregunta 19</i>	<i>Percent</i>
Nunca	0	0.0
Casi nunca	1	2.0
A veces	6	12.0
Casi siempre	13	26.0
Siempre	30	60.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

Figura 19. El uso correcto de las herramientas de tecnología



Interpretación: En la tabla 21 y figura 19, el 60% de los clientes internos opinan que “siempre” le dan el uso correcto a las herramientas de tecnología que la empresa ofrece, en este caso nos referimos a los equipos móviles que cada trabajador tiene. Sin embargo, existe un 2% que “casi nunca” le dan uso correcto al móvil que le otorga la empresa, porque caen en el error de usar su teléfono personal con los clientes.

20. ¿Cumple adecuadamente con su horario de entrada y salida de la empresa?

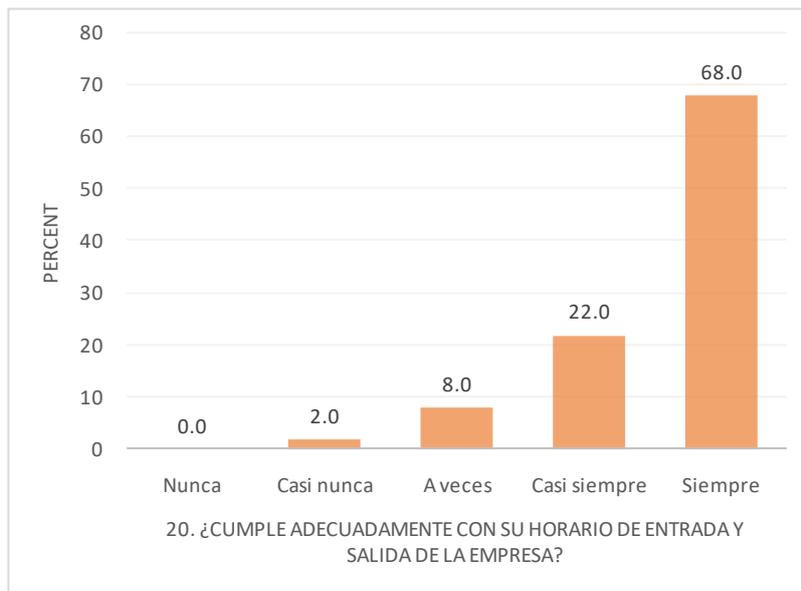
Tabla N°22. Cumplimiento del horario laboral

	<i>Pregunta 20</i>	<i>Percent</i>
Nunca	0	0.0
Casi nunca	1	2.0
A veces	4	8.0
Casi siempre	11	22.0
Siempre	34	68.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

Figura 20. Cumplimiento del horario laboral



Interpretación: En la tabla 22 y figura 20, un 68% nos indica que “siempre” cumple con su horario laboral de entrada y salida en la empresa, mientras que un 2% “casi nunca” respeta los horarios establecidos por parte de la empresa para su jornada laboral.

21. ¿Considera que cumple con las actividades/tareas programadas del día dentro de su horario de trabajo?

Tabla N°23. Cumplimiento de las actividades/tareas programadas

	<i>Pregunta 21</i>	<i>Percent</i>
Nunca	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
A veces	5	10.0
Casi siempre	16	32.0
Siempre	29	58.0
	50	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

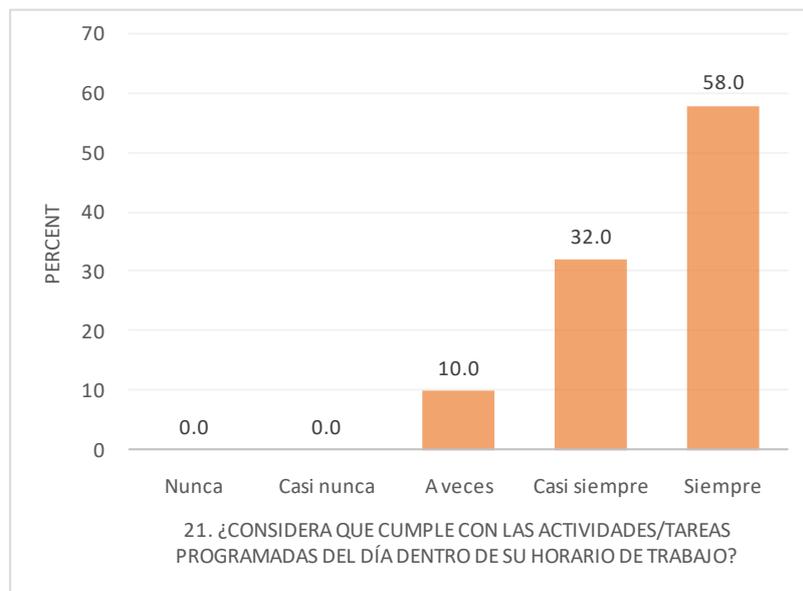


Figura 21. Cumplimiento de las actividades/tareas programadas

Interpretación: En la tabla 23 y figura 21, el 58% manifiesta que “siempre” cumplen con las actividades o tareas establecidas en su horario laboral. Mientras que un 10% considera que “a veces” no llegan a terminar sus tareas pendientes.

22. Dentro de su horario laboral, ¿utiliza de forma correcta el uniforme que la empresa le brinda?

Tabla N°24. El uso correcto del uniforme

	Pregunta 22	Percent
Nunca	0	0.0
Casi nunca	1	2.0
A veces	5	10.0
Casi siempre	13	26.0
Siempre	31	62.0
	50	100.0

Fue

nte: Encuesta de satisfacción laboral y desempeño laboral aplicada en 2021

Elaboración: Propia

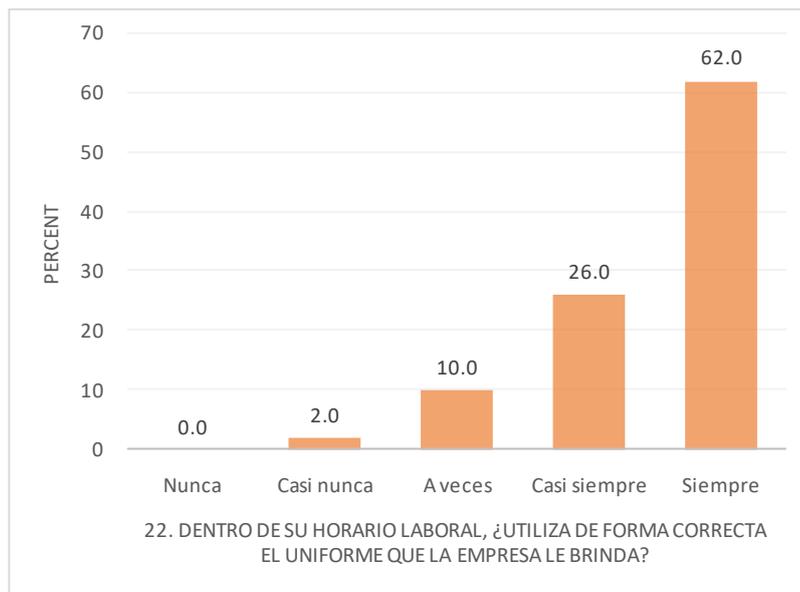


Figura 22. El uso correcto del uniforme

Interpretación: En la tabla 24 y figura 22, obtuvimos que un 62% “siempre” utilizan de forma adecuada el uniforme y sus EPPS de la empresa, ya que si no cumplen con la norma son sancionados con un memorándum de llamada de atención. Sin embargo, existe un 2% que “casi nunca” llegan uniformados al centro de trabajo.

ANÁLISIS INTERFERENCIAL:

PARA RESPONDER AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°3: Identificar qué dimensiones de satisfacción laboral influyen más en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021. El resultado fue:

Si $P < 0.05$ = SE ACEPTA H1, SE RECHAZA H0

Si $P > 0.05$ = SE RECHAZA H1, SE ACEPTA H0

H0: Las dimensiones de satisfacción laboral no se relacionan directamente con el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.

H1: Las dimensiones de satisfacción laboral se relacionan directamente con el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.

TABLA N°25: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “RETO DEL TRABAJO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión de reto del trabajo y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

Correlaciones			
		Reto del trabajo	Desempeño laboral
Reto del trabajo	Correlación de Pearson	1	0,407
	Significancia		0,003
	N	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,407	1
	Significancia	0,003	
	N	50	50

Fuente: Cuestionario sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

En la Tabla N°25, se observa que, según la prueba de correlación de Pearson, con una significación de 0,003, la dimensión “reto del trabajo” sí influye en el desempeño laboral del cliente interno. A su vez, según el valor del estadístico de 0,407, dicha relación es moderada. Por lo tanto, se infiere que, cuanto mayor sea el reto del trabajo, relativamente mayor será el desempeño laboral de los colaboradores.

**FIGURA N°23: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “RETO DEL TRABAJO”
Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”**

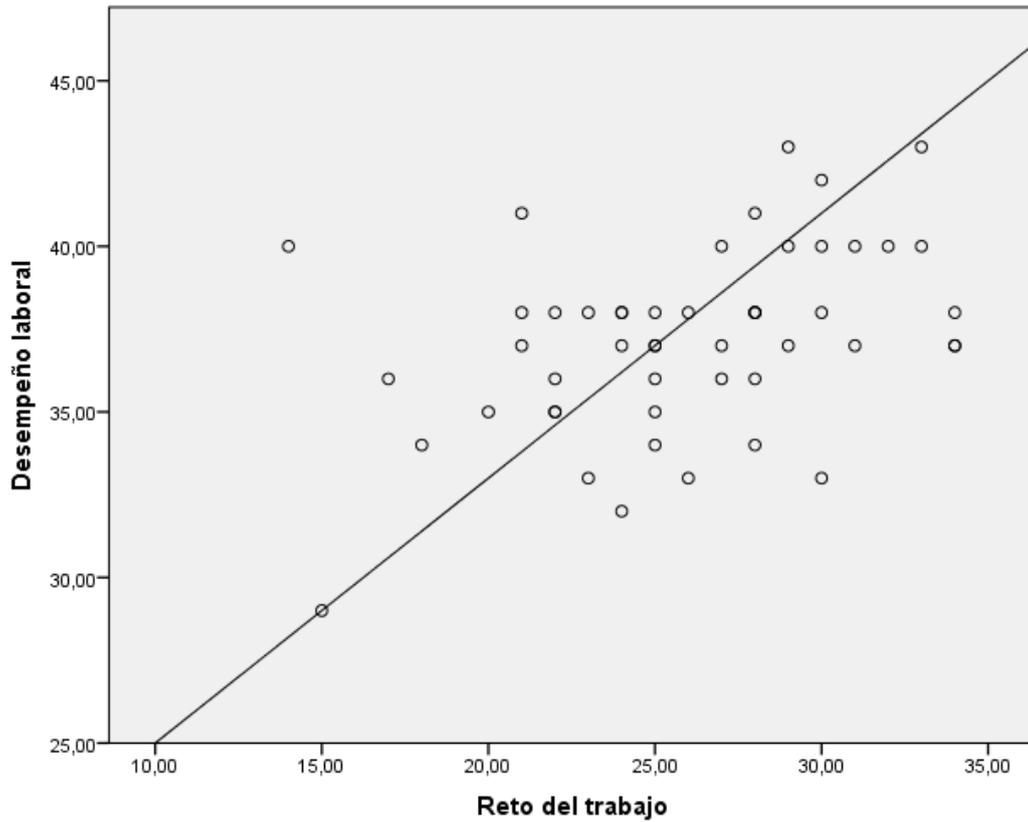


TABLA N°26: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “REMUNERACIONES” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión de remuneraciones y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

Correlaciones			
		Remuneraciones	Desempeño laboral
Remuneraciones	Correlación de Pearson	1	0,362
	Significancia		0,010
	N	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,362	1
	Significancia	0,010	
	N	50	50

Fuente: Cuestionario sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

En la Tabla N°26, se observa que, según la prueba de correlación de Pearson, con una significación de 0,010, la dimensión “remuneraciones” sí influye en el desempeño laboral del cliente interno. Además, según el valor del estadístico de 0,362, dicha relación es débil. Por ello, se infiere que, aunque las remuneraciones sean mayores, el desempeño laboral de los colaboradores no se verá drásticamente incrementado.

FIGURA N°24: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “REMUNERACIONES” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

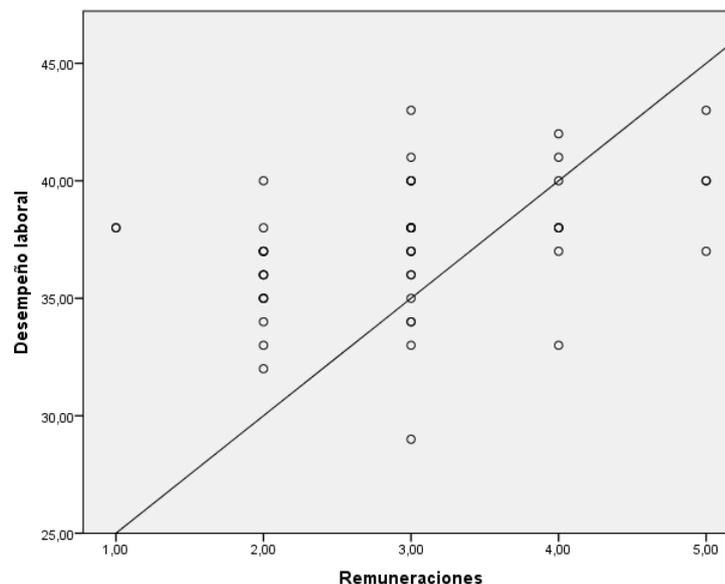


TABLA N°27 CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “CONDICIONES DEL TRABAJO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

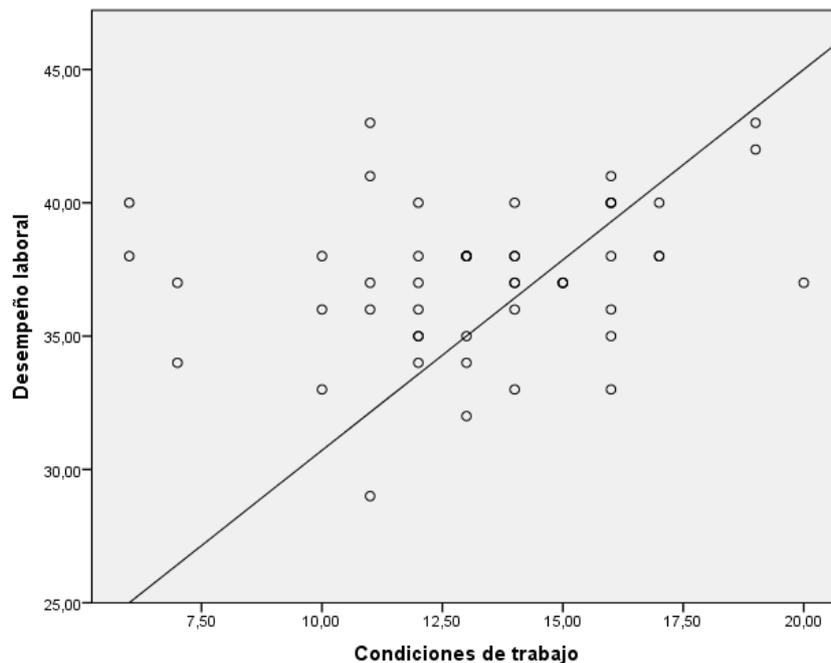
Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión de condiciones del trabajo y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

Correlaciones			
		Condiciones del trabajo	Desempeño laboral
Condiciones del trabajo	Correlación de Pearson	1	0,250
	Significancia		0,080
	N	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,250	1
	Significancia	0,080	
	N	50	50

Fuente: Cuestionario sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

En la Tabla N°27, se observa que, según la prueba de correlación de Pearson, con una significación de 0,080, la dimensión “condiciones del trabajo” no influye en el desempeño laboral del cliente interno, por lo que, no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

FIGURA N°25: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “CONDICIONES DEL TRABAJO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”



TABLAN°28: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “RELACIÓN TRABAJO-EMPLEADO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

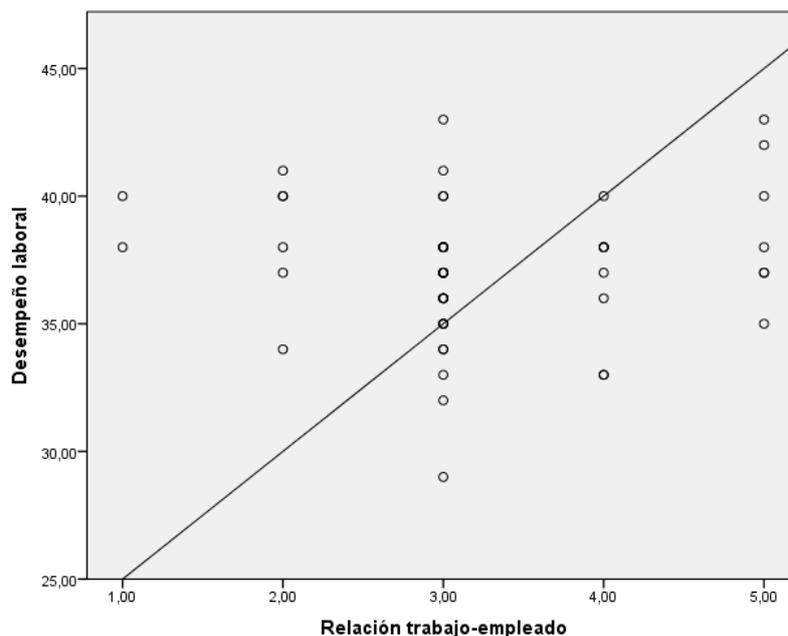
Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión de relación trabajo-empleado y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

Correlaciones			
		Relación trabajo- empleado	Desempeño laboral
Relación trabajo-empleado	Correlación de Pearson	1	0,032
	Significancia		0,824
	N	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,032	1
	Significancia	0,824	
	N	50	50

Nota. Fuente: Cuestionario sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

En la Tabla N°28, se observa que, según la prueba de correlación de Pearson, con una significación de 0,824, la dimensión “relación trabajo-empleado” no influye en el desempeño laboral del cliente interno, por lo que, no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

FIGURAN°26: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN “RELACIÓN TRABAJO-EMPLEADO” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”



PARA RESPONDER AL OBJETIVO GENERAL:

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021. El resultado fue:

Si $P < 0.05$ = SE ACEPTA H1, SE RECHAZA H0

Si $P > 0.05$ = SE RECHAZA H1, SE ACEPTA H0

H0: La satisfacción laboral no influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.

H1: La satisfacción laboral sí influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.

TABLANº29: CORRELACIÓN DE LA VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL” Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

Prueba de correlación de Pearson entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

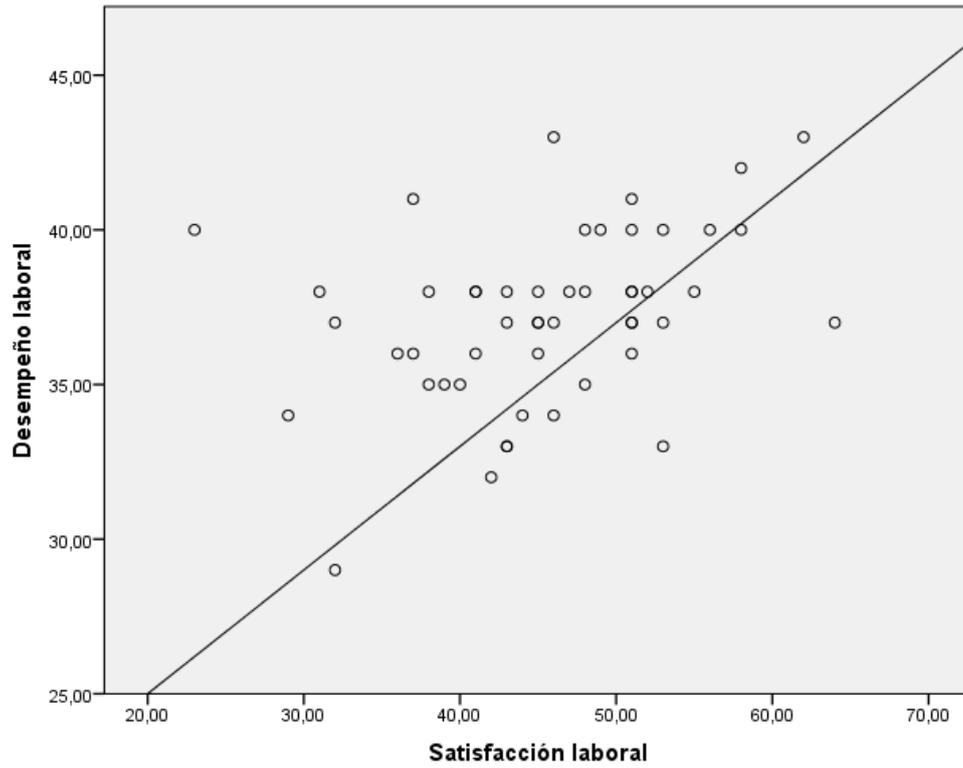
Correlaciones			
		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	0,370
	Significancia		0,008
	N	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,370	1
	Significancia	0,008	
	N	50	50

Fuente: Cuestionario sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los clientes internos de Arenera Jaén S.A.C.

En la Tabla N°29, se observa que, según la prueba de correlación de Pearson, con una significación de 0,008, obtenemos que la satisfacción laboral sí influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Asimismo, según el valor de 0,370, dicha relación es débil.

Por consiguiente, se infiere que, aunque exista una alta satisfacción laboral, el desempeño laboral de los colaboradores no se verá drásticamente incrementado.

**FIGURA N°27: CORRELACIÓN DE LA VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL”
Y LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”**



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Analizando los resultados de la presente investigación, observamos que la variable A: satisfacción laboral y la variable B: desempeño laboral, si influyen directa y significativamente, lo que nos permite aceptar la hipótesis general planteada “La satisfacción laboral sí influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021”. Gracias a los antecedentes explicados anteriormente en la presente investigación, hallamos dos grupos de factores importantes que influyen en el desarrollo del cliente interno dentro de una empresa; los cuales son: factores actitudinales y factores operativos.

La presente investigación fue evaluada mediante el instrumento del cuestionario, en escala de Likert, lo que nos permitió llegar a una correlación de 0.370 a través del coeficiente de correlación de Pearson, con un valor $p = 0.008$, lo que comprueba una relación moderada y positiva entre la satisfacción y desempeño laboral. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Chian, M. y Ojeda, F. (2013) que pone de manifiesto que efectivamente la satisfacción laboral sí tiene una relación positiva con el desempeño laboral, sin embargo, resalta bajo que circunstancias estas dos variables son asociadas. La primera es bajo un buen clima laboral dentro de la empresa que el cliente interno puede disfrutar, en lugar de un ambiente tenso y bajo presión. Y la segunda son las relaciones interpersonales entre los mismos trabajadores, ambos puntos crean una mejor productividad que se refleja en el desarrollo de sus funciones laborales y la rentabilidad profesional que generan para la empresa. Por otro lado, Marmolejo, L (2019) concluye que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral está fundamentada en que tan cómodo se siente el cliente interno con las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo, lo que genera eficiencia ya que evitan distracciones como realizar actividades ajenas a su área. Es importante que las

organizaciones evalúen cada cierto tiempo el desempeño de sus clientes internos y reforzar la eficiencia en ellos mismos.

En respuesta al primer objetivo específico, logramos identificar el nivel de satisfacción laboral del cliente interno en Arenera Jaén a través de las preguntas (nro.1 a la nro.13) aplicadas mediante nuestro instrumento, las cuales están sustentadas en las dimensiones de la variable satisfacción laboral. Las cuales van de acuerdo con lo expuesto por Robins, S. (2005), quien nos dice que las dimensiones que se usan para analizar e identificar el nivel de satisfacción laboral de un colaborador son: reto del trabajo, remuneraciones, condiciones de trabajo y relación trabajo – empleado, cada una con sus correspondientes indicadores, los cuales sirven como referencia para plantear las preguntas adecuadas. En la presente investigación, se obtiene que los colaboradores de Arenera Jaén, en promedio, se sienten “casi siempre” satisfechos con su trabajo realizado dentro de la empresa. Por otro lado, Colquitt (2007), plantea que la satisfacción laboral también puede ser identificada mediante diferentes facetas que guardan relación con las dimensiones descritas por el autor anterior, estas son: la satisfacción de la remuneración, satisfacción de la promoción, satisfacción en relación al supervisor, satisfacción que se tiene con los compañeros y finalmente la satisfacción que se tiene con el trabajo mismo. La satisfacción laboral dentro de una empresa siempre debe estar en constante evaluación, teniendo en cuenta sus dimensiones, las facetas y los factores principales que serán de ayuda para disminuir el nivel de rotación y el ausentismo de los clientes internos, como lo explica Boada, N. (2019).

Con respecto al segundo objetivo específico, se evaluó el desempeño laboral del cliente interno en Arenera Jaén, a través del cuestionario hecho basado en las dimensiones mencionadas por Boada, N. (2018), quien nos expone las 4 dimensiones del desempeño laboral: proactividad, capacidad de servicio, diligencia en el trabajo y conocimientos; todas

estas con sus respectivos indicadores. En la presente investigación, observamos que de la pregunta numero 14 a la pregunta 22 se analiza y responde que él los clientes internos en Arenera Jaén tienen un desempeño laboral promedio de “casi siempre”, Lo que indica que desempeñan sus funciones de forma eficiente, logrando desarrollarse en su puesto de trabajo sin problema y atendiendo la necesidad del cliente, sin embargo, deben ser reforzadas por la misma organización. Así como explica Milkovich y Boudreau (1994), que el desempeño laboral de un cliente interno está sujeto a ciertos factores de una persona como sus cualidades, habilidades intelectuales, fortalezas y la facilidad de desenvolverse en su puesto de trabajo. Por otro lado, Bordas, M. (2016) añade que para que un trabajador tenga un buen desempeño laboral es necesario que se sienta comprometido a cumplir sus funciones laborales, y debe influir positivamente a su equipo de trabajo convirtiéndose en piezas claves para el desarrollo de la empresa.

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se encontró que existen dimensiones de la satisfacción laboral que influyen más en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén. Según nuestros resultados hallados gracias a la correlación de Pearson, encontramos que la dimensión “Reto del trabajo” sí influye en la variable de “desempeño laboral” del cliente interno de Arenera Jaén, ya que el valor obtenido por Pearson es de 0,407 interpretándose como una correlación moderada. Dentro del cuestionario aplicado, obtenemos que las tres primeras preguntas hacen referencia a los reconocimientos que se le hacen al empleador por el trabajo que ejerce dentro de la empresa. Los resultados coinciden con la investigación de Escobedo, C. y Quiñones, M. (2020) donde concluyen que, al reconocer el trabajo de los colaboradores, crean un impacto en estos de tal manera que se desempeñan aún mejor porque sienten que son un pilar importante para la empresa cumpliendo sus funciones más motivados y comprometidos. Por otro lado, se obtuvo que la dimensión “Remuneraciones” también influye en la variable “desempeño laboral” del

cliente interno de Arenera Jaén, sin embargo, el índice obtenido por Pearson es de 0,362 interpretándose como una correlación débil. Los resultados coinciden con la investigación de Colquitt (2007), quien hace referencia que la remuneración del colaborador es una dimensión principal ya que sirve como incentivo para el desarrollo eficiente de su trabajo. En su mayoría, las empresas pagan a su personal por las horas prestadas, más no por las funciones que se les demanda, que suelen ser más de lo que está estipulado en el contrato.

Limitaciones

Las limitaciones son aquellas condiciones que se presentan en el desarrollo de una investigación, en donde el autor es ajeno a estas. Explicar las limitaciones ayudan a mostrar mayor validez y claridad al trabajo de investigación. Avello; Rodríguez; Sosa; Companioni; Rodríguez y Rodríguez (2018).

En primer lugar, tenemos como limitación que la perspectiva de la presente investigación de rigió y se desarrolló a una sola organización, por lo tanto, las respuestas obtenidas del cuestionario y de la correlación de Pearson solo se relacionan a dicha empresa y a la población estudiada.

Y, por otro lado, nuestro censo estudiado demostró cierta desconfianza al momento de responder la encuesta por temor a que sus respuestas sean expuestas a los jefes directos. Se llegó a explicar el motivo del estudio para así obtener una información transparente.

4.2 Conclusiones

- Para el objetivo general: Se concluye que la variable “satisfacción laboral” influye de manera positiva y directa en la variable “desempeño laboral”. Obteniendo como resultado en el coeficiente de correlación de Pearson un 0,370 con un valor $p=0,008$ lo que comprueba una relación moderada entre ambas variables. Dando a entender que, si la empresa Arenera Jaén trabaja en reforzar la satisfacción laboral de su cliente interno, ellos mostrarán un mejor compromiso respecto a su desempeño laboral.
- Para el objetivo específico N°1: Se logra identificar, a través de los resultados, que el nivel de satisfacción laboral del cliente interno de Arenera Jaén se considera dentro de la escalera de Likert con respuestas promedio de que “casi siempre” los colaboradores sienten satisfacción laboral respecto a los retos del trabajo, condiciones del trabajo, remuneraciones y relación trabajo-empleado.
- Para el objetivo específico N°2: Se evidencia, según los resultados de la encuesta desde la pregunta 14 hasta la pregunta 22, que “casi siempre” el cliente interno de Arenera Jaén muestra un desempeño laboral eficiente en sus funciones dentro su horario laboral.
- Para el objetivo específico N°3: Se identifica que existen dos dimensiones de la variable “satisfacción laboral” que son más influyentes en la variable “desempeño laboral”, según la correlación de Pearson la dimensión “reto del trabajo” tiene una relación moderada con un valor estadístico de 0,407. Y, la dimensión “remuneraciones” sí influye en el desempeño laboral con un valor estadístico de 0,362 sin embargo, dicha relación es débil.

4.3. Recomendaciones:

- Con referencia al objetivo general, como se observa en los resultados explicados, si existe la influencia entre la variable satisfacción laboral y la variable desempeño laboral, dicha relación obtenida por Pearson es considerada “moderada”. Sin embargo, se recomienda que la empresa plantee y ejecute mejores estrategias para reforzar la satisfacción y el desempeño laboral de sus clientes internos. Es necesario que la empresa conozca las dimensiones de las variables trabajadas, para que pueda plantear mejores estrategias que ayuden de forma más específicas, por ejemplo, una de las dimensiones con resultados más bajos fue la de remuneraciones y condiciones del trabajo, Arenera Jaén debe motivar a sus colaboradores mejorando la supervisión de su trabajo, haciendo que sus jefes directos estén más enfocados en ser apoyo de su personal a cargo. Con respecto a la satisfacción de los sueldos, los colaboradores deben percibir un sueldo justo no solo por a horas trabajadas sino también por las funciones realizadas. Por otro lado, con referencia al desempeño laboral se recomienda brindar más capacitaciones a los trabajadores, creando un horario por cada proveedor para que tengan el tiempo necesario de explicar al cliente interno lo que necesita reforzar con respecto a la atención que le dan al cliente.
- Se recomienda respecto al primer objetivo específico, que la empresa tome medidas de mejoramiento y correctivas, para así poderle brindar a su empleador un ambiente laboral satisfactorio, y que a este le permita realizar sus labores de manera productiva y sienta un verdadero compromiso por la empresa. Realizar evaluaciones de satisfacción laboral anuales para medir como se van sintiendo respecto al ambiente, sus jefes directos o funciones dictadas por la

organización. Enfocarse en demostrarle al trabajador que es una pieza fundamental para que la organización vaya en marcha y así explotar todos los conocimientos de este para beneficio de la empresa.

- Se recomienda respecto al segundo objetivo específico que la empresa necesita enfocarse en las capacitaciones que se les brinda a los colaboradores con respecto a los materiales de construcción que se le ofrece al cliente. Por otro lado, deben crear estrategias de mejora con respecto al conocimiento específico del puesto, el jefe de cada área debe de brindarle la mejor orientación posible a su personal a cargo sobre sus funciones a realizar.
- Para el tercer objetivo específico, se recomienda reforzar la dimensión “condiciones del trabajo” y “relación trabajo-empleado” de tal manera que el empleador se sienta identificado y útil en su puesto de trabajo sin dejar de ser supervisado, y reciba motivaciones por parte de sus jefes directos. Es un factor clave que el cliente interno sienta que en su puesto se desarrolla profesionalmente y encuentre las oportunidades para ascender dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Avedaño, M.& Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: Una revisión teórica*. Universidad Privada Unión.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación, segunda edición, p. 164.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Edición digital UNED Madrid.
- Boada Llerena, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en Lima-Perú, 2018*. Tesis licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Revista en Redalyc Vol. 7. Nro. 13* pp. (139-150).
- Castro, L, Cueva, K. & Valladares, G. (2016) *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del fondecyt*. Tesis para licenciatura. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- CONEXIÓN ESAN (2020). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?* Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>
- Chiang, M. & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Scielo. Ciencia & trabajo*, vol.17, nro. 54 Santiago Dic.2015.

- Chura, G. (2019). *La comunicación interna bajo un enfoque de endomarketing y la satisfacción laboral de los clientes internos de una clínica de lima norte, 2017*. Tesis para licenciatura. Universidad Privada del Norte.
- Del Toro Granados, J. & Salazar, M. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Revista Clio América*. (204-227).
- Escobedo, C. & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. Tesis Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Flores, D. & Leiva, G. (2019). *Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de administración de la diresa Cajamarca, 2019*. Tesis licenciatura. Universidad Privada del Norte.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis para grado de Magster. Universidad de Chile.
- García, M. (2016). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016*. Tesis licenciatura. Universidad César Vallejo.
- Guzmán, B. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del santa, Chimbote – 2017*. Tesis licenciatura. Universidad de San Pedro.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Tesis licenciatura. Universidad Nacional de Cuyo.

Ibarra, C (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. La República Perú.

<https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, Tarapoto – Perú*. Tesis licenciatura, Universidad César Vallejo.

Mora, J. & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Edición especial (100), 1-11.

Manosalva, D. (2015). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones S.A.C: 2015*. Tesis para licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo.

Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*. Tesis de licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola.

Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. 16. Nro. 3.

Quispe, D. & Rodríguez, D. (2019). La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado (Catedran) La paz – Bolivia, 2019.

Ramírez, T. (2018). *Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano – Chota – La Libertad, Trujillo* 2018. Tesis para maestría. Universidad César Vallejo.

Rodríguez, M., Andrés, A., Paz, M., Lizana, J. & Cornejo, F. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & sociedad* (pp. 219-234)

Sánchez, G. & García, L. (2017) Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Redalyc*. pp. (161-166).

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Matriz de operacionalización: La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.					
VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCION LABORAL	Son el conjunto de actitudes que desarrolla un trabajador respecto a su situación laboral, que parten de una evaluación general sobre su trabajo, o funciones específicas que éste realiza. Sanchez & García (2017)	La satisfacción laboral encierra un conjunto de emociones que el trabajador siente dentro de su entorno organizacional y las acciones que toma en su labor. Sanchez & García (2017)	Reto del trabajo	Identidad de la tarea	ORDINAL
				Significación de la tarea	
				Retroalimentación del puesto mismo	
			Remuneraciones	Satisfacción con el sueldo	
				Condiciones de trabajo	
			Supervisión		
			Característica del trabajo		
Relación trabajo - empleado	Compatibilidad entre la personalidad				
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es el valor que un trabajador espera aportar a la organización en diferentes episodios conductuales dentro de un periodo de tiempo. Chiavenato (2011)	Es el comportamiento que tiene el empleador dentro de la empresa el cual espera obtener resultados beneficiosos para la misma. Chiavenato (2011)	Proactividad	Iniciativa	ORDINAL
				Búsqueda de oportunidad de mejora	
			Capacidad de servicio	Rapidez en la atención	
				Colaboradores bien capacitados	
			Conocimiento	Conocimientos específicos del puesto	
				Destreza para el uso de herramientas de trabajo	
			Diligencia en el trabajo	Cumplimiento del horario laboral	
Presentación					

ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia: La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE I	METODOLOGIA	POBLACION
¿En qué medida la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021?	Objetivo general	H1: La satisfacción laboral sí influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.	Satisfacción laboral	Tipo de investigación	La población objetiva del presente estudio estará conformada por los 50 colaboradores de Arenera Jaén en la sucursal de Trujillo.
	Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.			Diseño: Descriptiva correlacional	
				No experimental - correlacional	
				Técnica: Encuesta	
	Objetivos específicos	H0: La satisfacción laboral no influye en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.	Desempeño laboral	Instrumento: Cuestionario	
	Identificar el nivel de satisfacción laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.			Método: Cuantitativo	
Evaluar el nivel de desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.					
Identificar qué dimensiones de satisfacción laboral influyen más en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C en la sucursal de Trujillo, 2021.					

ANEXO N°3: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE EMPRESA

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo Noé Eleazar, Requejo Mego identificado con DNI 18168146, en mi calidad de Gerente General de Arenera Jaén S.A.C con R.U.C N° 20114022838, ubicada en Av. América Sur 1344 – Urb. Palermo, de la ciudad de Trujillo – La Libertad

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las Srtas. Rut Elisabet Salirrosas Huamani, identificada con DNI° 71495857 y Solange Cristina Plasencia Quiliche identificada con DNI° 73267905, egresadas de la (X) Carrera profesional o () Programa de Postgrado de Administración y Marketing para que utilicen la siguiente información de la empresa:

- Base de datos de los trabajadores de la sucursal Trujillo
- Autorización para encuestar a los trabajadores de la sucursal de Trujillo.

con la finalidad de que puedan desarrollar su()Trabajo de Investigación, (X)Tesis o ()Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de()Bachiller, ()Maestro,()Doctor o (X)Titulo Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- (X) Ficha RUC
- (X)*Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
- () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la “Vigencia de Poder” requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

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.

ARENERA JAÉN S.A.C

Noé E. Requejo Mego
GERENTE

Noé Eleazar Requejo Mego
DNI: 18168146

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 inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Rut Elisabet Salirrosas Huamani
DNI: 71495857

Solange Cristina Plasencia Quiliche
DNI: 73267905

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	05	PÁGINA	Página 1 de 2
FECHA DE VIGENCIA	20/05/2020				

ANEXO N°4:FICHA RUC



<p>FICHA RUC : 20114022838 ARENERA JAEN S.A.C.</p> <p>CIR- COMPROBANTE DE INFORMACIÓN REGISTRADA</p> <p>Número de Transacción : 40540671</p>
<p>Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/02/2016</p> <p>Mediante Resolución N° 1610050000082</p>

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: ARENERA JAEN S.A.C.
Tipo de Contribuyente	: 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	: 25/04/1993
Fecha de Inicio de Actividades	: 24/05/1988
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0161 - I.R.CAJAMARCA-PRICO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 28/05/2016
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 28/05/2016),BOLETA (desde 28/05/2016)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Actividad Económica Secundaria 1	: 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN
Actividad Económica Secundaria 2	: 4620 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIAS PRIMAS AGROPECUARIAS Y ANIMALES VIVOS
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: 76 - 431031
Teléfono Fijo 1	: 44 - 251516
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 44 - 949530032
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: jorgegf@arenerajaen.com.pe
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal	
Actividad Economica	: 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Departamento	: CAJAMARCA
Provincia	: JAEN
Distrito	: JAEN
Tipo y Nombre Zona	: SEC. PUEBLO LIBRE
Tipo y Nombre Vía	: AV. MARISCAL CASTILLA
Nro	: 1357
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: PROPIO

Datos de la Empresa	
Fecha Inscripción RR.PP	: 01/06/1988
Número de Partida Registral	: -
Tomo/Ficha	: 4
Folio	: 225
Asiento	: 1
Origen del Capital	: NACIONAL
Pais de Origen del Capital	: -

ANEXO N°5: CERTIFICADO DE VIGENCIA DE PODER



Código de Verificación:
72874811
Solicitud N° 2021 - 4704629
01/10/2021 15:17:58

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

CERTIFICADO DE VIGENCIA

El servidor que suscribe, **CERTIFICA:**

Que, en la partida electrónica N° 02075260 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de JAEN, consta registrado y vigente el **poder** a favor de REQUEJO MENDOZA, NOELIA GIOVANNA, identificado con DNI. N° 46161340, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: ARENERA JAEN S.A.C.

LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS

ASIENTO: C00013

CARGO: APODERADA

FACULTADES:

Facultades Administrativas:

- Suscribir la correspondencia de la sociedad a nivel nacional e internacional.
- Ordenar auditorías a nivel nacional y/o regional.
- Otorgar recibos o cancelaciones.
- Solicitar, adquirir, transferir, dar y tomar en arrendamiento a nombre de la empresa, registro de patentes, marcas, nombres comerciales, y/o concesiones.
- Nombrar apoderados especiales, pudiendo otorgar las facultades que el posea.
- Organizar el régimen interno de la empresa.

Facultades Laborales:

- Nombrar funcionarios y personal a nivel nacional.
- Amonestar y cesar a funcionarios y/o personal.
- Suspender y despedir a funcionarios y/o personal.
- Amonestar verbalmente y/o por escrito al personal.
- Fijar y modificar el horario y demás condiciones de trabajo.
- Suscribir planillas, boletas de pago y liquidaciones de beneficios sociales.
- Otorgar certificados de trabajo, constancias de formación laboral y prácticas pre profesionales.
- Suscribir las comunicaciones al Ministerio de Trabajo y/o SUNAFIL.
- Aprobar el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- Aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST).
- Aprobar las políticas generales de seguridad y salud en el trabajo.
- Aprobar el Manual Organizacional de Funciones (MOF).
- Aprobar el Reglamento Organizacional de Funciones (ROF).
- Otorgar reconocimientos y sanciones al personal.

Facultades Contractuales:

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EMISION (ART. 140° DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION N° 126-2012-SUNARP-09)

LA AUTENTIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO PODRÁ VERIFICARSE EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://ONUMA.SUNARP.GOB.PE/SUNARPWEB/INDEX.PHP/PUBLICIDAD/CERTIFICADA/VERIFICAR/CERTIFICADO/TOTAL](https://onuma.sunarp.gob.pe/sunarpweb/index.php/publicidad/certificada/verificar/certificado/total), FACER EN EL PLAZO DE 90 DIAS CALENDARIO CONTADOS DESDE SU EMISIÓN.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL | ARTICULO 81 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD: EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL, NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INEXACTITUDES DE LOS AGENTES REGISTRAL, ÍNDICES ALFABETIZADOS, Y TÍTULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.

ANEXO N°6: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE ARENERA JAÉN S.A.C. EN LA SUCURSAL DE TRUJILLO, 2021.

Estimado cliente interno, la presente encuesta forma parte de un proyecto de investigación que busca recolectar información sobre las variables: satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Arenera Jaén. Por favor, se les pide contestar con total sinceridad.

Área de trabajo:

- 1) Administrativo 2) Compras 3) Contabilidad 4) Ventas 5) Caja
6) Almacén 7) Sistemas 8) Legal 9) Seguridad 10) Limpieza

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL						
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(N=Nunca) (CS=Casi Nunca) (A=A veces) (CS=Casi Siempre) (S=Siempre)						
N°	ITEMS	N	CN	A	CS	S
Reto del trabajo						
1	¿Usted se siente identificado con las funciones que realiza en su área de trabajo?					
2	¿Considera que el trabajo que realiza dentro de la empresa es reconocido por sus jefes?					
3	¿Cree que el trabajo que desempeña dentro de la empresa ayuda en su desarrollo personal?					
4	¿Recibe instrucciones claras por parte de sus jefes para desarrollar las actividades encomendadas?					
5	¿Recibe capacitaciones continuas por parte de sus jefes directos?					
6	¿Las capacitaciones que reciben son de ayuda para solucionar los problemas de forma inmediata?					
7	Si se encuentra con un problema o una situación inusual, ¿Sabe con quién o a dónde acudir para encontrar una solución?					

Remuneraciones						
8	¿El salario que recibe es proporcional a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?					
Condiciones de trabajo						
9	¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente en su trabajo?					
10	¿Usted cree que la empresa fomenta la inclusión y protege a los trabajadores de la discriminación y el acoso?					
11	¿Se siente satisfecho con la supervisión dentro de su ambiente laboral en la empresa?					
12	¿Considera que la empresa tiene un buen uso de canales de comunicación para dar instrucciones o informar adecuadamente a todas sus áreas?					
Relación trabajo - empleado						
13	¿Usted considera que la empresa se preocupa por el bienestar de cada trabajador?					
MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL						
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(N=Nunca) (CS=Casi Nunca) (A=A veces) (CS=Casi Siempre) (S=Siempre)						
N°	ITEMS	N	CN	A	CS	S
Proactividad						
14	¿Considera usted que su trabajo supera las expectativas planificadas?					
15	En una situación de problema, ¿propone mejora sobre los procesos y/o actividades para tu puesto de trabajo?					
Capacidad de servicio						
16	¿Comprende la necesidad del cliente para brindar una solución y eficiente?					
17	¿Considera que cumple de manera eficiente el requerimiento del cliente al momento de ser atendido?					

Conocimiento					
18	¿La empresa le brinda las capacitaciones necesarias para un mejor desarrollo en su puesto de trabajo?				
19	¿Le da el uso correcto a las herramientas de tecnología que le ofrece la empresa?				
Diligencia en el trabajo					
20	¿Cumple adecuadamente con su horario de entrada y salida de la empresa?				
21	¿Considera que cumple con las actividades/tareas programadas del día dentro de su horario laboral?				
22	Dentro de su horario laboral, ¿utiliza de forma correcta el uniforme que la empresa le brinda?				

ANEXO N°7: MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	“La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.”	
Línea de investigación:	Desarrollo y mejoramiento de productos y/o servicios.	
Apellidos y nombres del experto:	Quiliche Castellares, Ruth Margarita	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción laboral	y desempeño laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿Usted se siente identificado con las funciones que realiza en su área de trabajo?	X		
2	¿Considera que el trabajo que realiza dentro de la empresa es reconocido por sus jefes?	X		
3	¿Cree que el trabajo que desempeña dentro de la empresa ayuda en su desarrollo personal?	X		
4	¿Recibe instrucciones claras por parte de sus jefes para desarrollar las actividades encomendadas?	X		
5	¿Recibe capacitaciones continuas por parte de sus jefes directos?	X		
6	¿Las capacitaciones que reciben son de ayuda para solucionar los problemas de forma inmediata?	X		
7	Si se encuentra con un problema o una situación inusual, ¿Sabe con quién o a dónde acudir para encontrar una solución?	X		
8	¿El salario que recibe es proporcional a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?	X		
9	¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente en su trabajo?	X		
10	¿Usted cree que la empresa fomenta la inclusión y protege a los trabajadores de la discriminación y el acoso?	X		
11	¿Se siente satisfecho con la supervisión dentro de su ambiente laboral en la empresa?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:


Ruth M. Quiliche Castellares
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. 154286

ANEXO N°8: MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	“La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021.”		
Línea de investigación:	Desarrollo y mejoramiento de productos y/o servicios.		
Apellidos y nombres del experto:	Caballero Mujica, Waldo		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción	laboral	y desempeño laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ/NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿Usted se siente identificado con las funciones que realiza en su área de trabajo?	X		
2	¿Considera que el trabajo que realiza dentro de la empresa es reconocido por sus jefes?	X		
3	¿Cree que el trabajo que desempeña dentro de la empresa ayuda en su desarrollo personal?	X		
4	¿Recibe instrucciones claras por parte de sus jefes para desarrollar las actividades encomendadas?	X		
5	¿Recibe capacitaciones continuas por parte de sus jefes directos?	X		
6	¿Las capacitaciones que reciben son de ayuda para solucionar los problemas de forma inmediata?	X		
7	Si se encuentra con un problema o una situación inusual, ¿Sabe con quién o a dónde acudir para encontrar una solución?	X		
8	¿El salario que recibe es proporcional a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?	X		
9	¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente en su trabajo?	X		
10	¿Usted cree que la empresa fomenta la inclusión y protege a los trabajadores de la discriminación y el acoso?	X		
11	¿Se siente satisfecho con la supervisión dentro de su ambiente laboral en la empresa?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Waldo Caballero Mujica
DIRECTOR ASOCIADO

ANEXO N°9: MATRIZ PARA

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén S.A.C. en la sucursal de Trujillo, 2021."
Línea de investigación:	Desarrollo y mejoramiento de productos y/o servicios.
Apellidos y nombres del experto:	Vergara Castillo, Segundo Martell
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción laboral y desempeño laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Así mismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Apreci		Observaciones
		SI	NO	
1	¿Usted se siente identificado con las funciones que realiza en su área de trabajo?	X		
2	¿Considera que el trabajo que realiza dentro de la empresa es reconocido por sus jefes?	X		
3	¿Cree que el trabajo que desempeña dentro de la empresa ayuda en su desarrollo personal?	X		
4	¿Recibe instrucciones claras por parte de sus jefes para desarrollar las actividades encomendadas?	X		
5	¿Recibe capacitaciones continuas por parte de sus jefes directos?	X		
6	¿Las capacitaciones que reciben son de ayuda para solucionar los problemas de forma inmediata?	X		
7	Si se encuentra con un problema o una situación inusual, ¿Sabe con quién o a dónde acudir para encontrar una solución?	X		
8	¿El salario que recibe es proporcional a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?	X		
9	¿La empresa le ofrece oportunidades para crecer profesionalmente en su trabajo?	X		
10	¿Usted cree que la empresa fomenta la inclusión y protege a los trabajadores de la discriminación y el acoso?	X		
11	¿Se siente satisfecho con la supervisión dentro de su ambiente laboral en la empresa?	X		

Firma del experto:



ANEXO N°10: VALIDACIÓN ESTADÍSTICA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, David Jonatan Cuba Campos, identificado con DNI N°45488304 GRADO Y/O ESPECIALIDAD:
Ingeniero Estadístico.

A través de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los cálculos estadísticos de confiabilidad correspondiente al proyecto: "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE ARENERA JAÉN S.A.C. EN LA SUCURSAL DE TRUJILLO, 2021" presentado por SOLANGE CRISTINA PLASENCIA QUILICHE identificada con DNI N° 73267905 y RUT ELISABET SALIRROSAS HUAMANÍ identificada con DNI N°71495857

Al realizar la revisión correspondiente se le informa al bachiller que el (los) instrumento(s), tienen coherencia y pertinencia con la investigación.

Trujillo 24 de septiembre del 2021



David Jonatan Cuba Campos
DNI:45488304
Ingeniero Estadístico
COESPE: 1330

FICHA DE EVALUACIÓN DE CÁLCULOS ESTADÍSTICOS
ALFA DE CRONBACH Y CORRELACIÓN DE PEARSON

AUTORES:

- Solange Cristina Plasencia Quiliche
- Rut Elisabet Salirrosas Huamaní

TÍTULO:

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE ARENERA JAÉN S.A.C. EN LA SUCURSAL DE TRUJILLO, 2021."

VALORACIÓN:

A= Excelente (16-20) / B= (11-15) / C= Mejorar (06-10) / D= Verificar (01-05) / E= Rehacer (0)

N°		ITEMS					OBSERVACIÓN
		VALORACIÓN					
		A	B	C	D	E	
01	Cálculo de la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach	X					
02	Cálculo de la correlación de variables de Pearson		X				

Evaluado por:



David Jonatan Cuba Campos
DNI: 45488304
Ingeniero Estadístico
COESPE: 1330

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH

Muestra Piloto: Se utilizó una muestra piloto de N=50 clientes internos.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K = Numero de ítems del instrumento.

ΣS_i = Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_t = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente alfa de cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	22

Fuente: Software SPSS v.26

El índice de confiabilidad hallado es $0.844 > 0.70$, tiene una buena confiabilidad.

Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Menos de 0.50	No es confiable
0.51 a 0.60	Confiabilidad pobre
0.61 a 0.70	Confiabilidad débil
0.71 a 0.80	Confiabilidad aceptable
0.81 a 0.90	Confiabilidad buena
Más de 0.90	Confiabilidad excelente

Mediante el método Alfa de Cronbach, donde se obtuvo el valor de: 0.844, por lo cual indicar que el instrumento presenta una buena confiabilidad.



David Jonatan Cuba Campos
DNI: 45488304
Ingeniero Estadístico
COESPE: 1330

ANEXO N°11: ALFA DE CRONBACH

N°	Área Laboral																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1		4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5
2		3	5	2	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5
3		7	5	3	4	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5
4		3	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	4	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5
5		2	4	3	4	5	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	5	5	5	5
6		5	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	5
7		7	5	4	4	5	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
8		2	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4
9		2	5	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	5	3	5	4	3	4	5	5	4
10		6	5	2	3	4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5
11		9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3
12		3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	1	2	2	2	4	3	3	4	3	5	5	5	5
13		10	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5
14		6	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
15		6	2	3	3	3	2	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3
16		6	5	2	3	3	2	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5
17		6	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	2	5	5
18		3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5
19		9	5	4	5	5	1	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5
20		6	3	3	3	4	3	5	3	2	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4
21		4	5	4	5	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
22		4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE ARENERA JAÉN S.A.C EN LA
SUCURSAL DE TRUJILLO, 2021”

23	4	5	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3
24	7	5	4	5	5	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
25	3	4	2	3	4	3	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5
26	9	3	4	5	5	2	2	5	3	3	2	4	4	3	3	3	5	4	3	5	5	5	5
27	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
28	4	5	4	4	2	4	4	5	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5
29	6	5	1	4	4	3	4	5	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	5	3
30	9	5	5	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4
31	7	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4
32	4	5	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	5
33	4	5	3	4	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	4
34	6	3	2	3	2	1	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	5
35	6	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	4	5
36	9	5	5	5	5	4	2	5	3	3	5	4	5	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5
37	6	3	3	3	4	3	4	5	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	2
38	6	3	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	5	5	5	5
39	6	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
40	8	5	2	3	5	1	2	5	1	1	4	4	3	5	1	5	5	5	4	3	5	5	5
41	6	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	3
42	6	5	3	1	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	5	5	5	2	5	5	5	5
43	4	4	2	5	3	3	4	4	2	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5
44	4	5	3	3	5	4	5	5	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
45	1	5	4	5	5	5	5	5	3	5	1	4	1	5	4	5	5	5	3	5	3	3	4
46	6	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5
47	6	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5
48	6	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5
49	6	3	3	3	4	3	4	3	2	2	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
50	6	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4