



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de
Administración y Finanzas

Trabajo de Investigación

**La satisfacción laboral y su relación con el
desempeño laboral de los colaboradores en
la empresa Contratistas y Servicios
Generales Anaya S.A.C.**

Anaya López Yenifer Leslie

Huancayo, 2019

Para optar el Grado Académico de Bachiller
en Administración



Repositorio Institucional Continental

Trabajo de Investigación



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme lograr un proyecto más en mí vida.

A mi familia por haberme apoyado y confiado en mí.

A mi Docente: Calero Romero Rubén por su dedicación, apoyo en la explicación y asesoría proporcionada.

A los profesores de la Escuela de Administración y Finanzas de la Universidad Continental, por sus enseñanzas.

En general a todos los amigos, compañeros y personas especiales por darme ánimos y poder culminar este proceso.

DEDICATORIA

A mis Padres por enseñarme que aun al final del camino se puede cambiar y que el perdón es el mejor regalo para nuestra alma.

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS	vii
ASESOR.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	13
Planteamiento – Fundamentación	13
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
Problema General	15
Problemas Específicos.....	15
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos.....	16
JUSTIFICACIÓN.....	16
Justificación Práctica:.....	16
Justificación Metodológica:	17
Justificación Teórica:	17
Justificación Académica:.....	17
Justificación Social:.....	17
HIPÓTESIS FUNDAMENTACIÓN	18
Hipótesis General	18
Hipótesis Específicas.....	18
VARIABLES	18
Identificación de las Variables	18
Operacionalización de Variables.....	21
CAPITULO II	22

MARCO TEORICO	22
Antecedentes del Problema	22
Bases Teóricas.....	27
Definición de Términos Básicos	31
CAPITULO III	36
METODOLOGIA	36
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	36
Método General.....	36
Métodos Específicos.....	36
CONFIGURACION DE LA INVESTIGACION	37
Tipo de Investigación.....	37
Nivel de la Investigación.....	38
Diseño de la Investigación	38
POBLACION Y MUESTRA	39
Población.....	39
Muestra.....	39
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	40
Técnicas de Procesamiento de Datos	40
CAPITULO IV	41
RESULTADOS Y DISCUSION.....	41
Descripción de trabajo de campo	41
Tratamiento y análisis de la información (tablas, gráficos, imágenes)	42
Pruebas de hipótesis (contrastación)	66
Discusión de resultados	71
Aporte de la investigación.....	73
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA ACADEMICA	76
BIBLIOGRAFIA METODOLOGICA	79
ANEXOS DE LA TESIS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Matriz de Operacionalización de Variables.....	21
Tabla N° 02. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
Tabla N° 03. Las remuneraciones percibidas son favorables.....	44
Tabla N° 04. Las condiciones de su trabajo son favorables.....	46
Tabla N° 05. El ambiente donde labora es limpio y ordenado.....	47
Tabla N° 06. Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente.....	48
Tabla N° 07. La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo.....	49
Tabla N° 08. Recibe elogio por partes de sus compañeros.....	50
Tabla N° 09. Trabaja en equipo con los demás colaboradores.....	51
Tabla N° 10. Su trabajo es supervisado constantemente.....	52
Tabla N° 11. La empresa realiza eventos de socialización.....	53
Tabla N° 12. Su jefe valora el esfuerzo que Ud. Realiza en su trabajo.....	54
Tabla N° 13. Reconocen su desempeño eficiente.....	55
Tabla N° 14. Su desempeño laboral es el adecuado.....	57
Tabla N° 15. Desarrolla de manera íntegra sus actividades.....	58
Tabla N° 16. Cuenta con el material necesario para el desarrollo de sus actividades.....	59
Tabla N° 17. La motivación influye en el desempeño de sus actividades.....	60
Tabla N° 18. Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo.....	62
Tabla N° 19. Participa en las capacitaciones que la empresa realiza.....	63
Tabla N° 20. Asume con responsabilidad las consecuencias de sus actos.....	64
Tabla N° 21. Se encuentra comprometido con la empresa.....	65
Tabla N° 22. Apoya a sus compañeros cuando se encuentran en problemas.....	66
Tabla N° 23. Correlación de Pearson entre Satisfacción y Desempeño Laboral.....	68
Tabla N° 24. Estadísticos Descriptivos – Hipótesis Específica (a).....	69
Tabla N° 25. Estadísticos Descriptivos – Hipótesis Específica (b).....	71

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Distribución de los asalariados en Lima Metropolitana	14
Figura N° 02. Motivo para ser más productivo en su empresa	14
Figura N° 03. Las remuneraciones percibidas son favorables	45
Figura N° 04. Las condiciones de su trabajo son favorables	46
Figura N° 05. El ambiente donde labora es limpio y ordenado	47
Figura N° 06. Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente	48
Figura N° 07. La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo	49
Figura N° 08. Recibe elogio por partes de sus compañeros.....	50
Figura N° 09. Trabaja en equipo con los demás colaboradores	51
Figura N° 10. Su trabajo es supervisado constantemente	52
Figura N° 11. La empresa realiza eventos de socialización.....	53
Figura N° 12. Su jefe valora el esfuerzo que Ud. Realiza en su trabajo	54
Figura N° 13. Reconocen su desempeño eficiente.....	56
Figura N° 14. Su desempeño laboral es el adecuado	57
Figura N° 15. Desarrolla de manera íntegra sus actividades.....	58
Figura N° 16. Cuenta con el material necesario para el desarrollo de sus actividades	59
Figura N° 17. La motivación influye en el desempeño de sus actividades.....	61
Figura N° 18. Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo.....	62
Figura N° 19. Participa en las capacitaciones que la empresa realiza	63
Figura N° 20. Asume con responsabilidad las consecuencias de sus actos	64
Figura N° 21. Se encuentra comprometido con la empresa	65
Figura N° 22. Apoya a sus compañeros cuando se encuentran en problemas.....	66

ASESOR

Ma. Calero Romero Rubén

RESUMEN

Respecto al siguiente trabajo de investigación, se tuvo como objetivo principal el determinar la relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. Esta empresa fue seleccionada por que se identificó ciertas deficiencias en cuanto a las variables que no tienen conocimiento si existe algún tipo de relación. Asimismo, para el desarrollo del siguiente trabajo primero se investigó teóricamente ambas variables mediante las bases teóricas. También, se ha empleado el método científico, analítico-sintético, tipo de investigación: aplicada, nivel de investigación: correlacional, diseño de la investigación: no experimental, clase de investigación en las ciencias sociales; ya que se buscó generar nuevos conocimientos sin realizar modificación alguna en el contexto de la investigación, recolectando datos en un solo momento del tiempo para la comprobación de la hipótesis general y así como corroborar la relación entre las variables de Satisfacción Laboral y Desempeño laboral. En cuanto a los resultados obtenido, se pudo conocer y observar el ambiente de trabajo y el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la Empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. Y mediante el estadístico de prueba de Pearson se pudo corroborar la hipótesis general. Mediante este análisis se obtuvo como conclusión que si existe una relación estrecha entre las variables mencionadas en nuestro estudio, con lo cual podemos identificar que, al mejorar el ambiente laboral del colaborador, este mostrara mejoras en la producción de las actividades que realiza por ende la empresa obtendrá mejor rentabilidad.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral – Desempeño Laboral

ABSTRACT

Regarding the following research work, the main objective was to determine the relationship between Labor Satisfaction and Labor Performance of employees in the Contractor and General Services Company ANAYA SAC. This company was selected because certain deficiencies were identified in terms of variables that are not known if there is some kind of relationship. Likewise, for the development of the following work, first, both variables were theoretically investigated by means of the theoretical bases. Also, the scientific, analytical-synthetic method has been used, research type: applied, research level: correlational, research design: non-experimental, research class in the social sciences; since it was sought to generate new knowledge without making any modification in the context of the research, collecting data in a single moment of time for the verification of the general hypothesis and as well as corroborate the relationship between the variables of Labor Satisfaction and Work Performance. As for the results obtained, it was possible to know and observe the work environment and the development of the activities of the employees of the Contractor and General Services Company ANAYA SAC. And through the Pearson test statistic the general hypothesis could be corroborated. Through this analysis, it was concluded that if there is a close relationship between the variables mentioned in our study, with which we can identify that, by improving the work environment of the collaborator, this will show improvements in the production of the activities carried out by the company will get better profitability.

Keywords: Job satisfaction-job performance

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas enfrentan una alta competitividad en cuanto a su desempeño en el mercado, por lo tanto se requiere creatividad e innovación constante que puedan demostrar en su entorno. Las empresas se deben enfocar en el ambiente laboral de los colaboradores, identificar qué factores les motiva a desarrollar sus actividades encomendadas por su jefe inmediato y que tan productivos pueden ser los colaboradores, por lo tanto hemos identificado a dos variables muy importantes que van de la mano, Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, puesto que hoy en día el talento humano debe ser valorado, ya sea mediante, remuneraciones de acorde a las actividades que desarrolla el colaborador, incentivos, reconocimientos, capacitaciones, eventos de socialización, etc.

Es por tal motivo que nace el interés de estudiar sobre la existencia de relación o no sobre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, abordando en el primer capítulo planteamiento del estudio, teniendo como objetivo determinar la relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. Con el fin de poder contribuir en la mejora de estos aspectos en la empresa para garantizar un mejor desempeño por parte de los colaboradores. También daremos a conocer las hipótesis tanto general como específicos.

El capítulo II, tenemos los antecedentes del problema en tres niveles: local, nacional e internacional, así como las bases teóricas y definición de términos básicos. En el capítulo III, vamos a describir la metodología de la investigación se ha empleado el método científico, analítico-sintético, tipo de investigación: aplicada, nivel de investigación: correlacional, diseño de la investigación: no experimental, clase de investigación en las ciencias sociales.

La muestra de estudio es de 15 personas que laboran en dicha empresa, para la recolección de datos se empleó un cuestionario de escala Likert.

El capítulo IV, se da a conocer los resultados y discusión, seguidamente la descripción del trabajo de campo el tratamiento y análisis de la información, las pruebas de hipótesis (contrastación) y los aportes de la investigación. Para finalizar se detalla las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

EL PROBLEMA

Planteamiento – Fundamentación

El presente trabajo de investigación surge como una necesidad de conocer la relación de la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

Del mismo modo para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para los colaboradores. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a los colaboradores y a lograr su compromiso.

Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo. (Chiavenato, 2009)

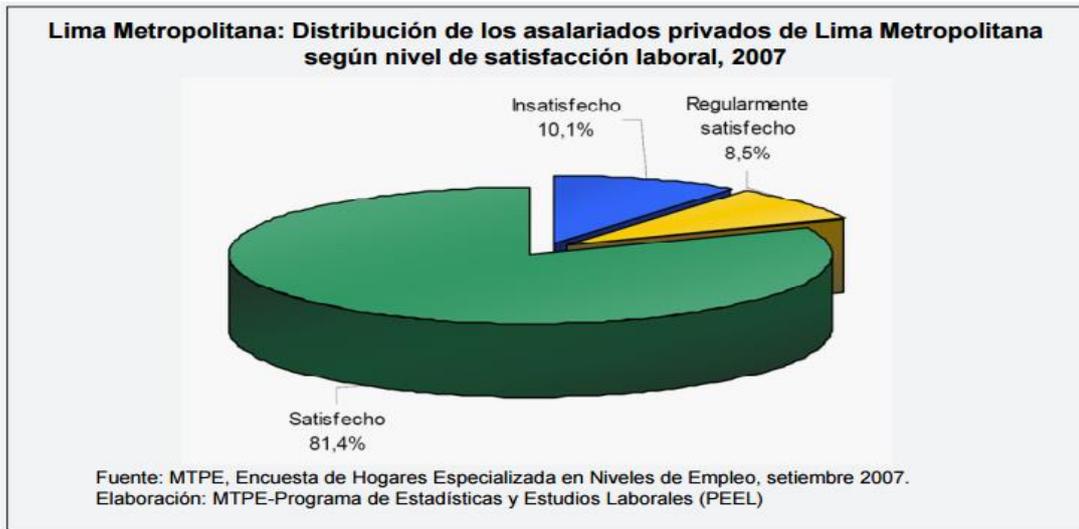


Figura N° 01. Distribución de los asalariados en Lima Metropolitana

Según se puede apreciar en la Figura N° 01 en la encuesta de Hogares Lima Metropolitana en Niveles de Empleo 2007, el 81,4% del total de asalariados privados (empleados y obreros) están satisfechos con su trabajo. Esto es, respecto a la carga, intensidad, monotonía del trabajo y a la posibilidad de iniciativa en el trabajo.

Los obreros presentan un menor nivel de satisfacción laboral que los empleados; así, de total de trabajadores que se encuentran insatisfechos laborales, el 55,6% son obreros. Por el contrario, del total de trabajadores satisfechos, el 56,6% son obreros.



Figura N° 02. Motivo para ser más productivo en su empresa

Según se puede apreciar en la Figura N° 02 respecto a la motivación laboral de los colaboradores, se observa el comportamiento de la actitud hacia el desempeño laboral con la siguiente tendencia, aumento de salario 39%, mayor reconocimiento 52%, mejor trato 45%, capacitaciones constantes 49%, y mejor comunicación 48%, el cual nos advierte la frecuencia que les motiva a laborar a los colaboradores en las organizaciones.

En otro momento se consultó a los encuestados sobre qué factores los motivarían a ser más productivos dentro de su empresa. El mayor reconocimiento, las capacitaciones constantes y una mejor comunicación fueron las tres alternativas más valoradas, con un 52%, 49% y 48%, respectivamente.

El mejor trato y el aumento de salario tuvieron la preferencia del 45% y 39% de los entrevistados, pese a que en este último aspecto solo un 8% consideró como excelente su nivel de ingresos actual, en tanto que un 45% lo calificó de "bueno".

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC?

Problemas Específicos

- a) ¿Cómo influyen los factores extrínsecos e intrínsecos en la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC?

- b) ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

Objetivos Específicos

- a) Identificar los factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.
- b) Identificar los factores de motivación que constituyen el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

JUSTIFICACIÓN

Justificación Práctica:

Teniendo en consideración los resultados obtenidos vinculados con la relación de satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC, se diseñó estrategias orientadas a mejorar la motivación en el trabajo, sentido de pertenencia, beneficios laborales para lograr una mayor satisfacción de los colaboradores.

Justificación Metodológica:

La investigación es justificable metodológicamente, puesto que se hace el uso del método científico, el cual guía a las investigaciones; mediante las etapas que se debe recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, es por tal motivo que se emplearon instrumentos que resulten fiables, con la finalidad de conocer la relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral.

Justificación Teórica:

El presente trabajo de investigación toma como referencia la teoría propuesta por Henry Herzberg relacionando los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

Justificación Académica:

Se brinda una herramienta para complementar el conocimiento de los futuros profesionales, para que salgan de las universidades y sean más competitivos.

Asimismo, los profesionales que decidan laborar en el área de Gestión del Talento Humano puedan proponer nuevas estrategias exitosas para incrementar la satisfacción y desempeño laboral de sus colaboradores según los incentivos y características propias de cada generación.

Justificación Social:

La sociedad está en constante cambio por la globalización. Igualmente hay que considerar con este proceso también las empresas han ido cambiando: las

personas que pertenecen a la generación X y los millennials son su actual fuerza laboral, y por consiguiente se tiene saber cuáles son los objetivos, proyectos, metas y motivaciones que tienen cada uno de ellos de acuerdo a su generación, para que así las empresas les brinde un espacio de desarrollo profesional y personal.

HIPÓTESIS FUNDAMENTACIÓN

Hipótesis General

La relación de la satisfacción laboral y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC es regular.

Hipótesis Específicas

- a) Los factores extrínsecos e intrínsecos influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

- b) Los factores de motivación influyen significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

VARIABLES

Identificación de las Variables

a) SATISFACCIÓN LABORAL

Según (Eduardo Amorós 2007) Es una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir. La idea que se posee que los empleados

satisfechos son más productivos que los que no lo son ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo. Es mucha la evidencia que debate esta relación, pues no solamente las sociedades deberían interesarse por la cantidad de vida, es decir por la alta productividad y adquisiciones de materiales; sino también por la calidad de vida.
(página 18)

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Factores Extrínsecos o de Higiene: son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. (Chiavenato Idalberto, Segunda Edición, página 244)

- Políticas de la organización
- Salario
- Condiciones de trabajo
- Estilo de supervisión
- Estatus
- Relaciones interpersonales
- Seguridad en el trabajo

Factores Intrínsecos o de Motivación: se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. (Chiavenato Idalberto, Segunda Edición, página 245).

- Realización personal
- Reconocimiento
- Responsabilidad
- Crecimiento personal
- Avance en la carrera

b) **DESEMPEÑO LABORAL**

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la organización. (Robbins, S. 2004 pg. 217)

TEORIA DE LAS NECESIDADES ADQUIRIDAS DE McCLELLAND

Factores de Motivación: Sostiene que la dinámica del comportamiento humano parte de tres motivos o necesidades básicas: (Chiavenato Idalberto, Segunda Edición, página 246)

- Necesidad de realización
- Necesidad de poder

- Necesidad de afiliación

Operacionalización de Variables

Tabla 0:1: Matriz de Operacionalización de Variables

	VARIABLES	DIMENSIONES	Operacionalizacion	INDICADORES	Unidad de Medida
LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CONTRATISTAS Y	SATISFACCIÓN LABORAL	Factores Extrínsecos	DL = f (SL)	Sueldo y Beneficio	Soles
				Relacion con los Compañeros	Número de sucesos
				Ambiente Fisico	Número de sucesos
				Supervision	Número de sucesos
				Seguridad Laboral	Número de sucesos
				Status Crecimiento	Número de sucesos
	DESEMPEÑO LABORAL	Factores Intrínsecos		Logros	Número de sucesos
				Reconocimiento	Número de sucesos
				Independencia Laboral	Número de sucesos
				Responsabilidad	Número de sucesos
				Necesidad de logro	Número de sucesos
				Necesidad de poder	Número de sucesos
		Necesidad de afiliación	Número de sucesos		
DEFINICION OPERACIONAL	SATISFACCION LABORAL: se refiere de como se encuentra el colaboradores en su centro de trabajo, se se encuentra satisfecho o no.				
	DESEMPEÑO LABORAL: es aquello donde los colaboradores desempeñan en su centro trabajo, si las actividades que realizan estan bien hechas o no y claro que en ello tambien repercute la motivacion que los conleva.				
DEFINICION CONCEPTUAL	SATISFACCION LABORAL: como la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos. Por esto hay un apoyo renovado a la relación original entre satisfacción y desempeño. (Robbins 1998)				
	DESEMPEÑO LABORAL: definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. Robbins, Stephen, Coulter (2013)				

Según el título de la Investigación, “La Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Empresa Contratistas y Servicios Generales Anaya SAC.” Identificamos dos variables, los cuales se explica cómo variable independiente “Satisfacción Laboral” dentro de ello detallamos dos dimensiones según la Teoría de Herzberg como son: factores extrínsecos (sueldo o beneficio, relación con los compañeros, ambiente físico, status y crecimiento) y factores intrínsecos (logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad). Como variable dependiente “Desempeño Laboral” aquí detallamos la dimensión, factores de motivación según la teoría de McClelland, (necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación).

CAPITULO II

MARCO TEORICO

MARCO TEORICO

Antecedentes del Problema

- a) Espejo Rodríguez Maricarmen (2016). En su tesis “*Influencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral Del Personal De La Dirección Regional De Agricultura Junín – 2014, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Perú*”. En el presente trabajo de investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. Los resultados que presento la Institución fue que presenta un clima organizacional desfavorables para el desarrollo de sus actividades por ello que el colaborador tiene un deficiente desempeño.

La Dirección Regional de Agricultura Junín, debe desarrollar un manual de organización y funciones para cada área, de esa manera cada colaborador tendrá en cuenta las actividades que va a desarrollar, también debe realizar capacitaciones constantes a sus colaboradores.

- b) Meza Melgarejo Vilma Graciela (2014). En su tesis “*Influencia de la Motivación y el Desempeño en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la UNCP 2007-2010, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú*”. Se realizó un trabajo de investigación para realizar un análisis situacional sobre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la UNCP. De acuerdo a los resultados los colaboradores se encuentran desmotivados, insatisfechos, no existe visos de crecimiento personal ni laboral, con remuneraciones que no satisfacen sus necesidades básicas o fisiológicas, debido

a que la Oficina General de Personal en ese periodo no tuvo políticas y/o acciones dentro de su Plan de Trabajo.

Se le recomienda a la Universidad Nacional del Centro del Perú, incentivar a sus colaboradores como: talleres, pasantías, reuniones y capacitaciones. Lo más importante es valorar el esfuerzo de cada colaborador por tanto debe ser remunerado de acuerdo a las actividades que realiza y/o grado que ocupa.

- c) Pérez Benites Marquina Ikoll Joseph, (2012). En su tesis "*Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Consorcio La Arena S.A. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú*". En el cual se mide el clima organizacional y el desempeño laboral, en una muestra de 55 personas, se realizó entrevistas, guías de observación, encuestas de opinión y evaluación de desempeño, durante el mes de agosto del 2012. Según las encuestas realizadas, el clima organizacional del Consorcio La Arena está en un nivel medio (160.5) y la evaluación de desempeño (65.3 cumple con lo esperado), lo cual demuestra que ambos resultados coinciden en rangos medios.

Implementar un programa de mejora del clima organizacional, desarrollar actividades de confraternización y realizar talleres de capacitación, de tal forma que eleve el nivel de desempeño de los colaboradores.

- d) Quispe Vargas Edgar (2015). En su tesis "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú*". Se realizó un

trabajo de investigación para determinar la relación existente entre el clima organización y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en base a tres dimensiones, productividad laboral, eficacia y eficiencia. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres. Los resultados arrojaron que en la Municipalidad Distrital de Pacucha, los colaboradores logran algunas veces realizar un regular desempeño en sus actividades.

Con respecto a la dimensión motivación laboral y eficiencia laboral la relación entre ambos es débil. Por lo cual se recomienda a la Municipalidad Distrital de Pacucha, formular un plan de motivación para los colaboradores con la finalidad de incrementar la productividad.

- e) Cruz Dongo Jeffry Grimaldo y Esquivel López André Carlos (2017). En su tesis *“Análisis de la Satisfacción Laboral y cómo Influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Sedapar sede Camaná Provincia de Arequipa, 2017”*, Universidad Católica de Santa María, Arequipa – Perú. Se realizó un trabajo de investigación en una muestra de 27 colaboradores, lo cual se realizó una encuesta, con la finalidad de hallar el grado de satisfacción laboral y medir el desempeño laboral. Teniendo como resultados, que entre la satisfacción laboral y el desempeño existe una relación directa, por tanto existe un buen clima laboral entre los colaboradores y que los colaboradores se encuentran satisfechos con sus labores. La satisfacción laboral influye en la productividad de cada colaborador.

Para la empresa Sedapar se le recomienda seguir incentivando y motivando a sus colaboradores, hacer que cada colaborador se sienta en confianza en la empresa y también satisfecho con las actividades que realiza.

- f) Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, (2012). En su tesis *“Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención”*, Universidad Nacional de Colombia, Colombia. El cual tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 105 profesionales de enfermería. Dando como resultado que los profesionales se encuentran satisfechos en su trabajo.

Seguir desarrollando un clima favorable entre los jefes y colaborador, para que de esa manera ambos se encuentren satisfechos e incrementen la productividad.

- g) Espaderos Narciso Alejandro Rafael, (2016). En su tesis *“Relación entre el Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa”*, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Tiene como objetivo determinar si existe relación entre el desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, la población fue de 30 personas los cuales se escogieron aleatoriamente dentro de dicho departamento.

Se utilizaron dos cuestionarios los cuales fueron en representación a las dos variables, desempeño y satisfacción laboral. En la investigación se mostró que los colaboradores se sienten identificados con la empresa, así como reconocidos por la misma y esto hace que incrementen su productividad y eficiencia, ya que consideran que su trabajo realizado es valorado y reconocido, lo cual se crea confianza en sí mismo.

Por tanto, se le recomienda a la Municipalidad de Santa Lucía, que continúe aplicando las mismas metodologías para sus colaboradores para que de esa manera obtenga resultados positivos en cuanto al trabajo y desempeño.

h) Luengo Cruz Yubisay, (2013). En su tesis "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en centro de Educación Inicial*", Universidad del Zulia, Venezuela. El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, el objetivo fue analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial. La muestra fue de 49 personas, los cuales fueron 5 directores y 44 docentes respectivamente. Los resultados arrojaron que en los centros educativos predomina un clima autoritario, donde el director no es considerado como líder ya que no toma en cuenta la opinión de los demás, también se observó que el ambiente laboral es desfavorable para los docentes por tanto no se encuentran identificados con la organización.

Se le recomienda al director que sea un líder democrático que tome decisiones en base a las opiniones de los demás de manera que todos sean escuchados y queden contentos.

Bases Teóricas

1.1.2. SATISFACCION LABORAL

Según (Eduardo Amorós 2007) Es una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir. La idea que se posee que los empleados satisfechos son más productivos que los que no lo son ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo. Es mucha la evidencia que debate esta relación, pues no solamente las sociedades deberían interesarse por la cantidad de vida, es decir por la alta productividad y adquisiciones de materiales; sino también por la calidad de vida. La satisfacción es un objetivo propio de la organización, no solo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación, sino que también las organizaciones deben brindar a sus empleados labores desafiantes e intrínsecamente recompensables.
(página 18)

2.2.1.1. FACTORES QUE CONSTITUYEN LA SATISFACCION LABORAL

- a) La naturaleza y contenido de trabajo.
- b) El trabajo en grupo y sus directivos
- c) Las condiciones de trabajo

El esfuerzo y los resultados individuales. (Álvarez López Luis Felipe. (2005, abril 17). (Recuperado de gestiopolis.com)

2.2.1.2. DIMENSIONES VINCULADAS A LA CONDICIONES DE TRABAJO

- a) **Seguras:** grado en que cada cual percibe seguridad para el ambiente laboral.
- b) **Estéticas:** grado en que cada cual percibe limpieza, orden interno, estética, etc, en su ambiente laboral.
- c) **Higiene:** grado en que cada cual percibe la existencia de condiciones ambientales en lo referente a la temperatura, humedad, ruido, etc., que afectan su salud y/o entorpecen la concentración y la actividad laboral en general.
- d) **Ergonómicas:** grado en que el diseño de los medios de trabajo y su ubicación se ajustan a los requerimientos psicológicos, etc, del trabajador. (Álvarez López Luis Felipe. (2005, abril 17), (recuperado de gestiopolis.com)

Según (Palma 2004), satisfacción laboral se define como una actitud hacia el trabajo y a su vez, el desarrollo de su diagnóstico, así como evaluación, posibilita tomar decisiones en referencia a las políticas, normas, planes estratégicos, tácticos y operativos de cualquier institución.

2.2.1.3. DIMENSIONES RELEVANTES PARA LA MEDICION DE LA SATISFACCION LABORAL

- a) **Significación de Tareas:** Es la disposición al trabajo por parte de los colaboradores en función a la disponibilidad de normativas que regulan la actividad laboral dentro de una organización. (Palma 2004)

- b) **Condiciones en el Trabajo:** Es la evaluación de las labores dentro de la organización, también en función a la existencia de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral dentro de la misma. (Palma 2004)

- c) **Reconocimiento Personal y/o Social:** Es la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, en referencia a los logros dentro de su labor o por el impacto de éstos en los resultados indirectos. (Palma 2004)

- d) **Beneficios Económicos:** Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos y/o incentivos económicos y/o beneficios sociales, como producto del esfuerzo en la labor asignada. (Palma 2004)

1.1.3. DESEMPEÑO LABORAL

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la organización. (Robbins, S. 2004 pg. 217)

2.2.2.1. DIMENSIONES DE VALORACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

a) Eficiencia: Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. (Robbins. S. 2004).

b) Eficacia: es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. (Chiavenato. I. 2009. pg. 255).

Según Robbins, Stephen, Coulter (2013), definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Página 125)

Según Robbins y Judge (2013), explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Definición de Términos Básicos

- a) **Adaptación:** es la capacidad de involucrarse con el entorno y hacer parte de este una simbiosis que les permita a ambos disponer del otro. (Fernández 2008)

- b) **Clima organizacional:** El clima organizacional es el medio ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. (Goncalves A. 1997)

- c) **Productividad:** la define como un criterio importante en la efectividad, puesto que mientras mayor sea el rendimiento que una organización pueda generar con un gasto determinado, más productividad tendrá, y por su puesto el margen de ganancias será superior. (Robbins 1999)

- d) **Salario:** es la denominación que se otorga a la remuneración periódica que recibe una persona como contraprestación de un trabajo realizado. (recuperado de definición.de)

- e) **Condiciones de trabajo:** Esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas. (recuperado de definición. de)

- f) **Políticas de la organización:** es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses

encontrados que se producen dentro de una sociedad. (recuperado de definición.de)

- g) **Supervisión:** es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona. Quien supervisa se encuentra en una situación de superioridad jerárquica, ya que tiene la capacidad o la facultad de determinar si la acción supervisada es correcta o no. (recuperado de definición.de)

- h) **Estatus:** es la posición, la escala social y económica a la cual pertenece un individuo dentro de una comunidad hecho que estará determinado por la situación económica que posee, la actividad laboral o profesional que despliega y el prestigio que haya cosechado en su vida. (Recuperado de DefiniciónABC.com)

- i) **Relaciones interpersonales:** son aquellas que suponen que un individuo interactúa con otro y, por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya. (Recuperado de DefiniciónABC.com)

- j) **Seguridad:** es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecarán de tener algún grado de subjetividad. (Recuperado de DefiniciónABC.com)

- k) **Realización personal:** uno de los sentimientos de plenitud más importantes que puede experimentar una persona es la realización personal, la sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos. (Recuperado de DefiniciónABC.com)
- l) **Reconocimiento:** El reconocimiento es tratado generalmente como una forma de recompensa. En general, podríamos pensar en la existencia de dos tipos básicos de recompensas que la organización puede utilizar para motivar a las personas y generar un buen desempeño. El primero es el dinero. Sin duda la retribución en sus diferentes formas juega un papel sumamente importante en el refuerzo del compromiso del individuo, especialmente cuando se aplica siguiendo modelos contrastados científicamente. El segundo tipo de recompensa es el reconocimiento no económico. (Recuperado de IIC.uam.es motivación-y-reconocimiento)
- m) **Responsabilidad:** es una virtud que puede observarse en uno mismo o en el prójimo. Se dice que una persona es responsable cuando, consciente de sus actos, sabe que éstos son la causa directa o indirecta de un hecho, por el cual es plausible de ser imputable, y hasta deberá responder por esos actos, llegado el caso. (Recuperado de DefiniciónABC.com)
- n) **Crecimiento personal:** Sin duda, el verdadero crecimiento personal es fruto del trabajo, del esfuerzo, del autoconocimiento y de la capacidad de discernir

aquello que es prioritario de aquello que es secundario. El desarrollo personal depende de ti, es decir, no es una meta que puedes delegar en manos de terceras personas ya que tú eres dueño de las decisiones que tomas. (Recuperado de DefiniciónABC.com)

- o) **Necesidad de logro:** es la necesidad de éxito competitivo, búsqueda de la excelencia, lucha por el éxito y realización en relación con determinadas normas. Algunas personas tienen una inclinación natural por el éxito y buscan la realización personal, más que la recompensa por el éxito en sí. Los grandes triunfadores se diferencian por su deseo de hacer mejor las cosas. Buscan situaciones en las que puedan asumir la responsabilidad de encontrar soluciones para sus problemas. (Idalberto Chiavenato Segunda Edición, página 246)

- p) **Necesidad de poder:** es el impulso que lleva a controlar a otras personas o influir en ellas, a conseguir que adquieran un comportamiento que no tendrían de forma natural. Es el deseo de producir un efecto, de estar al mando. Las personas que tienen esta necesidad prefieren situaciones competitivas y de estatus y suelen preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño eficaz. (Idalberto Chiavenato Segunda Edición, página 246)

- q) **Necesidad de afiliación:** es la inclinación hacia las relaciones interpersonales cercanas y amigables, el deseo de ser amado y aceptado por los demás. Las personas que tienen esta necesidad buscan la amistad, prefieren situaciones de cooperación en lugar de aquellas de competencia y desean relaciones que

impliquen comprensión recíproca. (Idalberto Chiavenato Segunda Edición, página 246)

- r) **Motivación:** es un motor interno que conecta mente y voluntad en la consecución de un plan de acción que conecta con un fin que la persona visualiza de un modo frecuente para reafirmarse a sí misma en la importancia de llevar a cabo ese esfuerzo necesario. (Recuperado de DefiniciónABC.com)
- s) **Incentivos:** definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso. (Idalberto Chiavenato Segunda Edición, página 238)
- t) **Clima organizacional:** Es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. (recuperado de eumed.net)
- u) **Insatisfacción:** Es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. (recuperado de definicionabc.com)
- v) **Deficiencia:** Es una falla o un desperfecto, también puede referirse a la carencia de una cierta propiedad que es característica de algo. (recuperado de definicion.de)

CAPITULO III

METODOLOGIA

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Método General

Según Gortari (1981). En esta investigación se utilizó el método científico como método general. “El método científico es una abstracción de las actividades que los investigadores realizan, concentrando su atención en el proceso de adquisición del conocimiento”

La investigación empleó el método científico, porque se partió del problema general que es, la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.”

Métodos Específicos

- a. **Analítico:** lo define como aquel “que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado “Este método es útil cuando se llevan a cabo trabajos de investigación documental, que consiste en revisar en forma separada todo el acopio del material necesario para la investigación. (Gutiérrez- Sánchez 1990, p.133). <http://arquitectura.unam.mx>

En la investigación se empleó el método analítico, basado en las partes de un todo analizando por separado cada uno de los elementos el cual es recomendado para trabajos de investigación documental.

b. Sintético: Es el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas. Los mismos autores citan como ejemplo la labor de la investigación que realiza un historiador al tratar de reconstruir y sintetizar los hechos de la época que está investigando. Este ejemplo nos permite precisar que el análisis y la síntesis son métodos que se complementan entre sí; no se da uno sin el otro. (López Cano, 1975, p. 42).

En la investigación se empleó el método sintético, porque ha permitido recopilar información a investigar para sintetizar y reconstruir hechos relacionados con las variables de la presente investigación.

CONFIGURACION DE LA INVESTIGACION

Tipo de Investigación

Según Vargas Cordero Zoila (2009). La investigación aplicada es entendida como la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general, además del bagaje de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina. Al respecto, en las ciencias puras y la investigación básica se busca indagar cómo funcionan las cosas para un uso posterior, mientras en las ciencias prácticas la investigación aplicada tiene como propósito hacer un uso inmediato del conocimiento existente. (recuperado de, revistas.ucr.ac.cr) (pg. 159).

La investigación es aplicada, porque busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas que hoy en día hay en la sociedad, se basa fundamentalmente en los hallazgos.

Nivel de la Investigación

Según Hernández Sampieri (2014). Los estudios correlacionales, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. (pg. 93)

El nivel de investigación es correlacional, la cual asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, se investigó entre la variable independiente que es “Satisfacción Laboral” y con la variable dependiente que es el “Desempeño Laboral”

Diseño de la Investigación

Según Hernández Sampieri (2014), en su libro Metodología de la Investigación definen la investigación no experimental, que se realiza sin manipular

deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (pg. 152)

La investigación es no experimental de corte transversal, este tipo de diseño describe relaciones entre dos variables según objeto de estudio, los datos se recolectan en un solo momento, buscando la relación entre las variables “Satisfacción Laboral” y el “Desempeño Laboral”.

POBLACION Y MUESTRA

Población

Según Hernández Sampieri (2014). La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008b) (pg. 174).

En el caso de nuestra investigación la población está conformada por 15 colaboradores que laboran en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA S.A.C.

Muestra

Según Hernández Sampieri (2014). La muestra, es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta. (pg. 173).

Nuestra muestra que se empleara en el presente trabajo de investigación es probabilística por conveniencia, donde buscamos conocer los resultados generalizados a una determinada población que serán los colaboradores de la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA S.A.C.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Tabla N° 02. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

VARIABLES	TECNICAS	INSTRUMENTO	FUENTE
Satisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de la Empresa
Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de la Empresa

Fuente: propia

INTERPRETACION:

Según la variable independiente, satisfacción laboral, y variable dependiente, desempeño laboral, utilizaremos para ambos, como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario, y como fuente vamos a recurrir a los colaboradores de la empresa Contratistas y Servicios Generales Anaya SAC.”

Técnicas de Procesamiento de Datos

La técnica que se empleara para el procesamiento de datos es la herramienta “SPSS”, el cual nos permitirá conocer mediante el análisis estadístico la relación entre las variables de la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS Y DISCUSION

Descripción de trabajo de campo

Antes de desarrollar el trabajo de campo, se ha procedido a la elaboración de los instrumentos de recolección de datos para luego validarlos adecuadamente conforme a los procedimientos que exige un trabajo de investigación riguroso e imparcial, por ello se ha desarrollado el trabajo de campo sobre los siguientes aspectos:

- a. Elaboración de instrumentos de recolección de datos para su aplicación a los colaboradores de la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. según la muestra representativa y significativamente seleccionados mediante el método estadístico "de simple al azar".
- b. Luego, fue aplicada el cuestionario basado en escala Likert al personal de la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. aplicando una "Prueba Piloto" con los instrumentos previamente elaborados, con la finalidad de obtener resultados.
- c. Finalmente, los instrumentos han sido analizados, revisados y aprobados por nuestro asesor de tesis y como también se contó con la valiosa colaboración incondicional de los catedráticos de la Escuela de Pre Grado de la Universidad Continental, con lo que han sido "validados" los instrumentos de recolección de datos, con la finalidad de cumplir con las exigencias del trabajo de investigación.

El trabajo de campo se ha realizado con toda normalidad logrando con éxito todo lo planificado, a pesar de algunas dificultades que tuvimos de parte de algunos colaboradores de dicha empresa integrantes de la muestra de estudio, quienes pusieron un poco de resistencia frente a nuestra presencia y por las entrevistas iniciales para poder proporcionarnos la información requerida sobre las variables e indicadores en estudio; empero, después de que se les fuera explicado la importancia del presente trabajo de investigación y el beneficio que puede significar para el futuro de ellos mismos y como para nosotros, nos han facilitado la aplicación de los instrumentos y hemos asistido personalmente con la finalidad de resguardar el valioso contenido de la información de los siguientes instrumentos:

El Cuestionario. - El presente instrumento fue aplicada a los colaboradores de la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. Mediante preguntas cerradas y lógicamente agrupadas, y elegidas a los informantes a través del método estadístico de "Simple al azar" para garantizar la imparcialidad de los resultados y de los datos empíricos en estudio, seleccionadas y establecidas del universo físico y social del presente estudio.

Tratamiento y análisis de la información (tablas, gráficos, imágenes)

El resultado de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, presentamos enseguida cada una de las variables de estudio y sus respectivos datos estadísticos y sus interpretaciones correspondientes, también se pueden observar el resultado obtenido mediante los siguientes cuadros que presentamos en seguida.

SATISFACCION LABORAL

Según (Eduardo Amorós 2007) Es una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir. La idea que se posee que los empleados satisfechos son más productivos que los que no lo son ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo.

a. La remuneración que percibe es favorable

El propósito del siguiente, tiene el objeto de saber si los colaboradores se encuentran satisfechos con las remuneraciones que perciben en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta **¿Las remuneraciones percibidas son favorables?**

Tabla N° 03: Las remuneraciones percibidas son favorables

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
Totalmente de Acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

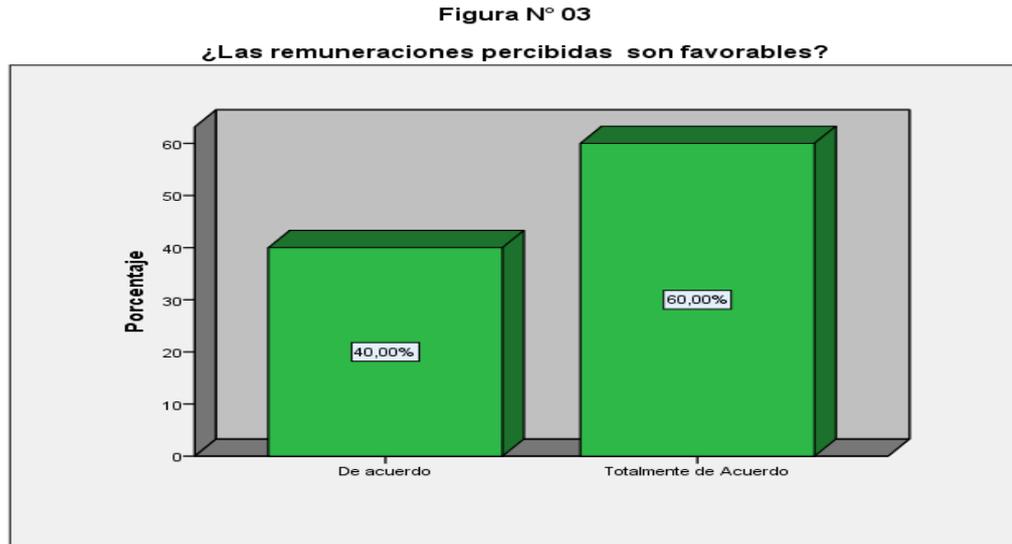


Figura N° 03. Las remuneraciones percibidas son favorables

INTERPRETACION:

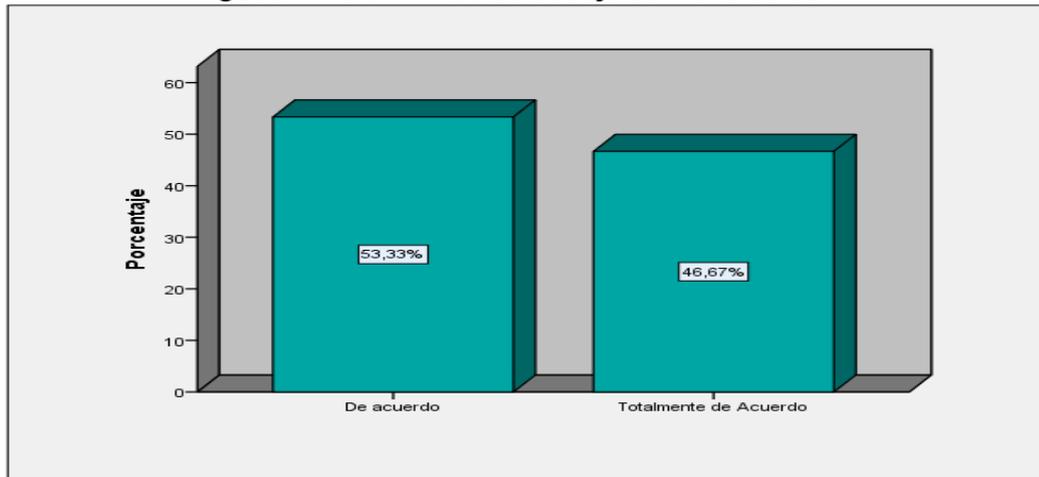
Según la Tabla N° 03 y la Figura N° 03, se puede observar que el 60% que equivale a 9 respuestas de 15 colaboradores afirman se encuentran totalmente de acuerdo con las remuneraciones que perciben ósea son favorables. El 40% que equivale a 6 personas de 15 colaboradores expresan que están de acuerdo con las remuneraciones que perciben.

b. Las condiciones de su trabajo son favorables

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si las condiciones de su trabajo de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Las condiciones de su trabajo son favorables?**

Tabla N° 04. ¿Las condiciones de su trabajo son favorables?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
Totalmente de Acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 04**¿Las condiciones de su trabajo son favorables?****Figura N° 04. Las condiciones de su trabajo son favorables****INTERPRETACION:**

Según la Tabla N° 04 y la Figura N° 04, se puede observar que el 53.3% que equivale a 8 respuestas de 15 colaboradores afirman que se encuentran de acuerdo con las condiciones de su trabajo. El 46.7% que equivale a 7 personas de 15 colaboradores expresan que se encuentran totalmente de acuerdo con las condiciones de su trabajo.

c. El ambiente donde labora es limpio y ordenado

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si el ambiente donde labora el colaborador se encuentra limpio y ordenado. Y en función a ello

se ha planteado la siguiente pregunta, **¿El ambiente laboral está limpio y ordenado para el desarrollo de sus actividades?**

Tabla N° 05. El ambiente donde labora es limpio y ordenado

		¿El ambiente laboral está limpio y ordenado para el desarrollo de ¿sus actividades?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 05

¿El ambiente laboral está limpio y ordenado para el desarrollo de ¿sus actividades?

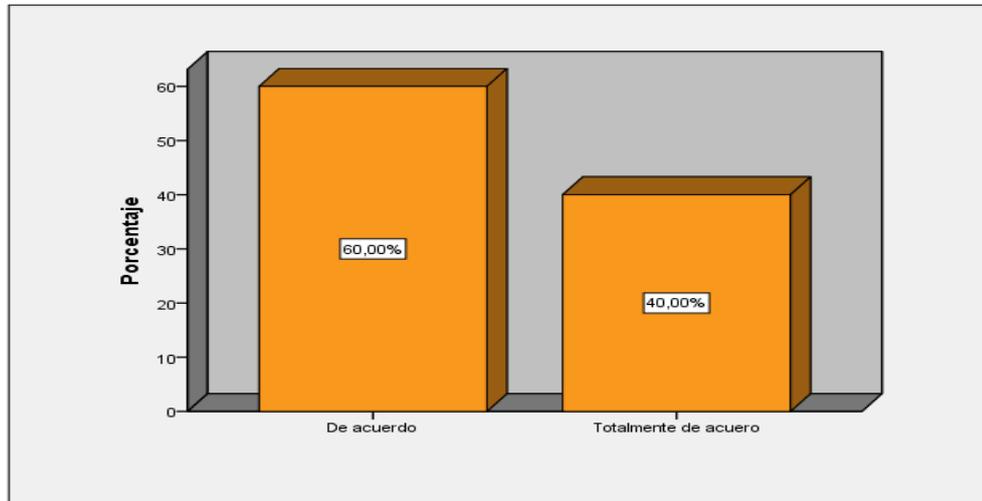


Figura N° 05. El ambiente donde labora es limpio y ordenado

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 05 y la Figura N° 05, se puede observar que el 60% que equivale a 9 respuestas de 15 colaboradores afirman que se encuentran de acuerdo con el ambiente laboral, quiere decir que se encuentra limpio y ordenado para el desarrollo de sus actividades. El 40% que equivale a 6 personas de 15 colaboradores expresan que se encuentran totalmente de acuerdo con el ambiente laboral.

d. Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si el colaborador cuenta con los equipos, muebles y útiles de escritorio suficientes para desarrollar sus actividades cómodamente. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente?**

Tabla N° 06. Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente

¿Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	73,3	73,3	73,3
	De acuerdo	2	13,3	13,3	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 06

¿Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente?

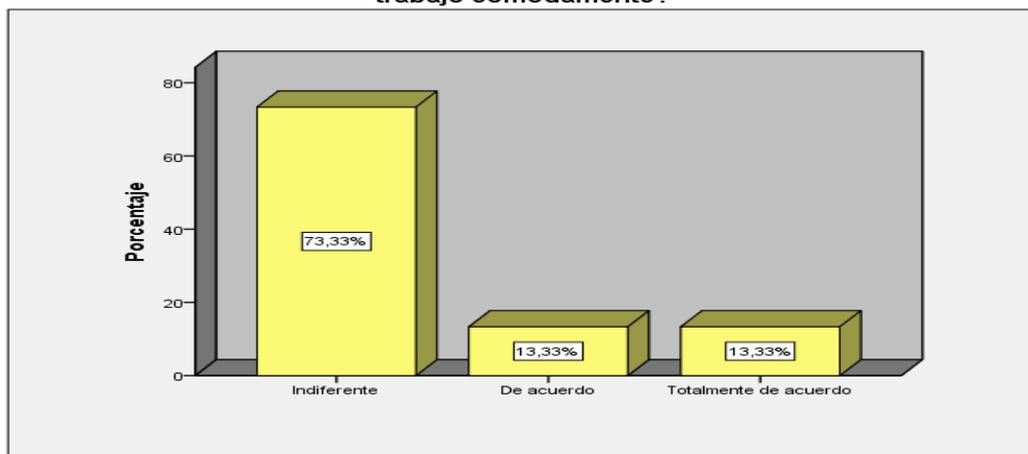


Figura N° 06. Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente

INTERPRETACION:

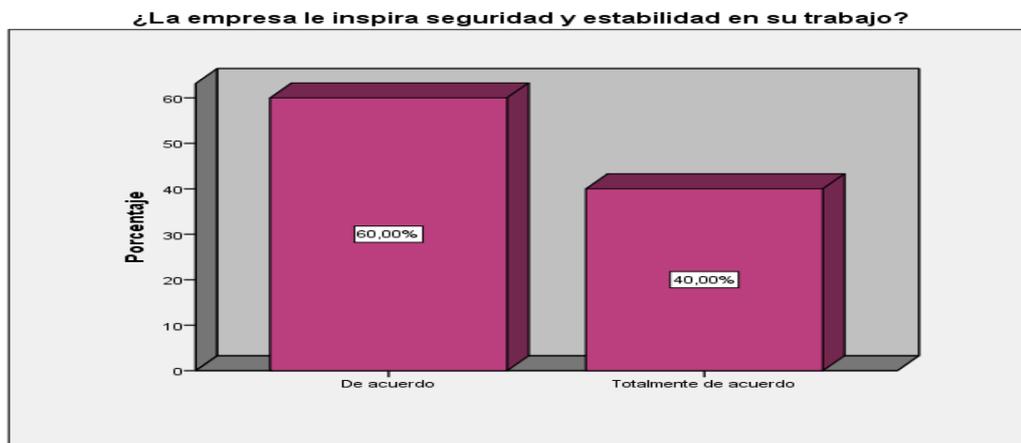
Según la Tabla N° 06 y la Figura N° 06, se puede observar que el 73.3% que equivale a 11 respuestas de 15 colaboradores, expresan que se le es indiferente trabajar cómodamente con los espacios respectivos. El 13.3% que equivale a 2 personas de 15 colaboradores expresan que se encuentran de acuerdo con los espacios para el desarrollo de sus actividades y el 13.3% se encuentran totalmente de acuerdo con la comodidad.

e. La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si la empresa brinda seguridad y estabilidad a sus colaboradores en el centro de trabajo. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta **¿La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo?**

Tabla N° 07. La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo

		¿La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 07**Figura N° 07. La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo**

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 07 y la Figura N° 07, se puede observar que el 60% que equivale a 9 respuestas de 15 colaboradores, expresan que se encuentran de acuerdo en cuanto a la seguridad y estabilidad de su trabajo. El 40% que equivale a 6 personas de 15 colaboradores expresan que se encuentran de totalmente de acuerdo con la seguridad y estabilidad de su trabajo.

f. Recibe elogio por partes de sus compañeros

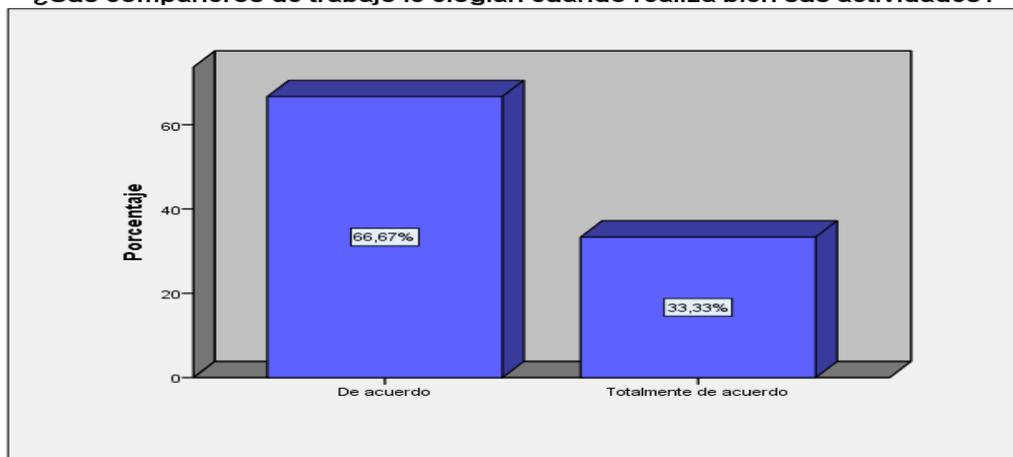
El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los compañeros de trabajo elogian a su compañero cuando desarrollan bien sus actividades. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta **¿Sus compañeros de trabajo le elogian cuando realiza bien sus actividades?**

Tabla N° 08. Recibe elogio por partes de sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 08

¿Sus compañeros de trabajo le elogian cuando realiza bien sus actividades?

**Figura N° 08. Recibe elogio por partes de sus compañeros**

INTERPRETACION:

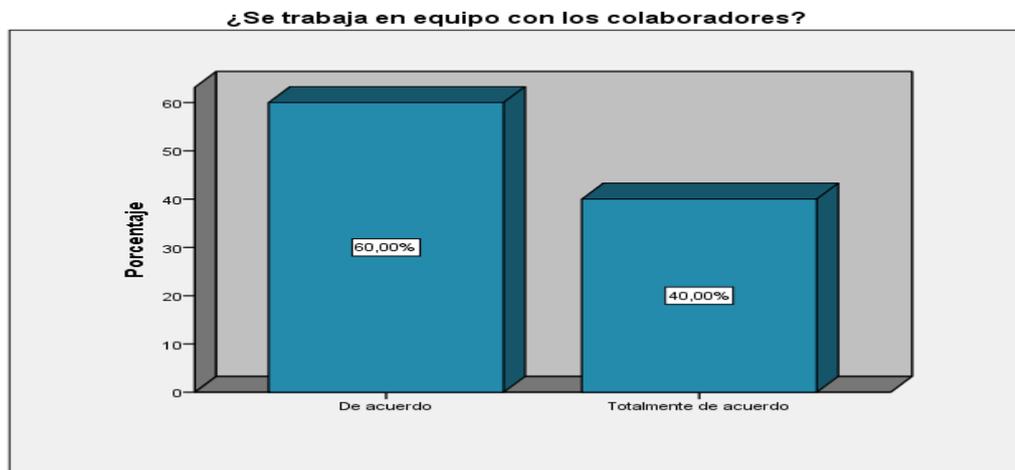
Según la Tabla N° 08 y la Figura N° 08, se puede observar que el 66.7% que equivale a 10 respuestas de 15 colaboradores, expresan que sus compañeros elogian su trabajo cuando realizan bien sus actividades. El 33.3% que equivale a 5 personas de 15 colaboradores expresan que sus compañeros elogian su trabajo cuando realizan bien sus actividades.

g. Trabaja en equipo con los demás colaboradores

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los compañeros de trabajo se apoyan mutuamente en las tareas encomendadas de parte de su jefe. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Se trabaja en equipo con los colaboradores?**

Tabla N° 09. Trabaja en equipo con los demás colaboradores

¿Se trabaja en equipo con los colaboradores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 09**Figura N° 09. Trabaja en equipo con los demás colaboradores**

INTERPRETACION:

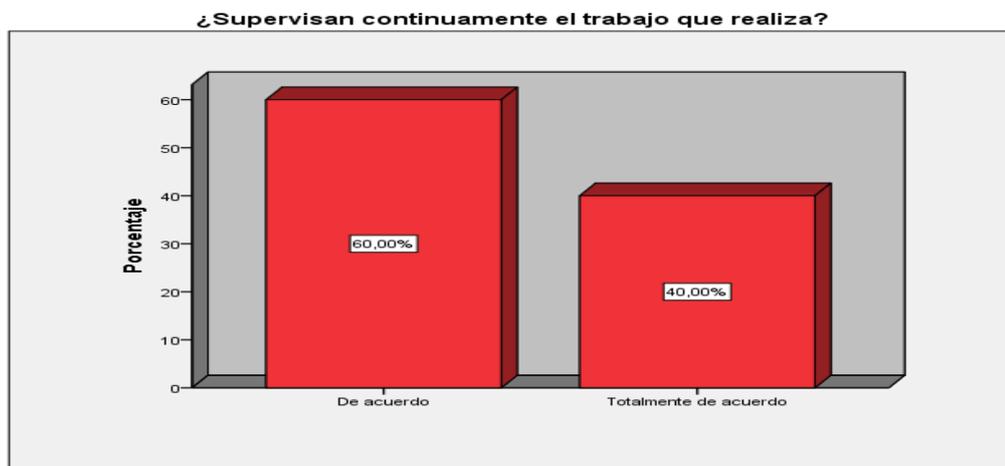
Según la Tabla N° 09 y la Figura N° 09, se puede observar que el 60% que equivale a 9 respuestas de 15 colaboradores, expresan que se encuentran de acuerdo trabajar en equipo con sus compañeros. El 40% que equivale a 6 personas de 15 colaboradores expresan que están totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo.

h. Su trabajo es supervisado constantemente

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los jefes supervisan permanente las labores que los colaboradores realizan. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Supervisan continuamente el trabajo que realiza?**

Tabla N° 10. Su trabajo es supervisado constantemente

¿Supervisan continuamente el trabajo que realiza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 10**Figura N° 10. Su trabajo es supervisado constantemente**

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 10 y la Figura N° 10, se puede observar que el 60% que equivale a 9 respuestas de 15 colaboradores, expresan que la supervisión es continua. El 40% que equivale a 6 personas de 15 colaboradores expresan que están totalmente de acuerdo con la supervisión de su trabajo.

i. La empresa realiza eventos de socialización

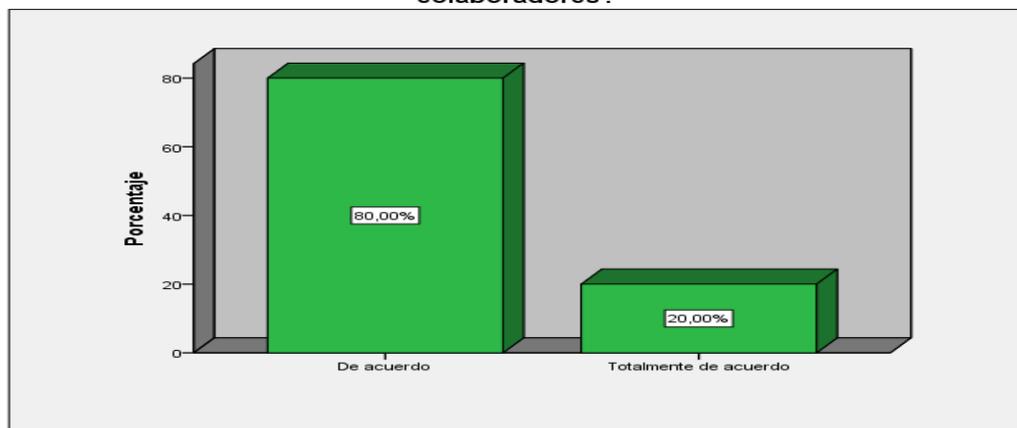
El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los jefes de la empresa realizan reunión o eventos de socialización para la integración de los colaboradores. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿La empresa realiza eventos de socialización para una mayor integración de los colaboradores?**

Tabla N° 11. La empresa realiza eventos de socialización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	12	80,0	80,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 11

¿La empresa realiza eventos de socialización para una mayor integración de los colaboradores?

**Figura N° 11. La empresa realiza eventos de socialización**

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 11 y la Figura N° 11, se puede observar que el 80% que equivale a 12 respuestas de 15 colaboradores, expresan que la empresa realiza eventos de socialización para los colaboradores. El 40% que equivale a 3 personas de 15 colaboradores expresan que están totalmente de acuerdo con los eventos que la empresa realiza.

j. Su jefe valora el esfuerzo que Ud. Realiza en su trabajo

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si la empresa valora el trabajo realizado de los colaboradores. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Su jefe valora el esfuerzo que Ud. Realiza en su trabajo?**

Tabla N° 12. Su jefe valora el esfuerzo que Ud. Realiza en su trabajo

		¿Su jefe valora el esfuerzo que Ud. Realiza en su trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 12**Figura N° 12. Su jefe valora el esfuerzo que Ud. Realiza en su trabajo**

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 12 y la Figura N° 12, se puede observar que el 66.7% que equivale a 10 respuestas de 15 colaboradores, expresan que se encuentran de acuerdo en cuanto a la valoración de su trabajo por parte de su jefe de la empresa. El 33.3% que equivale a 5 personas de 15 colaboradores expresan que están totalmente de acuerdo en cuanto a la valoración de su trabajo.

DESEMPEÑO LABORAL

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la organización. (Robbins, S. 2004 pg. 217)

a. Reconocen su desempeño eficiente

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si la empresa realiza eventos de reconocimiento en el desempeño eficiente de los colaboradores. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Reconocen su desempeño eficiente?**

Tabla N° 13. Reconocen su desempeño eficiente

		¿Reconocen su desempeño eficiente?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	14	93,3	93,3	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

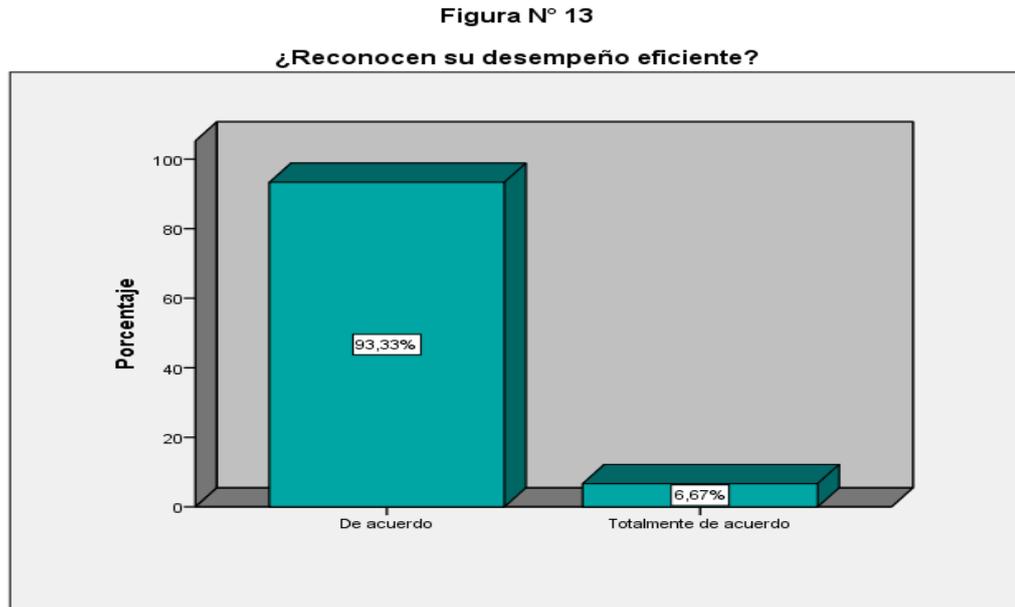


Figura N° 13. Reconocen su desempeño eficiente

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 13 y la Figura N° 13, se puede observar que el 93.3% que equivale a 14 respuestas de 15 colaboradores, afirman que se encuentran de acuerdo en cuanto al reconocimiento eficiente de su desempeño. El 6.7% que equivale a 1 persona de 15 colaboradores afirman que están totalmente de acuerdo en cuanto al reconocimiento eficiente de su desempeño.

b. Su desempeño laboral es el adecuado

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si el desempeño laboral de los colaboradores es el adecuado. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Considera Ud. ¿Que su desempeño laboral es el adecuado?**

Tabla N° 14. Su desempeño laboral es el adecuado

		¿Considera Ud. Que su desempeño laboral es el adecuado?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	10	66,7	66,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 14**Figura N° 14. Su desempeño laboral es el adecuado****INTERPRETACION:**

Según la Tabla N° 14 y la Figura N° 15, se puede observar que el 66.7% que equivale a 10 respuestas de 15 colaboradores, manifestaron estar muy de acuerdo que el desempeño laboral que desarrollan es el adecuado. El 26.7% que equivale a 4 persona de 15 colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que su desempeño laboral es el adecuado. Y un 6.7% que equivale a una 1 persona manifiesta estar indiferente con el desempeño de su trabajo.

c. Desarrolla de manera íntegra sus actividades

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los colaboradores desarrollan íntegramente las actividades que les encomienda su jefe. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Desarrolla de manera íntegra el trabajo encomendado?**

Tabla N° 15. Desarrolla de manera íntegra sus actividades

		¿Desarrolla de manera íntegra el trabajo encomendado?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	73,3	73,3	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 15

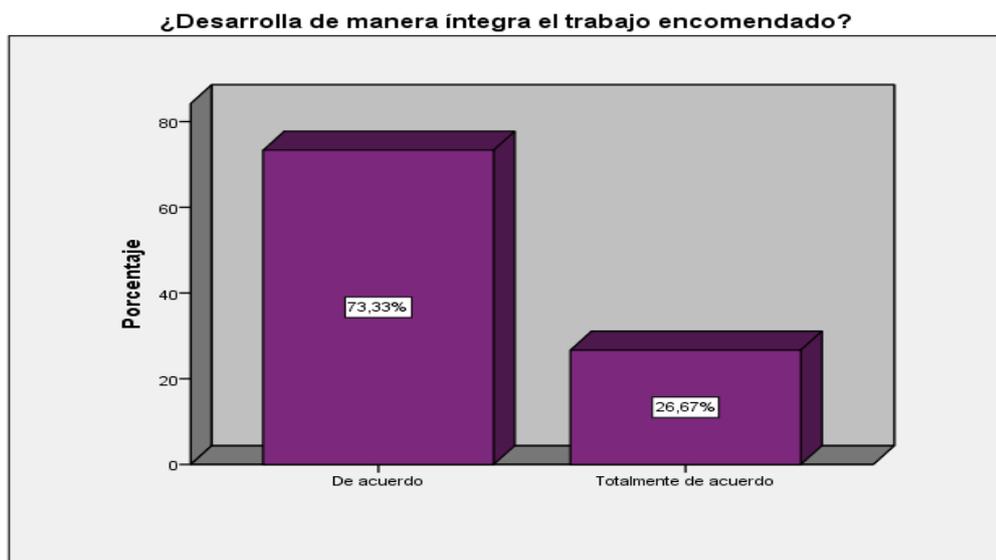


Figura N° 15. Desarrolla de manera íntegra sus actividades

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 15 y la Figura N° 15, se puede observar que el 73.3% que equivale a 11 respuestas de 15 colaboradores, manifestaron estar muy de acuerdo que el desarrollan de manera íntegra el trabajo encomendado. El 26.7%

que equivale a 4 persona de 15 colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo con desarrollar de manera íntegra su trabajo.

d. Cuenta con el material necesario para el desarrollo de sus actividades

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los colaboradores cuentan con los materiales y/o herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Cuenta con el material, tecnología y condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus funciones?**

Tabla N° 16. Cuenta con el material necesario para el desarrollo de sus actividades

¿Cuenta con las herramientas, materiales, equipos y condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	4	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 16

¿Cuenta con las herramientas, materiales, equipos y condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus funciones?

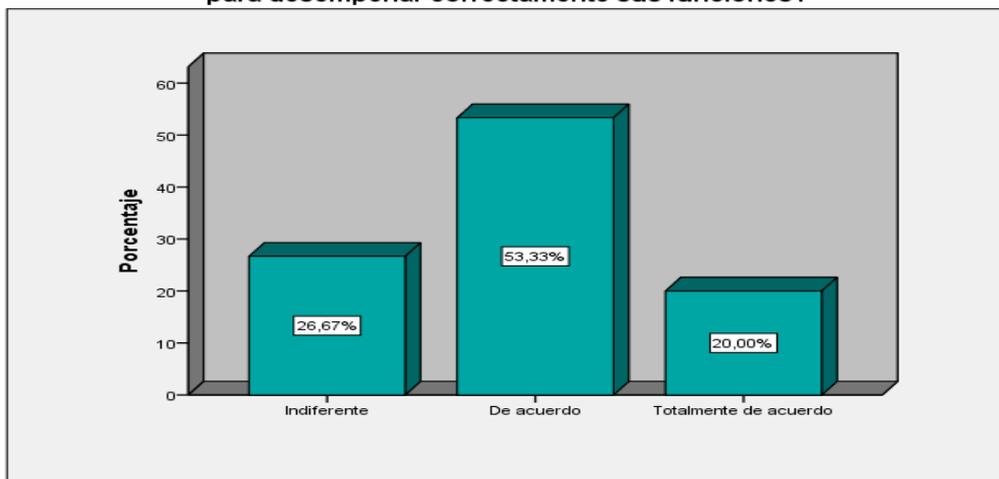


Figura N° 16. Cuenta con el material necesario para el desarrollo de sus actividades

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 16 y la Figura N° 16, se puede observar que el 53.3% que equivale a 8 respuestas de 15 colaboradores, manifestaron estar muy de acuerdo, que cuentan con las herramientas, materiales, equipos y condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus funciones. El 26.7% que equivale a 3 personas de 15 colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que cuentan con las herramientas, materiales, equipos y condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus funciones. Y un 20% que son 3 personas manifiestan estar indiferentes que no cuentan con los materiales y herramientas respectivos para el desarrollo de sus actividades

e. La motivación influye en el desempeño de sus actividades

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si la motivación influye significativamente en las actividades que desarrollan los colaboradores. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Cree Ud. ¿Que su motivación influye en el grado de desempeño dentro su labor diaria?**

Tabla N° 17. La motivación influye en el desempeño de sus actividades

¿Cree Ud. Que su motivación influye en el grado de desempeño dentro su labor diario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 17

¿Cree Ud. Que su motivación influye en el grado de desempeño dentro su labor diario?

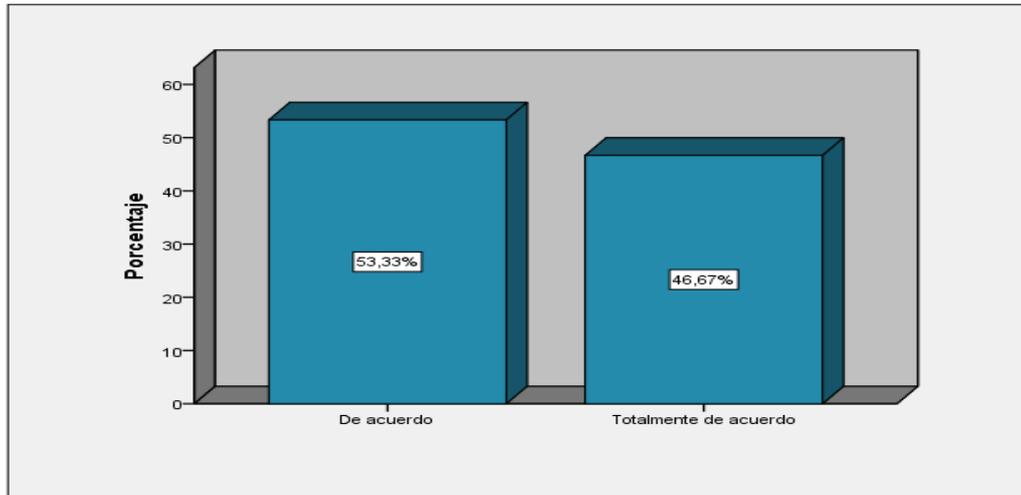


Figura N° 17. La motivación influye en el desempeño de sus actividades

INTERPRETACION:

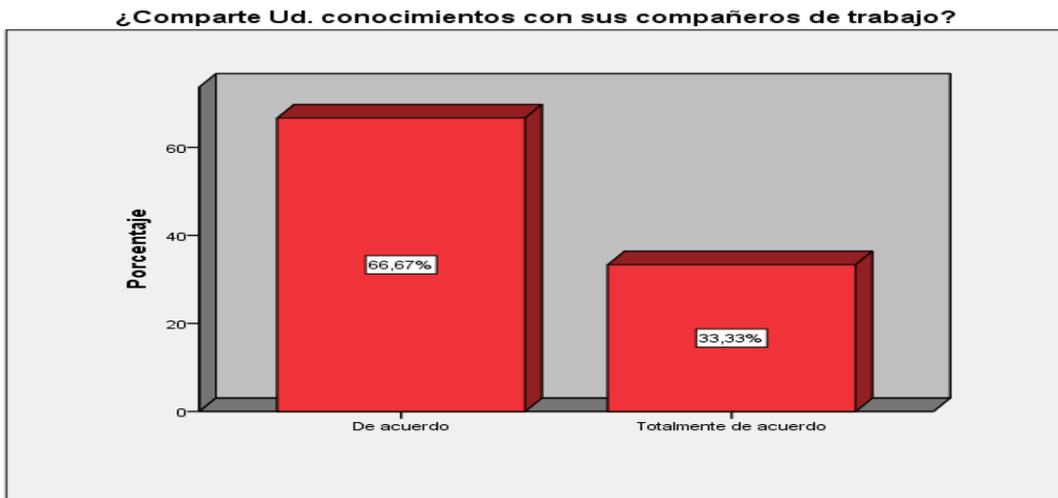
Según la Tabla N° 17 y la Figura N° 17, se puede observar que el 53.3% que equivale a 8 respuestas de 15 colaboradores, manifestaron estar muy de acuerdo, que la motivación influye en el desempeño laboral. El 46.7% que equivale a 5 personas de 15 colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que la motivación influye en el desempeño laboral

f. Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo

El propósito del siente enunciado, tiene el objeto de saber si los colaboradores comparten sus conocimientos con sus compañeros de trabajo. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Comparte Ud. conocimientos con sus compañeros de trabajo?**

Tabla N° 18. Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo

		¿Comparte Ud. conocimientos con sus compañeros de trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Figura N° 18**Figura N° 18. Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo****INTERPRETACION:**

Según la Tabla N° 18 y la Figura N° 18, se puede observar que el 66.7% que equivale a 10 respuestas de 15 colaboradores, manifestaron estar muy de acuerdo, con el compartir conocimientos con sus compañeros de trabajo. El 33.3% que equivale a 5 personas de 15 colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo con el compartir conocimientos con sus compañeros de trabajo.

g. Participa en las capacitaciones que la empresa realiza

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los colaboradores participan y toman interés a las capacitaciones que la empresa realiza.

Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Toma interés en las capacitaciones que la empresa realiza?**

Tabla N° 19. Participa en las capacitaciones que la empresa realiza

		¿Toma interés en las capacitaciones que la empresa realiza?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	7	46,7	46,7	53,3
	Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 19

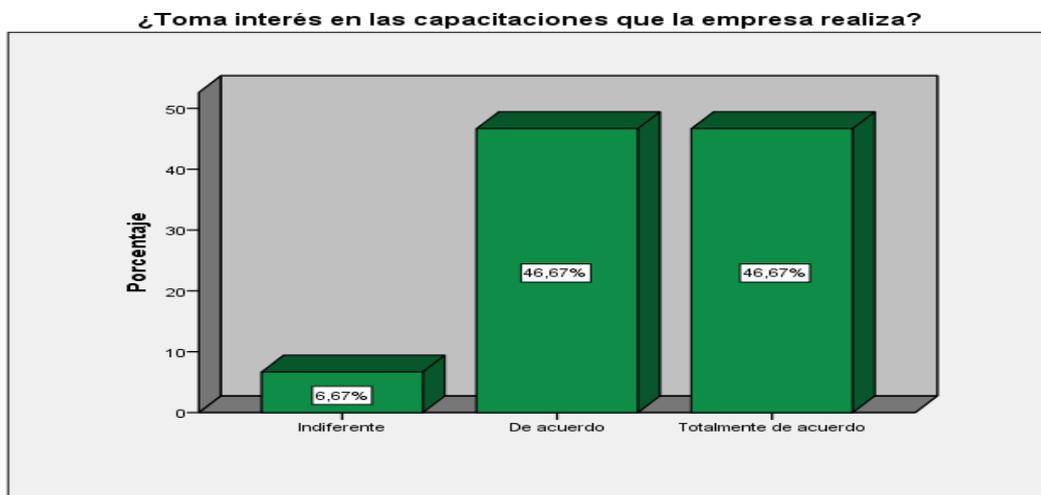


Figura N° 19. Participa en las capacitaciones que la empresa realiza

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 19 y la Figura N° 19, se puede observar que el 46.7% que equivale a 14 respuestas de 15 colaboradores, manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, que toman interés en las capacitaciones que la empresa realiza. Solo un 6.7% que equivale a 1 personas de 15 colaboradores manifestaron estar indiferentes, quiere decir que no toman interés a las capacitaciones realizadas por parte de la empresa.

h. Asume con responsabilidad las consecuencias de sus actos

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los colaboradores asumen con responsabilidad las consecuencias de sus actos negativos. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Ud. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus actos?**

Tabla N° 20. Asume con responsabilidad las consecuencias de sus actos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 20



Figura N° 20. Asume con responsabilidad las consecuencias de sus actos

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 20 y la Figura N° 20, se puede observar que el 53.3% que equivale a 8 respuestas de 15 colaboradores, manifestaron estar de acuerdo que si asumen con responsabilidad las consecuencias negativas de sus actos. El 46.7% que equivale a 7 personas de 15 colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo que asumen con responsabilidad las consecuencias negativas de sus actos.

i. Se encuentra comprometido con la empresa

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los colaboradores se encuentran comprometidos con la empresa. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta **¿Ud. ¿Se encuentra comprometido con la empresa?**

Tabla N° 21. Se encuentra comprometido con la empresa

		¿Ud. Se encuentra comprometido con la empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	86,7	86,7	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 21

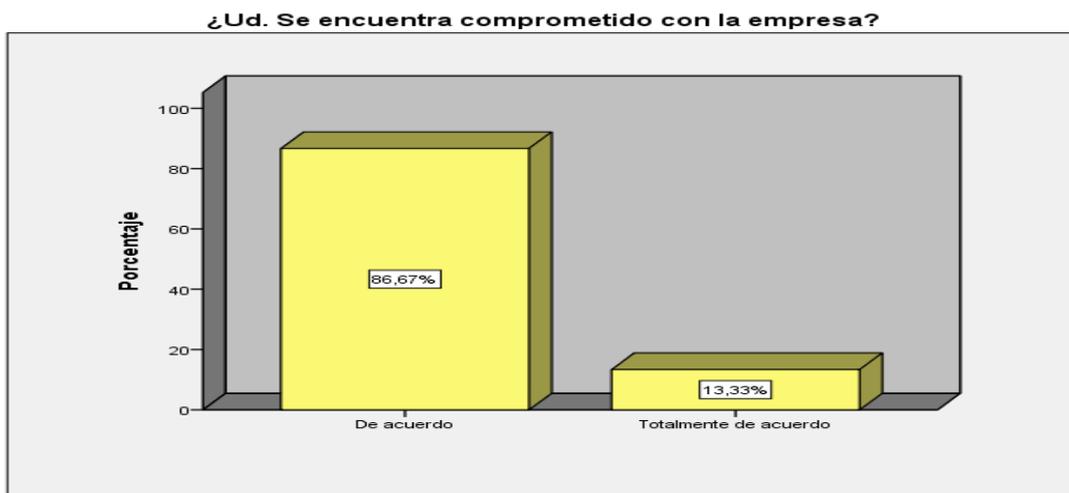


Figura N° 21. Se encuentra comprometido con la empresa

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 21 y la Figura N° 21, se puede observar que el 86.7% que equivale a 13 respuestas de 15 colaboradores, manifestaron estar de acuerdo que se encuentran comprometidos con la empresa. El 13.3% que equivale a 2 personas de 15 colaboradores manifestaron que se encuentran comprometidos con la empresa

j. Apoya a sus compañeros cuando se encuentran en problemas

El propósito del siguiente enunciado, tiene el objeto de saber si los colaboradores apoyan a sus compañeros cuando se encuentran en situaciones difíciles. Y en función a ello se ha planteado la siguiente pregunta, **¿Ud. Apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas?**

Tabla N° 22. Apoya a sus compañeros cuando se encuentran en problemas

		¿Ud. Apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	73,3	73,3	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura N° 22

¿Ud. Apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas?

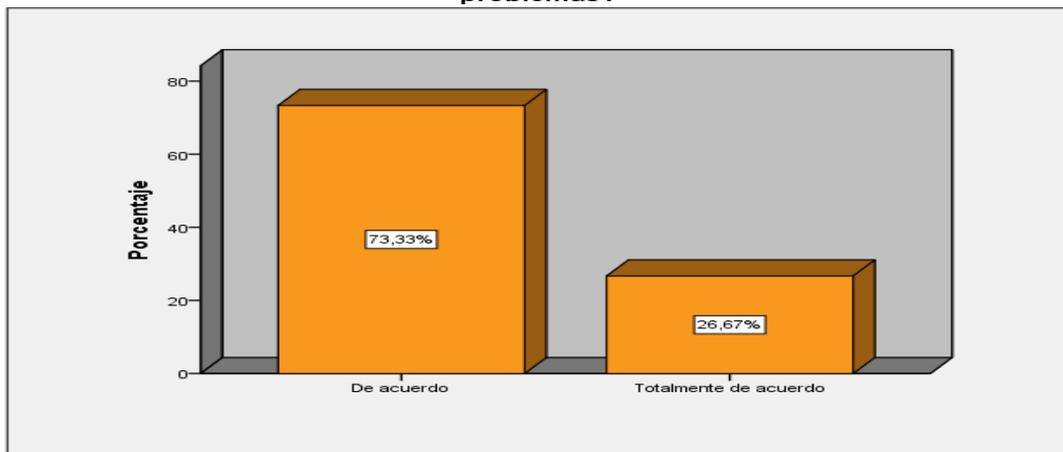


Figura N° 22. Apoya a sus compañeros cuando se encuentran en problemas

INTERPRETACION:

Según la Tabla N° 22 y la Figura N° 22, se puede observar que el 73.3% que representan 11 de los 15 encuestados, manifestaron estar de acuerdo que si apoyan a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran en problemas. El 26.7% que representan 4 de los 15 encuestados manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo que apoyan a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran en problemas.

Pruebas de hipótesis (contrastación)

En el presente trabajo de investigación y además teniendo en cuenta la formulación del problema general y problemas específicos, así como los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación; podemos contrastar las hipótesis planteadas inicialmente, con los resultados obtenidos.; para su mejor apreciación presentamos la hipótesis general:

HG: La relación de la satisfacción laboral y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC es regular.

HA: La relación de la satisfacción laboral y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC SI es regular.

HN: La relación de la satisfacción laboral y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC NO es regular.

La prueba a aplicar es bilateral y a dos colas, con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, punto crítico = 1.96, el cual se presenta en la siguiente tabla.

Tabla N° 23. Correlación de Pearson entre Satisfacción y Desempeño Laboral

Correlación de Pearson entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral

		¿Considera Ud. Que su desempeño laboral es el adecuado?	¿La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo?
¿Considera Ud. Que su desempeño laboral es el adecuado?	Correlación de Pearson	1	-,050
	Sig. (bilateral)		,859
	N	15	15
¿La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo?	Correlación de Pearson	,050	1
	Sig. (bilateral)	,859	
	N	15	15

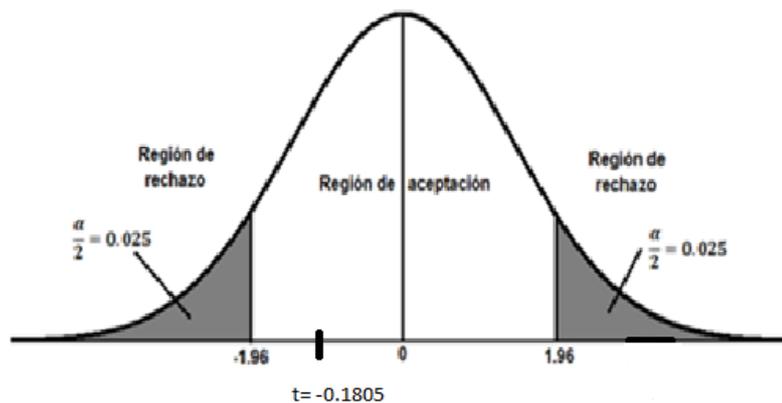
Fórmula para contrastación de hipótesis:

$$n = 15; r = 0.050$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{-0.050\sqrt{15-2}}{\sqrt{1-0.050^2}}$$

$$t = 0.1805$$



Puesto que la t calculada es mayor que la t teórica, es decir ($-1,96 < 0.1805$), en consecuencia, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis nula (H_1).

Se concluye que la relación de la satisfacción laboral y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC es regular.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (a)

Los factores extrínsecos e intrínsecos influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

H1: Los factores extrínsecos e intrínsecos SI influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

H0: Los factores extrínsecos e intrínsecos NO influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

Tabla N° 24. Estadísticos Descriptivos – Hipótesis Especifica (a)

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
¿Las remuneraciones percibidas son favorables?	4,6000	,50709	15
¿Las condiciones de su trabajo son favorables?	4,4667	,51640	15
¿El ambiente laboral está limpio y ordenado para el desarrollo de ¿sus actividades?	4,4000	,50709	15
¿Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente?	3,4000	,73679	15
¿La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo?	4,4000	,50709	15
¿Sus compañeros de trabajo le elogian cuando realiza bien sus actividades?	4,3333	,48795	15
¿Se trabaja en equipo con los colaboradores?	4,4000	,50709	15
¿Supervisan continuamente el trabajo que realiza?	4,4000	,50709	15
¿La empresa realiza eventos de socialización para una mayor integración de los colaboradores?	4,2000	,41404	15
¿Su jefe valora el esfuerzo que Ud. Realiza en su trabajo?	4,3333	,48795	15

$$r = 0.517858$$

$$n = 15; \quad r = 0.5179$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0.5179\sqrt{15-2}}{\sqrt{1-0.5179^2}}$$

$$t = 2.1815$$

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (b)

Los factores de motivación influyen significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

H1: Los factores de motivación SI influyen significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

H0: Los factores de motivación NO influyen significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

Tabla N° 25. Estadísticos Descriptivos – Hipótesis Específica (b)

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
¿Reconocen su desempeño eficiente?	4,0667	,25820	15
¿Considera Ud. Que su desempeño laboral es el adecuado?	4,2000	,56061	15
¿Desarrolla de manera íntegra el trabajo encomendado?	4,2667	,45774	15
¿Cuenta con las herramientas, materiales, equipos y condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus funciones?	3,9333	,70373	15
¿Cree Ud. Que su motivación influye en el grado de desempeño dentro su labor diario?	4,4667	,51640	15
¿Comparte Ud. conocimientos con sus compañeros de trabajo?	4,3333	,48795	15
¿Toma interés en las capacitaciones que la empresa realiza?	4,4000	,63246	15
¿Ud. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus actos?	4,4667	,51640	15
¿Ud. Se encuentra comprometido con la empresa?	4,1333	,35187	15
¿Ud. Apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas?	4,2667	,45774	15

$$r = 0.49431$$

$$n = 15; r = 0.49431$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0.49431\sqrt{15-2}}{\sqrt{1-0.49431^2}}$$

$$t = 2.0503$$

Discusión de resultados

Los resultados obtenidos evidencian que no existe relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson a razón de -0.1805 , por lo tanto, lleva a aceptar la hipótesis alterna del trabajo de investigación. Evidentemente, dado que esta investigación es de tipo correlacional, sólo es posible hablar de una relación entre las variables, sin establecer un sentido de causalidad, es decir, se puede afirmar que mientras mejor sea la percepción de la comunicación en la organización, mayor es el grado de satisfacción de los miembros con el trabajo en general, o viceversa.

En los resultados de los ítems correspondientes a la satisfacción laboral como el desempeño laboral la percepción que manifestaron fue en mayor parte negativa, por lo cual la mayoría de los integrantes solicitan que haya un mejor ambiente laboral en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC esta situación permite observar que muchas veces se presentan inconvenientes, problemas o malentendidos, simplemente porque el ambiente laboral no es bueno. Concluyendo entonces se observa que existe un ambiente laboral que posiblemente no es el adecuado, ya que la motivación y el desempeño de trabajo en los colaboradores se ve opacada por existir falta de comunicación y estrategias de mandos altos en mejorar el clima de la empresa.

Tener reuniones periódicas, trabajo en equipo, mejorar la comunicación y realizar mejor la designación de tareas son otras solicitudes que se consideran, se debe prestar atención, pues se percibe una necesidad mejorar el desempeño laboral ya que ésta en sí es inevitable en las funciones de las organizaciones. Así se hace importante verificar que hacen los responsables para que esta se lleve a cabo de mejor manera sin tener incertidumbre sobre lo que ocurre en el centro de trabajo.

Para que no exista desunión al interior de una empresa, se debe dar un manejo adecuado en cuanto al ambiente laboral mejorar las relaciones que permita la integración y buena relación de sus miembros, lo que repercutirá positivamente en todo sentido para la organización, especialmente en su aspecto económico, ya que el buen desempeño de los colaboradores asegurará el éxito de la empresa.

Newstrom (2011) “La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo” (p. 218).

El nivel de satisfacción laboral dentro de los trabajadores no es constante, sino que se relaciona con diversas variables que se presentaron en la presente investigación. El análisis de estas relaciones permitirá que el jefe inmediato de la empresa anticipe cuáles grupos son más propensos a presentar conductas conflictivas derivadas de la insatisfacción.

Las variables clave giran alrededor de la edad, nivel ocupacional y tamaño de la organización. A medida que los trabajadores aumentan de edad, al principio tienden a estar un poco más satisfechos con su trabajo. Parecen reducir sus expectativas a niveles más realistas y se ajustan mejor a la situación laboral.

Después su satisfacción puede mermar, pues los ascensos son menos frecuentes y enfrentan las realidades de la jubilación.

Aporte de la investigación

En el presente trabajo de investigación, sea un documento que sirva de inicio de análisis, considerándose como un diagnóstico en el caso de la Empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC, (gestión administrativa), como documento de análisis; para conocer la situación real de la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores dentro de la organización, de cómo se encuentra el colaborador en el ambiente laboral para el desarrollo de sus actividades cotidianas, los factores motivacionales a fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales, para que de este modo se realicen capacitaciones o eventos de socialización, para que de esa manera el colaborador se encuentre motivado y pueda desempeñar sus labores sin problemas.

Teniendo este análisis, y a los resultados obtenidos, para el logro de los objetivos de la empresa, se recomienda se impelente nuevos métodos para satisfacer a los colaboradores, para esto la decisión política debe partir del Gerente incentivos y/o beneficios personales, a los colaboradores de la empresa mediante programas de actualización, especialización y programas de bienestar social las cuales redundarán en su desempeño laboral y una adecuada organización y cultura organizacional.

CONCLUSIONES

En la presente tesis se concluye que, si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.

Con la investigación se pudo conocer que los colaboradores de la empresa están satisfechos con las remuneraciones que perciben, por tanto el gerente si toma en cuenta los factores extrínsecos e intrínsecos.

En cuanto al desempeño laboral de los colaboradores se pudo identificar que desarrollar adecuadamente las actividades cotidianas. Respectivamente también se concluye que los colaboradores cuentan con los materiales, herramientas y equipos para el desarrollo de su trabajo.

También nos dieron a conocer que la motivación influye significativamente en el desempeño dentro de su labor diario.

RECOMENDACIONES

En la presente tesis se recomienda, que el gerente debe trabajar estrechamente en cuanto a la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores.

Los encargados de la empresa deben observar que el colaborador se encuentre laborando en un ambiente agradable, para que de esa manera puedan realizar sus actividades sin problema alguno.

Incentivar a los colaboradores para que se puedan sentir comprometidos con la empresa y puedan producir más para que dicha empresa pueda generar más rentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA ACADEMICA

Álvarez, D. (1996). Satisfacción Laboral en docentes: el caso de la Universidad de Lima (Tesis de maestría, Universidad de Lima, Lima, Perú).

Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, (2012). En su tesis “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención”, Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

Cruz Dongo Jeffry Grimaldo y Esquivel López André Carlos (2017). En su tesis “Análisis de la Satisfacción Laboral y cómo Influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Sedapar sede Camaná Provincia de Arequipa, 2017”, Universidad Católica de Santa María, Arequipa – Perú.

Espaderos Narciso Alejandro Rafael, (2016). En su tesis “Relación entre el Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa”, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Espejo Rodríguez Maricarmen (2016). En su tesis “Influencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral Del Personal De La Dirección Regional De Agricultura Junín – 2014, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Perú.

Herzberg, F. I. (1959). Teoría de los dos factores. EE.UU.: Universidad Case Western Reserve.

Idalberto Chiavenato (2004) *Introducción a la Teoría General de la Administración* 7ª edición. Editorial McGraw-Hill.

Luengo Cruz Yubisay, (2013). En su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en centro de Educación Inicial”, Universidad del Zulia, Venezuela.

Medina, J. (2008). *Motivación y Satisfacción de los Trabajadores y su Influencia en la Creación de Valor Económico en la Empresa*. G de Gestión, 10-12.

Meza Melgarejo Vilma Graciela (2014). En su tesis “Influencia de la Motivación y el Desempeño en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la UNCP 2007-2010, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.

Pérez Benites Marquina Ikoll Joseph, (2012). En su tesis “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Consorcio La Arena S.A. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú.

Quispe Vargas Edgar (2015). En su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú.

Robbins S, Judge T, Enríquez J. (2013) Comportamiento organizacional. 15ª ed. México: Pearson.

Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Administración. México DF: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

Román Meza, Alexander H., (2016), “Satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional – Sede san Borja en el año 2015”. Universidad Nacional Mayor de san Marcos, Facultad de Medicina, Lima, Perú.

Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte [en línea], Revista de Psicología, 10(19). Disponible

BIBLIOGRAFIA METODOLOGICA

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2014)

Metodología de la Investigación. Mexico 6ta edición. Editorial McGraw-Hill.

Vara-Horna, Arístides (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Una guía

efectiva para los estudiantes de administración, negocios internacionales,

marketing, logística y recursos humanos. Instituto de Investigación de la Facultad

de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Lima. Manual electrónico

disponible en internet.

Vara Horna Arístides (2008). Manual de Investigación Empresarial Aplicada. ? Una guía

efectiva para los estudiantes de administración, negocios internacionales y

recursos humanos. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias

Administrativas y Recursos Humanos. Lima. Manual de curso

ANEXOS DE LA TESIS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>a. Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>a. La relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC es regular.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Método General:</p> <p>Método Científico</p> <p>Método Específicos:</p> <p>Analítico – Sintético</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿Cómo influyen los factores extrínsecos e intrínsecos en la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC?</p> <p>b. ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Identificar los factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC – 2017</p> <p>b. Identificar los factores de motivación que constituyen el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>a. Los factores extrínsecos e intrínsecos influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.</p> <p>b. Los factores de motivación influyen significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Contratistas y Servicios Generales ANAYA SAC.</p>		<p>Nivel de Investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Clase de Investigación:</p> <p>Investigación en las Ciencias Social</p> <p>Población:</p> <p>15</p> <p>Muestra:</p> <p>15</p>

INSTRUMENTOS

Instrumento de Medición

El presente instrumento es de carácter anónimo, tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de la empresa **Contratistas y Servicios Generales ANAYA S.A.C – 2017**. Se le agradece contestar las siguientes preguntas.

¿En qué grado consideras que en tu trabajo como personal de salud se dan los siguientes hechos?

- 1. TED** = Totalmente en desacuerdo
- 2. ED** = En desacuerdo
- 3. I** = Indiferente
- 4. DA** = De acuerdo
- 5. TDA** = Totalmente de acuerdo



CUESTIONARIO

INTRODUCCION: Estimados señores (as), el siguiente cuestionario tiene como finalidad obtener información, por ello pedimos que responda con sinceridad; ya que los resultados obtenidos serán confidenciales.

OBJETIVO: El presente cuestionario permitirá realizar un estudio sobre “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CONTRATISTAS Y SERVICIOS GENERALES ANAYA SAC.”

DATOS DEL ENCUESTADO

Apellidos y Nombres:

.....

Grado de Instrucción:

.....

1	2	3	4	5
Total en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

SATISFACCION LABORAL		1	2	3	4	5
1	¿Las remuneraciones percibidas son favorables?					
2	¿Las condiciones de su trabajo son favorables?					
3	¿El ambiente laboral está limpio y ordenado para el desarrollo de ¿sus actividades?					
4	¿Los equipos, muebles, útiles de escritorio y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente?					
5	¿La empresa le inspira seguridad y estabilidad en su trabajo?					
6	¿Sus compañeros de trabajo le elogian cuando realiza bien sus actividades?					
7	¿Se trabaja en equipo con los colaboradores?					
8	¿Supervisan continuamente el trabajo que realiza?					
9	¿La empresa realiza eventos de socialización para una mayor integración de los colaboradores?					
10	¿Su jefe valora el esfuerzo que Ud. Realiza en su trabajo?					
DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
11	¿Reconocen su desempeño eficiente?					
12	¿Considera Ud. Que su desempeño laboral es el adecuado?					
13	¿Desarrolla de manera íntegra el trabajo encomendado?					
14	¿Cuenta con las herramientas, materiales, equipos y condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus funciones?					
15	¿Cree Ud. Que su motivación influye en el grado de desempeño dentro su labor diario?					
16	¿Comparte Ud. conocimientos con sus compañeros de trabajo?					
17	¿Toma interés en las capacitaciones que la empresa realiza?					
18	¿Ud. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus actos?					
19	¿Ud. Se encuentra comprometido con la empresa?					
20	¿Ud. Apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas?					

