



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

TESIS
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES AFAL SAC
SEDE TUMBES - 2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CULTURA Y ORGANIZACIÓN

PRESENTADO POR:
TORRES GONZALES LUIS ANGEL

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

DOCENTE ASESOR:
Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-7470-8154

CHINCHA 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Chincha, 15 de JULIO del 2023

Dra. MARIA ALEJANDRA CAMPOS SOBRINO
DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y
ADMINISTRACIÓN

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que el bachiller TORRES GONZALES LUIS ANGEL con DNI N°47074056 de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración del programa Académico de CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION ha cumplido con presentar su tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023" con mención

APROBADO(A):



Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Asesor: Dr. Julio César Angeles Morales
Código ORCID N° 0000 0002 7470 8154

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, TORRES GONZALES LUIS ANGEL, identificado(a) con DNI N°47074956, en mi condición de estudiante del programa de estudios de ADMINISTRACION de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: “GESTION DE INVENTARIO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE PUEBLO NUEVO – CHINCHA 2023.”, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

24%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 08 de JULIO del 2023



BACHILLER TORRES GONZALES LUIS ANGEL
DNI: 47074956

DEDICATORIA

Hoy quiero dedicarles mi tesis a mis padres, gracias por su amor incondicional y su constante motivación. Siempre han creído en mí y me han animado a perseguir mis sueños.

A mi esposa, gracias por ser mi compañera de vida y por apoyarme en cada paso de este camino.

A mis dos hijos, gracias por ser mi mayor motivación. Cada día me inspiran a ser mejor y a trabajar duro para construir un futuro mejor para nuestra familia.

Esta tesis es un testimonio de mi compromiso con el aprendizaje y el crecimiento personal, pero también es una muestra de mi gratitud hacia cada uno de ustedes por ser mi familia y mi hogar.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría para completar este trabajo de investigación

A mi docente de tesis, Dr. Julio Cesar Angeles Morales le agradezco por su dedicación y compromiso con mi formación académica. Sus enseñanzas y orientaciones han sido fundamentales para el éxito de este trabajo. Gracias por su paciencia, su sabiduría y su apoyo incondicional.

También quiero agradecer al dueño de la empresa Inversiones Afal SAC. por brindarme la oportunidad de llevar a cabo esta investigación en su organización. Gracias por su confianza en mí y por permitirme acceder a los recursos necesarios para realizar esta tesis. Su apoyo ha sido fundamental para el éxito de mi investigación.

RESUMEN

Objetivo general.

El estudio titulado "Satisfacción Laboral en el Desempeño del Personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023" tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023.

Metodología.

En esta investigación se implementó un enfoque cuantitativo, tipo investigación básica, nivel de investigación correlacional, diseño no experimental transversal - correlacional.

Resultados descriptivos.

A través de los resultados obtenidos después de la colaboración de los 60 trabajadores de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023, en la variable satisfacción laboral se que el 96.7% de los trabajadores manifiestan que es INEFICIENTE, mientras el 1.7 % de los trabajadores manifiestan es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores manifiestan es EFICIENTE.

En la variable desempeño del personal, se observa que el 88.3% de los trabajadores manifiestan es INEFICIENTE, mientras el 10% de los trabajadores manifiestan es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan es EFICIENTE.

Conclusiones

Concluyendo que la satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal de la empresa INVERSIONES AFAL SAC sede Tumbes,2023.

Es importante destacar que el estudio se realizó con rigurosidad metodológica y se obtuvieron resultados precisos y confiables.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Desempeño del personal, Cultura y Organización

ABSTRACT

General objective.

The study titled "Job Satisfaction in the Performance of Personnel at Inversiones Afal SAC Company – campus Tumbes - 2023" aimed to determine the relationship between job satisfaction and personnel performance at Inversiones AFAL SAC Company in campus Tumbes, 2023.

Methodology.

Using a quantitative approach, basic research type, correlational research level, cross-sectional non-experimental correlational design.

Descriptive results.

Through the results obtained after the collaboration of the 60 workers of the company Inversiones Afal SAC, in the variable job satisfaction it is known that 96.7% of the workers state that it is INEFFICIENT, while 1.7% of the workers state that it is REGULAR. Finally, 1.7% of workers say it is EFFICIENT.

In the personnel performance variable, it is observed that 88.3% of the workers say it is INEFFICIENT, while 10% of the workers say it is REGULAR, finally 1.7% of the workers surveyed say it is EFFICIENT.

Conclusions

In conclusion, job satisfaction is significantly related to the performance of the staff at INVERSIONES AFAL SAC campus Tumbes, 2023. It is important to note that the study was conducted with methodological rigor, and precise and reliable results were obtained.

Keywords:

Job Satisfaction, Personnel Performance, Culture and Organization.

	Pág.
Portada	i
Constancia	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1 Descripción del Problema	13
2.2. Pregunta de investigación general	14
2.3 Preguntas de investigación específicas	14
2.4 Objetivo general	15
2.5 Objetivos específicos	15
2.6 Justificación e importancia	16
2.7 Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1 Antecedentes	19
3.2 Bases Teóricas	27
3.3 Marco conceptual	24
IV. METODOLOGÍA	36
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	36
4.2 Diseño de la investigación	36
4.3 Hipótesis general y específicas	37
4.4 Identificación de las variables	37
4.5 Matriz de operacionalización de variables	39
4.6 Población-muestra	41
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.8 Técnicas de análisis y procesamiento de datos	43

V. RESULTADOS	44
5.1 Presentación de Resultados	44
5.2 Interpretación de los Resultados	54
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	57
6.1 Análisis inferencial	57
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	67
7.1 Comparación de los resultados	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	81
Anexo 1: Matriz de consistencia	82
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	85
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	89
Anexo 4: Base de datos	95
Anexo 5: Evidencia fotográfica	96
Anexo 6: Informe de urnitin al 28% de similitud	98

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.Operacionalización de variable Satisfacción Laboral	409
TABLA 2. Operacionalización de variable Desempeño de personal	40
TABLA 3. Población de estudio.....	41
TABLA 4. Muestra de estudio.....	4342
TABLA 5. Fiabilidad de instrumentos Satisfacción laboral	44
TABLA 6. Fiabilidad de instrumento desempeño del personal	46
TABLA 7. Evaluación de la variable satisfacción laboral de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023	46
TABLA 8. Evaluación de la dimensión bonificación laboral de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023.....	47
TABLA 9. Evaluación de la dimensión oportunidad de desarrollo de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023	48
TABLA 10. Evaluación de la dimensión interrelación laboral de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023	49
TABLA 11. Evaluación de la variable desempeño del personal de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023.....	50
TABLA 12. Evaluación de la dimensión productividad laboral de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023.....	50
TABLA 13. Evaluación de la dimensión conocimiento de trabajo de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023.....	51
TABLA 14. Evaluación de la dimensión eficiencia laboral de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023.....	52
TABLA 15. Tabla de contingencia porcentual entre la variable satisfacción laboral y el desempeño del personal.	53
TABLA 16. Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov) para las variables y dimensión de estudio	58

TABLA 17. Grado de Correlación de R de Spearman	59
TABLA 18. Prueba de Rho Spearman para variable satisfacción laboral y el desempeño del personal	60
TABLA 19. Prueba de Rho Spearman para la dimensión bonificación laboral y la variable desempeño del personal.....	61
TABLA 20. Prueba de Rho Spearman para la dimensión oportunidad de desarrollo y la variable desempeño del personal	63
TABLA 21. Prueba de Rho Spearman para la dimensión interrelación laboral y la variable desempeño del personal.....	65

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.	Nivel de la variable satisfacción laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.....	47
FIGURA 2.	Nivel de la dimensión bonificación laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.....	47
FIGURA 3.	Nivel de la dimensión oportunidad de desarrollo en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.....	48
FIGURA 4.	Nivel de la dimensión interrelación laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.....	49
FIGURA 5.	Nivel de la variable desempeño del personal en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023	50
FIGURA 6.	Nivel de la dimensión productividad laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.....	50
FIGURA 7. ...	Nivel de la dimensión conocimiento de trabajo en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.....	51
FIGURA 8.	Nivel de la dimensión eficiencia laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.....	52
FIGURA 9. .	Representación gráfica de la tabla de contingencia porcentual entre la variable satisfacción laboral y el desempeño del personal de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.....	53

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un tema importante en el área de negocios y recursos humanos, ya que se ha demostrado que está directamente relacionada con el desempeño del personal y por ende con el éxito de la organización. La satisfacción laboral se refiere al grado en que los empleados están satisfechos con su trabajo, ambiente de trabajo y salario.

El propósito de la investigación es conocer la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC para ello se tiene la facilidad de obtener la información con el fin de conocer en mayor medida el comportamiento de ambas variables como es la satisfacción laboral y el desempeño del personal permitiendo el mejoramiento del desarrollo del personal, brindando así un mejor rendimiento en sus labores para beneficio de la empresa.

Los objetivos específicos quedan expresados en la búsqueda de la asociación entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral, las mismas que son bonificación laboral, oportunidades de desarrollo e interrelación laboral; y la segunda variable de estudio desempeño del personal.

Por lo tanto, la finalidad de este estudio es examinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados, y analizar cómo la mejora de la satisfacción laboral puede contribuir a mejorar el desempeño de la empresa.

La estructura del proyecto investigativo incluye en el primer capítulo la introducción del estudio. El capítulo 2 se enfoca el planteamiento del problema, el mismo que se compone de la descripción del problema, pregunta de investigación general, pregunta de investigación específica, los objetivos generales, los objetivos específicos, justificación e importancia y

los alcances junto a las limitaciones. El capítulo 3 describe el marco teórico compuesto por los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. El capítulo 4 presenta la metodología empleada y está compuesto por el tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, hipótesis general y específicas, identificación de las variables, matriz de operacionalización de variables, población-muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis y procesamiento de datos. El capítulo 5 discute los resultados que conforman la presentación de resultados e interpretación de estos. El capítulo 6 incluye los análisis de los resultados, compuestos por el análisis inferencial. El capítulo 7 denominado discusión de los resultados, está compuesto por la comparación de los resultados. La investigación finaliza con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023 se ha verificado que no brinda incentivos salariales y reconocimientos generando que las oportunidades de desarrollo se vean afectadas en el crecimiento laboral de los colaboradores evidenciando así que la relación de los trabajadores genere discrepancia entre ellos.

Así mismo, se demuestra que la productividad laboral en la empresa es deficiente porque no se brinda capacitaciones constantes a los colaboradores y ellos, por falta de conocimientos en el trabajo, no muestran una buena eficiencia laboral en cada uno de los puestos de trabajo.

En este sentido, el problema planteado es la necesidad de implementar una gestión para mejorar la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa. Para ello es necesario establecer políticas de bonificación laboral generando oportunidades de desarrollo para una adecuada interrelación laboral.

En el ámbito internacional Tipán (2018) en la Universidad Central del Ecuador, se investigó la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A. Los resultados obtenidos destacaron la importancia de realizar evaluaciones periódicas para identificar posibles causas de bajo desempeño laboral y abordarlas a tiempo.

En el ámbito nacional Blanco (2018) llevó a cabo una investigación en el Hospital Arzobispo Loayza de Lima, titulada

"Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología".

El objetivo principal fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Los resultados revelaron una correlación directa y moderada entre ambos factores, resaltando la importancia de crear un ambiente laboral favorable y mejorar las condiciones de trabajo.

En el ámbito local Ruiz y Sánchez (2019) realizaron un estudio en la Dirección Regional de Salud Tumbes, enfocado en la gestión de personas y su impacto en el desempeño laboral.

A través de una encuesta de opinión dirigida a colaboradores administrativos, se encontró una relación positiva entre la gestión de personas y el desempeño laboral.

En conclusión, los estudios realizados por Tipán (2018), Blanco (2018) y Ruiz y Sánchez (2019) proporcionan evidencia relevante sobre la importancia de abordar la satisfacción laboral en el contexto empresarial y su relación con diferentes variables.

Estos hallazgos pueden ser considerados en el marco de tu tesis sobre la satisfacción laboral en el desempeño del personal de Inversiones AFAL SAC sede Tumbes - 2023, para obtener una comprensión más profunda y contextualizada del tema, y así mejorar la productividad y rendimiento del personal.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC SEDE TUMBES - 2023?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1: ¿Existe relación entre la bonificación laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC SEDE TUMBES - 2023?

P.E.2:

¿Existe relación entre las oportunidades de desarrollo y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC SEDE TUMBES - 2023?

P.E.3:

¿Existe relación entre la interrelación laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC SEDE TUMBES - 2023?

2.4. Objetivo general y específicos

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC SEDE TUMBES – 2023.

2.4.2. Objetivos específicos

O.E.1:

Determinar si la bonificación laboral y el desempeño del personal en la empresa Inversiones Afal SAC SEDE TUMBES - 2023, se relacionan.

O.E.2:

Determinar si las oportunidades de desarrollo y el desempeño del personal en la empresa Inversiones Afal SAC SEDE TUMBES - 2023, se relacionan.

O.E.3:

Determinar si la interrelación laboral y el desempeño del personal en la empresa Inversiones Afal SAC SEDE TUMBES - 2023, se relacionan.

2.5. Justificación e importancia

2.5.1 Justificación

La investigación para determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023, se justifica porque es un tema de gran importancia para el crecimiento empresarial.

Esta relación puede influir en el desempeño del personal generando una adecuada producción laboral, mejor conocimiento de trabajo y mejor eficiencia laboral.

La presente investigación en su justificación ser definida mediante el enfoque en 5 aspectos que son científica, teórica, metodológica, practica y social, las mismas que se pasaran a describir a continuación:

2.5.1.1 Justificación científica

La investigación para determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023, se justifica científicamente porque ofrece una oportunidad para mejorar la productividad laboral.

2.5.1.2 Justificación teórica

Esta investigación se justifica teóricamente porque ayudara a conocer el estado actual de la literatura en relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC sede

Tumbes, Esto contribuirá a establecer una base teórica para el estudio y generará nuevas teorías permitiendo posteriormente que los resultados sirvan para la beneficio y mejora en la toma de decisiones de la empresa.

2.5.1.3 Justificación metodológica

Esta investigación se justifica metodológicamente porque permitirá la aplicación de nuevas metodológicas para estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes. Esto contribuirá a obtener una comprensión profunda de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en la empresa, y cómo se pueden implementar prácticas y estrategias para mejorar la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados.

2.5.1.4 Justificación practica

Esta investigación se justifica prácticamente porque ayudara a la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes, a tomar decisiones prácticas para mejorar la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en la empresa. Esto ayuda a aumentar la competitividad, la retención de talentos, la mejora de la imagen corporativa, el aumento de la productividad y la reducción de costos en la empresa.

2.5.1.5 Justificación social

Esta investigación se justifica socialmente para comprender su impacto en el bienestar de los empleados, en la responsabilidad social empresarial, en la igualdad de oportunidades y en la contribución al desarrollo económico.

2.5.2 Importancia

Esta investigación es importante para conocer el estado actual de satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes.

Esta investigación ayudara a comprender el impacto de los diversos factores en la satisfacción laboral y el desempeño del personal.

Esta información permitirá a la empresa Inversiones Afal SAC, diseñar estrategias para mejorar la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa, la información obtenida también ayudará a la empresa Afal SAC a tomar decisiones acertadas que puedan contribuir a su productividad, a la retención de talentos, a un ambiente laboral saludable y a mejorar su imagen y reputación

2.6. Alcances y limitaciones

2.6.1 Alcances

El estudio de esta investigación se realizó para identificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, mediante el análisis del comportamiento de cada variable utilizando herramientas de estadística descriptiva. Es fundamental destacar que se ha buscado presentar los resultados de manera objetiva y sin modificar los análisis realizados para obtener una representación fiel de la realidad.

2.6.2 Limitaciones

Durante la investigación, se identificó que el tamaño de la muestra utilizado fue una limitación, lo que dificultó la identificación de relaciones entre las variables y los datos recolectados debido a la pequeña población.

Para futuras investigaciones, se recomienda elegir empresas con una población mayor para superar esta limitación. Afortunadamente, no surgieron otros problemas que pudieran obstaculizar el desarrollo del estudio, lo que permitió concluirlo satisfactoriamente.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se logró ubicar trabajos que guardan relación indirecta con cada una de nuestras variables, siendo estos valiosos aportes:

3.1.1 Internacionales

Escobar y Aguilar (2023) llevaron a cabo un estudio en su tesis titulada "La relación entre la satisfacción y el desempeño laborales del sector lácteo en el cantón Latacunga" de la Universidad Técnica de Cotopaxi. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laborales, utilizando instrumentos de medición para recopilar información. Para ello, se utilizó una metodología de investigación cuantitativa con un diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional. Los resultados y análisis de los datos obtenidos indicaron que existe una correlación positiva perfecta del 0.976 entre la satisfacción y el desempeño laborales de los trabajadores del sector lácteo.

Govea y Zúñiga (2020) en su trabajo de investigación titulado "El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios" en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. El objetivo de la investigación fue determinar si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se utilizó una metodología no experimental de alcance descriptivo y correlacional en una población de 40 colaboradores dentro de una empresa de servicios en Guayaquil, Ecuador. Los autores concluyeron que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral como resultado de la investigación.

Cadena (2019) realizó una tesis titulada "La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A de la Provincia de Pichincha" en la Universidad Católica del Ecuador. El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha, Ecuador. Se utilizó una metodología de investigación cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional en una población de 50 trabajadores del área operativa. Como resultado, se concluyó que existe una posible relación entre la motivación y el desempeño laboral.

Tipán (2018) realizó una tesis titulada "El síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito" en la Universidad Central del Ecuador. El objetivo del estudio fue determinar si el Síndrome de Burnout tiene relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A. Se utilizó una metodología de investigación relacional, no experimental, con métodos inductivos, deductivos y estadísticos, dividida en dos capítulos: Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral. Como resultado, se concluyó que es necesario realizar evaluaciones periódicas para detectar posibles causas de bajo desempeño laboral a tiempo.

Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017) llevaron a cabo una investigación titulada "Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador" para la Revista Electrónica Educare. El objetivo del

estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral y establecer correlaciones con el desempeño laboral y factores extrínsecos que pueden intervenir en ella. Se utilizó una metodología de investigación descriptiva correlacional, probabilística y no experimental, con una población registrada de 1207 profesionales y una muestra calculada de 307. Como resultado, se concluyó que existe una fuerte correlación entre la satisfacción laboral y las variables de salarios, cargos desempeñados y sectores de empleo, mientras que la correlación entre la satisfacción y el rendimiento académico es débil.

3.1.2 Nacionales

Espinoza (2021) en su tesis titulada "Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2", Espinoza (2021) realizó un estudio para determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. Se utilizó una metodología de investigación cuantitativa, correspondiente al tipo descriptivo correlacional no experimental transversal. Después de la aplicación de las encuestas, se encontró que el 88.5% del personal docente se encontraba en un nivel medio de satisfacción y el 69% tenía un nivel de desempeño bajo. Con un coeficiente de correlación de 0.407 (Rho de Spearman), se concluyó que el desempeño laboral tiene una dependencia moderada de la satisfacción laboral, lo que sugiere que si la satisfacción mejora, también lo hará el nivel de desempeño docente. El autor sugiere diseñar un plan de mejora que contemple oportunidades de crecimiento y promoción de una buena relación interpersonal para elevar

el nivel de satisfacción del personal docente y mejorar su desempeño.

Escobedo y Quiñones (2019) en su trabajo de investigación titulado "Relación entre la satisfacción y desempeño laborales de los colaboradores de las MYPES operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019", Escobedo y Quiñones (2019) realizaron un estudio para determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las MYPES operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. Se utilizó una metodología de investigación cuantitativa con la aplicación de dos cuestionarios previamente utilizados en otros sectores y empresas en el contexto peruano. Los autores concluyeron que el aspecto más predominante, según el índice de correlación de Pearson, es el Reconocimiento Personal y/o Social, lo que demuestra el valor que los colaboradores le otorgan al reconocimiento propio con relación a los logros en el trabajo. Además, se señala que el rasgo que obtuvo la correlación más baja con el Desempeño Laboral fueron los Beneficios Económicos, lo que sugiere una percepción negativa de los incentivos económicos y componentes remunerativos en su centro laboral.

Huaquipaco, Vannia y Navarro (2018) en su tesis titulada "La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) - Majes, 2018", llevaron a cabo un estudio para determinar las características que involucran la adecuada forma de contribución del trabajador con la organización y la relación entre las variables planteadas. Los resultados obtenidos

pueden servir como base para instituciones similares al objeto de la investigación. Se utilizó una metodología de investigación cuantitativa, no experimental, retrospectiva y transversal. Los autores concluyeron que, para mejorar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, se recomienda a la entidad realizar charlas motivacionales y reconocimientos con el objetivo de que el colaborador se sienta a gusto con la organización.

Blanco (2018) sostiene en su tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015", el autor llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza. Se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo-correlacional y el método hipotético deductivo. Los resultados mostraron que existe una correlación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza, con un $Rho = 0,578$. Por lo tanto, se recomienda crear condiciones de un ambiente laboral agradable en la satisfacción con la remuneración y mejorar las condiciones laborales.

De acuerdo con Zelada (2018) en su tesis titulada "La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en los Docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017", el autor estableció la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los colaboradores docentes de la Universidad Tecnológica del Perú. Se utilizó

el método hipotético deductivo y el diseño fue correlacional, ya que se buscó conocer la relación o grado de asociación entre dos variables. La investigación tuvo un diseño no experimental. Los resultados mostraron que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores en el área docente de la Universidad Tecnológica del Perú en 2017, con un índice de correlación $Rho = 0.817$. Además, la relación confirmó que, a mayor problema en la gestión del talento humano, mayor aumento del índice de satisfacción laboral.

Saravia (2018) sostiene en su tesis titulada "Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017", el autor realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral predominante en los trabajadores de dicha empresa. Se utilizó una investigación descriptiva y un diseño no experimental, y se aplicó a 75 trabajadores de la empresa. Los resultados indicaron que la implementación de un programa de intervención que incluya capacitaciones para todo el personal permitiría preservar y mejorar el nivel de satisfacción laboral de manera integral en la empresa, abarcando las áreas donde los resultados de los distintos factores resultaron bajos.

3.1.3 Locales o regionales

Cabrera y Peña (2020) en su tesis de investigación titulada "Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020", el autor llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la implicancia de la satisfacción laboral en el

desempeño de los colaboradores de las Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, 2020. Se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo y un diseño no experimental y de corte transversal. La satisfacción laboral alcanzó el 73,3% ubicándose en un nivel alto, tuvo una implicancia en el desempeño de los colaboradores con 63,3%, situándose en el mismo nivel. Reafirmando una correlación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.491. explicándose mediante la actitud favorable de los colaboradores en sus puestos de trabajo que se reflejan en el rendimiento laboral.

Cornejo (2020) en su tesis Factores motivacionales en el desempeño laboral del personal administrativo contratado, Universidad Nacional de Tumbes, llevó a cabo un estudio con el objetivo de “Conocer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Tumbes”. La investigación fue de tipo no experimental y transversal, dado que no fue posible manipular variables y se centró en el análisis de la condición de las variables en un tiempo determinado, sin generalizar ni aplicar los datos en futuras situaciones. Los resultados indicaron que existen una correlación lineal baja directa y significativa entre los factores motivacionales externos y el desempeño laboral. Del mismo modo, con $Rho=0.418$ existe una correlación lineal moderada directa y altamente significativa entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral

Mendoza (2018) en su tesis titulada “Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018”, cuyo objetivo general fue analizar la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina

Select Tumbes, 2018. Se empleó una metodología de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental, con una población de 65 colaboradores, a quienes se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario basado en el modelo de Palma sl-spc. Donde se obtuvo como resultado que variable satisfacción laboral es media con un 80% y baja con un 20%. Con ello se llegó a concluir que los colaboradores del hotel están medianamente satisfechos, con lo que respecta a la significación de la tarea están altamente satisfechos, con las condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social están medianamente satisfechos y con los beneficios económicos están insatisfechos.

Ruiz y Sánchez (2019) en su tesis de investigación titulada El objetivo principal, es determinar la relación existente entre la Gestión de personas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de salud Tumbes. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a 23 colaboradores administrativos entre hombres y mujeres, los cuales vienen laborando en la Dirección Regional de Salud Tumbes. En relación con el instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario para cada variable de estudio Gestión de Personas y Desempeño Laboral. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0,893, para el cuestionario de Gestión de Personas y el Desempeño Laboral por tanto son fiables y consistentes.

Requejo (2019) en su tesis de investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Zarumilla - Tumbes, 2018” De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo llegar a las siguientes conclusiones: Se concluye que el 38.05% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, se encuentra en un nivel parcial de satisfacción laboral. • Concluyo que el 23.89% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, según el sexo femenino se ubica en una escala de parcial satisfacción laboral • Llegamos a la conclusión que el 17.70% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, se ubica entre el rango de 25 a 33 años en cual lo ubica en una escala de parcial satisfacción laboral

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 Variable 1: Satisfacción Laboral

3.2.1.1 Definición:

Locke (1969) menciona a la satisfacción laboral como un estado emocional o afectivo que surge de la evaluación global que un empleado hace de su trabajo u ocupación.

De acuerdo con Locke, la satisfacción laboral se produce cuando los empleados comparan sus expectativas con su experiencia real en el trabajo.

3.2.1.2 Teorías relacionadas

Atalaya (1999) menciona que la Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg fue la primera teoría de satisfacción laboral que se desarrolló. Esta teoría, también conocida

como la Teoría de los Dos Factores, generó muchas expectativas y fue objeto de numerosos estudios para comprobar su validez. Según Herzberg, la satisfacción o insatisfacción de una persona con su trabajo es el resultado de su actitud hacia el trabajo y su relación con este. Para desarrollar su teoría, Herzberg realizó una encuesta a 200 ingenieros y contadores que reportaron tanto experiencias laborales muy positivas como muy negativas, que él llamó "eventos críticos".

Maslow (1943) en su artículo "A Theory of Human Motivation" publicado en *Psychological Review* en 1943, Maslow sostiene que la satisfacción de necesidades humanas básicas como la seguridad, la pertenencia, la autoestima y la autorrealización es esencial para la motivación y la satisfacción laboral. Según Maslow, cuando estas necesidades se satisfacen, las personas se sienten más motivadas y satisfechas con su trabajo.

Urquiza (2012) sostiene que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la organización psicosocial del trabajo. El autor identifica dos estilos de organización: clásico y moderno, que se diferencian en términos de control, rigidez, compromiso y duración de la estructura. El estilo clásico ha sido criticado por no tener en cuenta las necesidades, valores y motivaciones humanas, y se enfoca principalmente en la actividad laboral en sí misma. Por otro lado, el estilo moderno se centra en el ser humano, considerando sus cualidades intelectuales, emocionales y motivacionales como parte integral del trabajo. Según el autor, este enfoque puede mejorar la satisfacción laboral y, por ende, la calidad del servicio de salud.

3.2.1.3. Dimensiones

Bonificación Laboral

Según Dessler en su libro "Gestión de Recursos Humanos", menciona que las bonificaciones laborales son una compensación adicional que se otorga a los trabajadores por su desempeño excepcional, su contribución a la empresa o por cumplir ciertos objetivos.

Teoría

Smith (1965) según Adam Smith en su Teoría de la equidad sugiere que los trabajadores comparan su remuneración y recompensas con las de otros trabajadores en la misma posición o industria.

Si sienten que no están siendo tratados con justicia, pueden experimentar insatisfacción laboral y disminución de la motivación.

De acuerdo con Vroom (1964) en su Teoría de la Expectativa propone que la motivación de los trabajadores está influenciada por sus expectativas sobre la relación entre sus esfuerzos, el rendimiento y las recompensas.

Si creen que una mayor cantidad de esfuerzo resultará en una mayor recompensa, están más motivados para trabajar duro.

Oportunidades de Desarrollo

Según Collins en su libro titulado Good to Great: Why Some Companies Make the Leap and Others Don't publicado el 2001, centra en el análisis de empresas que lograron pasar

de ser buenas a ser excelentes, y en el estudio de los factores que contribuyeron a su éxito. Collins sostiene que, para lograr el éxito a largo plazo, las empresas deben centrarse en la construcción de una cultura empresarial sólida y en la selección de líderes efectivos.

Erikson (1950) en su libro titulado "Childhood and Society" Erikson propone una teoría del desarrollo que se enfoca en la interacción entre la persona y su entorno social. Propone ocho etapas de desarrollo que van desde la infancia hasta la vejez y en cada etapa se presenta una crisis psicosocial que debe ser resuelta para un desarrollo saludable.

Vygotsky (1978) en su libro titulado "Mind in Society", Vygotsky desarrolla una teoría sociocultural del aprendizaje y del desarrollo cognitivo, en la que se destaca la importancia del lenguaje y la interacción social en el desarrollo humano. Propone que el aprendizaje se produce a través de la interacción con otros y que el desarrollo cognitivo depende de la relación entre el individuo y el entorno cultural en el que vive.

Interrelación Laboral

según Dolado y García en su artículo titulado "La integración laboral de los inmigrantes en España" publicado en el año 2022, los autores analizan la situación de los trabajadores inmigrantes en el mercado laboral español.

Se discuten las barreras que encuentran para su integración laboral, tales como el idioma, la discriminación y la falta de reconocimiento de sus títulos y habilidades.

Los autores también proponen políticas públicas para mejorar la integración laboral de los inmigrantes.

3.2.2 Variable 2: Desempeño del Personal

3.2.1 Definición:

Según Casio (2018) en su libro titulado "Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits. McGraw-Hill Education" cubre una amplia gama de temas en la gestión de recursos humanos, incluida la evaluación del desempeño. El libro proporciona información sobre cómo diseñar y administrar un sistema de evaluación del desempeño efectivo y cómo usar la retroalimentación para mejorar el desempeño de los empleados.

3.2.2 Teorías relacionadas

Judge y Erdogan (2007): En su artículo "The Dispositional Causes of Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analytic Review", los autores analizan la relación entre la personalidad de los trabajadores y su productividad en el trabajo.

Locke y Latham (1990): en su libro "A Theory of Goal Setting and Task Performance", Locke y Latham presentan una teoría sobre cómo establecer metas y objetivos para mejorar el desempeño de los empleados.

3.2.2 Dimensiones

Productividad Laboral

Según Drucker (1954) argumenta que la productividad laboral es el principal determinante de la competitividad de una empresa y que el aumento de la productividad se logra a través de la mejora de la eficiencia en la producción y la innovación en la gestión de recursos humanos.

Teoría

De acuerdo con Haltiwanger Hurst y Miranda (2013) los autores en este artículo examinan la evidencia reciente sobre la productividad del trabajo en los Estados Unidos, y cómo ha evolucionado durante las últimas décadas. Se concluye que la productividad laboral ha crecido a un ritmo lento en comparación con el período anterior a la recesión, y se sugieren posibles razones para este estancamiento.

Freeman (1995) en su artículo publicado "Innovación y Crecimiento, el autor analiza la relación entre la tecnología y la productividad laboral, enfocándose en el impacto de la tecnología de la información en la economía de los Estados Unidos. Se discuten las implicaciones de la tecnología para el empleo y la distribución de ingresos, y se concluye que la tecnología puede ser tanto una fuente de oportunidades como una fuente de desafíos.

Conocimiento de Trabajo

Según Schön (1983) en su libro "The Reflective Practitioner: How Professionals Think In Action" describe el conocimiento tácito y la reflexión en acción en el contexto de la práctica profesional. Argumenta que los profesionales utilizan tanto el conocimiento explícito como el tácito para abordar situaciones complejas y no predecibles. Además, sostiene que los profesionales pueden

mejorar su práctica a través de la reflexión crítica sobre su experiencia y la exploración de nuevos marcos conceptuales.

Teoría

Lave (1988) en su libro titulado "Cognition in Practice: Mind, Mathematics and Culture in Everyday Life", examina cómo se adquiere y se utiliza el conocimiento en contextos cotidianos, incluyendo el lugar de trabajo. Se centra en el aprendizaje situado y en cómo las prácticas sociales y culturales influyen en el conocimiento que se adquiere y se aplica.

Wenger (1998) en su obra "Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity", Wenger explora cómo las comunidades de práctica en el lugar de trabajo son fundamentales para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades y conocimientos específicos. La teoría de conocimiento de trabajo es un concepto clave en su análisis de cómo se comparte y se desarrolla el conocimiento en estos grupos.

Eficiencia Laboral

Según Taylor (1911) en su libro titulado "Principles of Scientific Management", el autor es considerado como el padre de la administración científica y fue uno de los primeros en hablar sobre la eficiencia laboral en la industria. En su obra, Taylor explica cómo el análisis y la mejora de los procesos de trabajo pueden aumentar la eficiencia de los trabajadores.

Teoría

Mayo (1933) el autor en su estudio titulado "La Problematique de l'Homme D'action" (La problemática del hombre de acción), mayo

propone que los trabajadores no solo se motivan por incentivos económicos, sino también por factores sociales y psicológicos en el lugar de trabajo. Según Mayo, la eficiencia laboral no solo depende de la cantidad de trabajo realizado, sino también de las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

McGregor (1960) en su libro que lleva por título "The Human Side of Enterprise" (El lado humano de la empresa), McGregor desarrolla la teoría X e Y, en la que describe dos supuestos diferentes sobre cómo los gerentes ven a sus trabajadores. La teoría X considera que los trabajadores son perezosos y necesitan ser controlados de cerca para que trabajen de manera eficiente. En contraste, la teoría Y considera que los trabajadores son intrínsecamente motivados y se esforzarán por hacer un buen trabajo si se les da la libertad y el apoyo adecuados.

3.2. Marco conceptual

EMPRESA

Unidad económico-social en la que, a través de la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, se coordinan factores de producción para producir bienes o servicios destinados a la satisfacción de las necesidades de los consumidores o usuarios

PRODUCTIVIDAD

Se define como la capacidad de producción por unidad de trabajo o de superficie, o el grado de eficiencia en la producción de bienes o servicios.

CAPACITACIONES

El conjunto de medios necesarios para adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas para el desempeño eficiente de una tarea o actividad laboral.

ORGANIZACIÓN

Se refiere a la estructura y coordinación de los recursos y actividades necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa. Esto incluye la planificación, gestión, dirección y control de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales de la empresa

EFICIENCIA

Se define como "la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado con el mínimo de tiempo, trabajo, recursos, coste, etc." Es decir, se refiere a la habilidad para realizar una tarea o lograr un objetivo de la manera más efectiva y eficaz posible, utilizando los recursos disponibles de la forma más adecuada.

TIEMPO

Se refiere a la medida de la duración de un evento o proceso, desde su inicio hasta su finalización. En el ámbito empresarial, el tiempo es un recurso valioso que debe ser gestionado de manera efectiva para lograr objetivos y metas de manera eficiente. La gestión del tiempo implica la planificación y organización de tareas y actividades para maximizar la productividad y reducir los tiempos muertos o ineficientes.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Enfoque

El presente proyecto de investigación se basa en un enfoque cuantitativo, porque realizó el estudio de ambas variables como son la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

Tipo

Se realizó un estudio cuantitativo, tipo básico permitiendo así encontrar la relación entre ambas variables, identificando adecuadamente los problemas actuales en la empresa para implementar estrategias de mejora, permitiendo obtener una visión completa de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

Nivel

El tipo de investigación es correlacional, ya que su objetivo fue encontrar la relación existente entre las variables. Estableciendo estrategias para mejorar la satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

4.2. Diseño de Investigación

Esta investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque no experimental transversal correlacional, lo que significa no solo se

procederá a recolectar información y serán analizados sin manipular los datos obtenidos.

4.3. Hipótesis general y específica

4.3.1. Hipótesis general

Existe una relación de influencia significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

La bonificación laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023 se relacionan significativamente.

H.E.2:

Las oportunidades de desarrollo y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023 se relacionan significativamente

H.E.3:

La interrelación laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes – 2023, se relacionan significativamente.

4.4. Identificación de las variables.

Variable 1:

Satisfacción Laboral

Dimensiones:

D1. Bonificación Laboral

D2. Oportunidades de Desarrollo

D3. Interrelación Laboral.

Variable 2:

Desempeño del Personal

Dimensiones:

D1. Productividad Laboral

D2. Conocimiento del Trabajo

D3. Eficiencia Laboral

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variable Satisfacción Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Satisfacción Laboral	Bonificación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Retribución - Certificaciones 	1 al 5	Nunca = 1 Muy pocas veces=2 Algunas veces=3	Ineficiente (0-50) Regular (51-100) Eficiente (101-150)	Ordinales
	Oportunidades de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Ascensos 	6 al 10	Casi siempre= 4 Siempre=5		
	Interrelación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción con los colegas - Clima laboral 	11 al 15			

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 2. Operacionalización de variable Desempeño de personal

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Desempeño del Personal	Productividad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de producción - Cumplimiento de metas del trabajador 	16 al 20	Nunca = 1 Muy pocas veces=2 Algunas veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre=5	Ineficiente (0-50) Regular (51-100) Eficiente (101-150)	Ordinales
	Conocimiento del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en el puesto - Percepción de calidad de trabajo 	21 al 25			
	Eficiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de adaptabilidad del trabajador - Cumplimiento de metas alcanzadas 	26 al 30			

Fuente: *Elaboración propia*

4.6. Población – Muestra

Población.

La población está determinada por 60 personas entre personal administrativo y operativo de la empresa, porque ellos forman parte del manejo de la información que guardan referencia para con la investigación y se compone de la siguiente forma:

Tabla 3.

Población de estudio

Cargo	Población
Gerente	1
Administrador	1
Asistentes	6
Administrativos	6
Contador	1
Jefe De Recepción	2
Recepcionistas	6
Jefe De Mantenimiento	2
Chefs	10
Mozos	10
House Keeping	15
Personal De Lavandería	6
TOTAL	60

Fuente: Elaboración Propia

Muestra.

En esta investigación se estableció que la muestra estuvo constituida con la cantidad representativa de la población, la misma que nos permite el poder lograr la generalización de los resultados resultantes de un proceso de investigación. Teniendo en cuenta estos datos se determinó que la muestra estuvo constituida por las 60 personas que manejan dicha información en la empresa, los mismos que representan el 100% de las personas establecidas de la organización

Tabla 4.

Muestra de estudio

Cargo	Población
Gerente	1
Administrador	1
Asistentes Administrativos	6
Contador	1
Jefe De Recepción	2
Recepcionistas	6
Jefe De Mantenimiento	2
Chefs	10
Mozos	10
House Keeping	15
Personal De Lavandería	6
TOTAL	60

Fuente: Elaboración Propia

Muestreo.

En esta investigación se consideró al total de la población (60 trabajadores) de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes – 2023.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

En la investigación se utilizó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario.

La encuesta es una herramienta de investigación que se utiliza para recopilar información y opiniones de una muestra representativa de personas sobre un tema en particular. Las encuestas suelen realizarse a través de cuestionarios estandarizados, en los que se incluyen preguntas específicas sobre el tema de interés.

Determinar satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes - 2023, el instrumento utilizado será el cuestionario.

Instrumento.

La herramienta que se utilizó fue el cuestionario, que se le brindó a los 60 trabajadores de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

En manipulación de datos se utilizaron las herramientas informáticas, como el software SPSS, que incluye una variedad de recursos para realizar correlacionales y la aplicación Excel de Microsoft Office, que se empleará para crear gráficos y utilizar funciones específicas que ayudaran a organizar los datos de manera efectiva.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

El objetivo principal de este estudio fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023. Los resultados fueron obtenidos después de aplicar los instrumentos a una población de 60 trabajadores. En primer lugar, se presentó el análisis descriptivo de las variables, seguido del análisis inferencial que se respalda con tablas y figuras. Además, se expusieron los resultados de confiabilidad de los instrumentos utilizados para medir la satisfacción laboral y el desempeño del personal.

Tabla 5.

Fiabilidad de instrumentos Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.850	15

FUENTE: *Elaboración propia*

En la quinta tabla se exhibe el Alfa de Cronbach correspondiente a la variable de satisfacción laboral, consta de 3 dimensiones: D1 bonificación laboral (5 preguntas), D2 oportunidades de desarrollo (5 preguntas), D3 interrelación laboral (5 preguntas) Dicho resultado refleja una consistencia interna de 0.850. Esto sugiere que el instrumento empleado para evaluar la variable de Satisfacción Laboral es fiable y apropiado para el presente estudio.

Tabla 6.

Fiabilidad de instrumento desempeño del personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.892	15

FUENTE: *Elaboración propia*

En la tabla 6 se exhibe el Alfa de Cronbach correspondiente a la variable de desempeño del personal, consta de 3 dimensiones: D4 productividad laboral (5 preguntas), D5 conocimiento del trabajo (5 preguntas), D6 eficiencia laboral (5 preguntas).

Dicho resultado refleja una consistencia interna de 0.892.

Esto sugiere que el instrumento empleado para evaluar la variable de desempeño del personal es fiable y apropiado para el presente estudio.

VARIABLE 1: *Satisfacción laboral*

Tabla 7.

Evaluación de la variable satisfacción laboral de la empresa Inversiones Afal SAC SEDE TUMBES - 2023

SATISFACCION_LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	58	96.7	96.7	96.7
	REGULAR	1	1.7	1.7	98.3
	EFICIENTE	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: *Encuesta procesada*

FIGURA 1. Nivel de la variable satisfacción laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023



Dimensión 1: Bonificación laboral

Tabla 8.

Evaluación de la dimensión bonificación laboral de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023

BONIFICACION_LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	41	68.3	68.3	68.3
	REGULAR	18	30.0	30.0	98.3
	EFICIENTE	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta procesada

FIGURA 2. Nivel de la dimensión bonificación laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023



Dimensión 2: Oportunidad de desarrollo

Tabla 9.

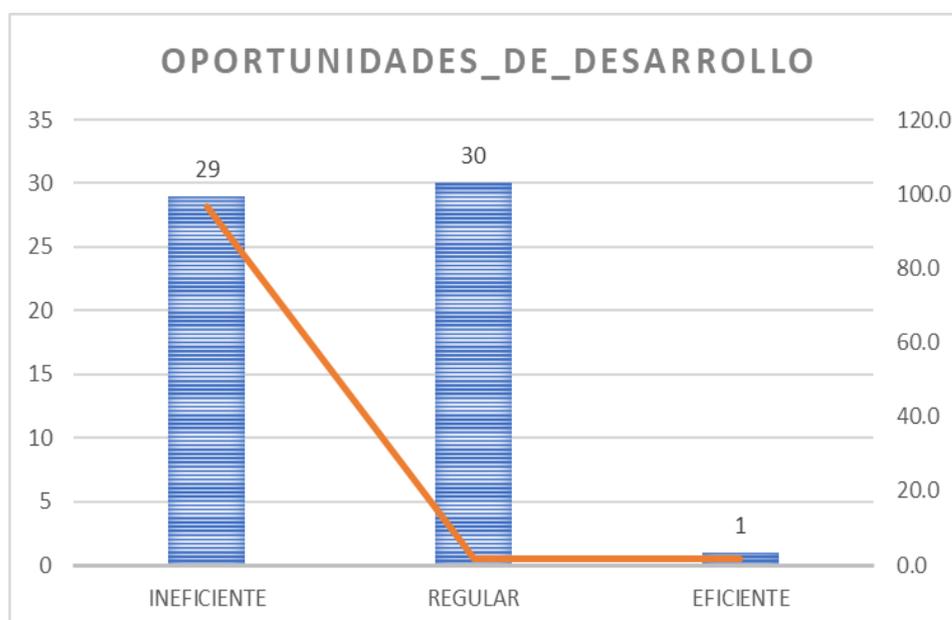
Evaluación de la dimensión oportunidad de desarrollo de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023

OPORTUNIDADES_DE_DESARROLLO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	29	48.3	48.3	48.3
	REGULAR	30	50.0	50.0	98.3
	EFICIENTE	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta procesada

FIGURA 3. *Nivel de la dimensión oportunidad de desarrollo en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023*



Dimensión 3: Interrelación laboral

Tabla 10.

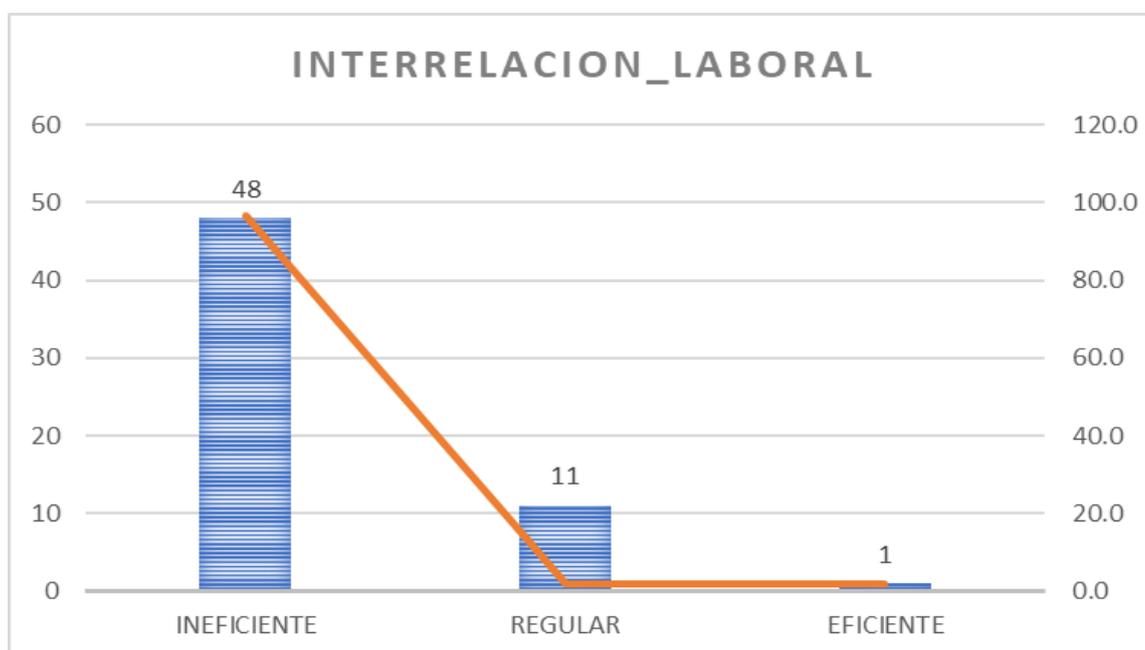
Evaluación de la dimensión interrelación laboral de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023

INTERRELACION_LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido INEFICIENTE	48	80.0	80.0	80.0
REGULAR	11	18.3	18.3	98.3
EFICIENTE	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta procesada

FIGURA 4. Nivel de la dimensión interrelación laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023



VARIABLE 2: Desempeño del personal

Tabla 11.

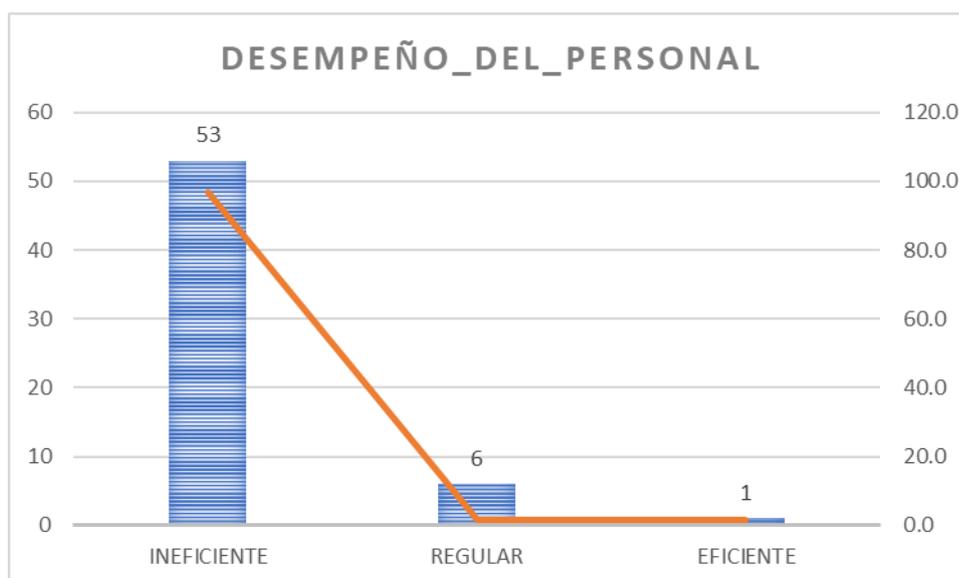
Evaluación de la variable desempeño del personal de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023

DESEMPEÑO_DEL_PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	53	88.3	88.3	88.3
	REGULAR	6	10.0	10.0	98.3
	EFICIENTE	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta procesada

FIGURA 5. Nivel de la variable desempeño del personal en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023



Dimensión 4: Productividad laboral

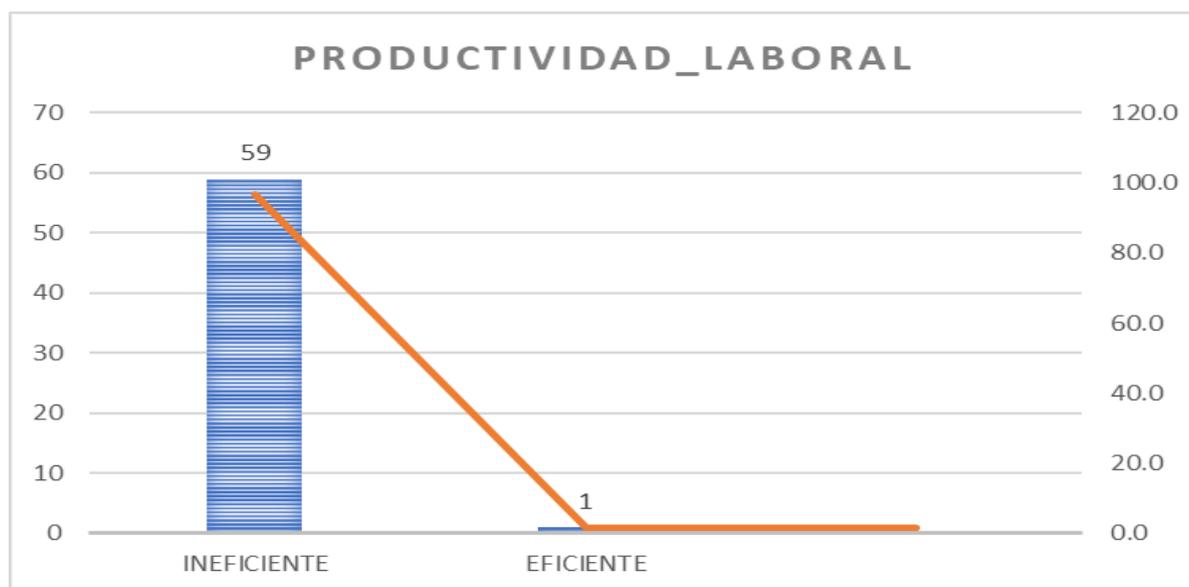
Tabla 12.

Evaluación de la dimensión productividad laboral de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023

		PRODUCTIVIDAD_LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	59	98.3	98.3	98.3
	EFICIENTE	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta procesada

FIGURA 6. *Nivel de la dimensión productividad laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023*



Dimensión 5: Conocimiento de trabajo

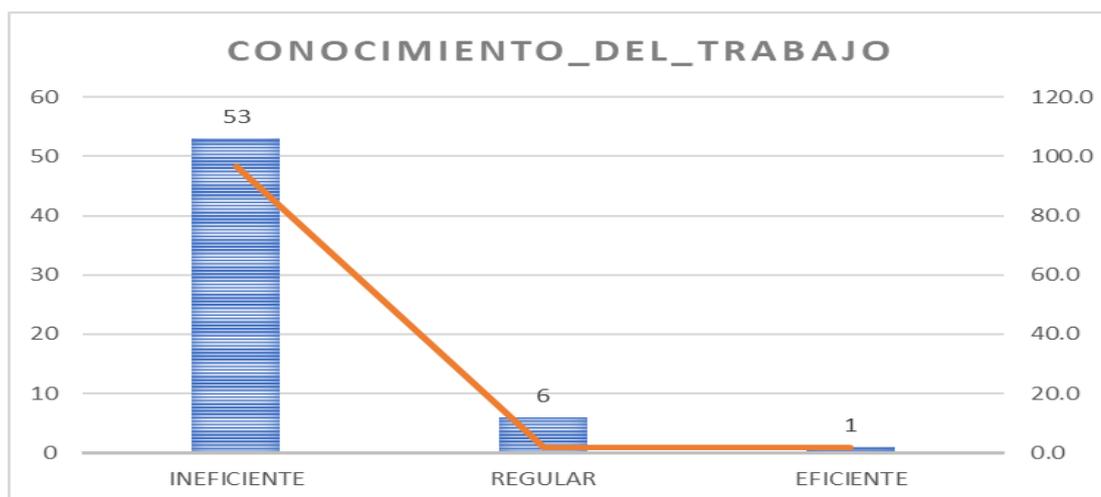
Tabla 13.

Evaluación de la dimensión conocimiento de trabajo de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023

		CONOCIMIENTO_DEL_TRABAJO		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	INEFICIENTE	53	88.3	88.3	88.3
	REGULAR	6	10.0	10.0	98.3
	EFICIENTE	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta procesada

FIGURA 7. *Nivel de la dimensión conocimiento de trabajo en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023*



Dimensión 6: Eficiencia laboral

Tabla 14.

Evaluación de la dimensión eficiencia laboral de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES – 2023

		EFICIENCIA_LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	41	68.3	68.3	68.3
	REGULAR	18	30.0	30.0	98.3
	EFICIENTE	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta procesada

FIGURA 8. Nivel de la dimensión eficiencia laboral en la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023

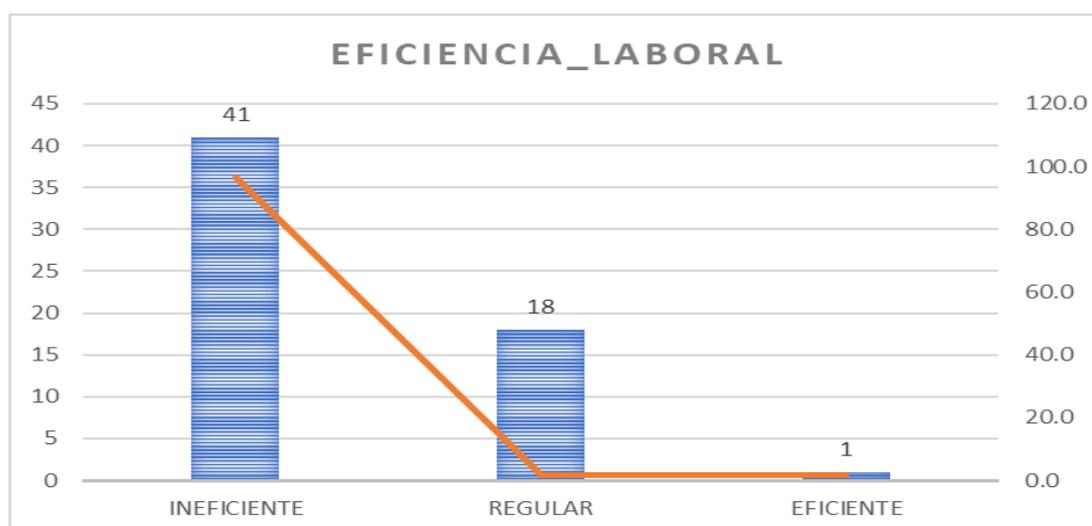


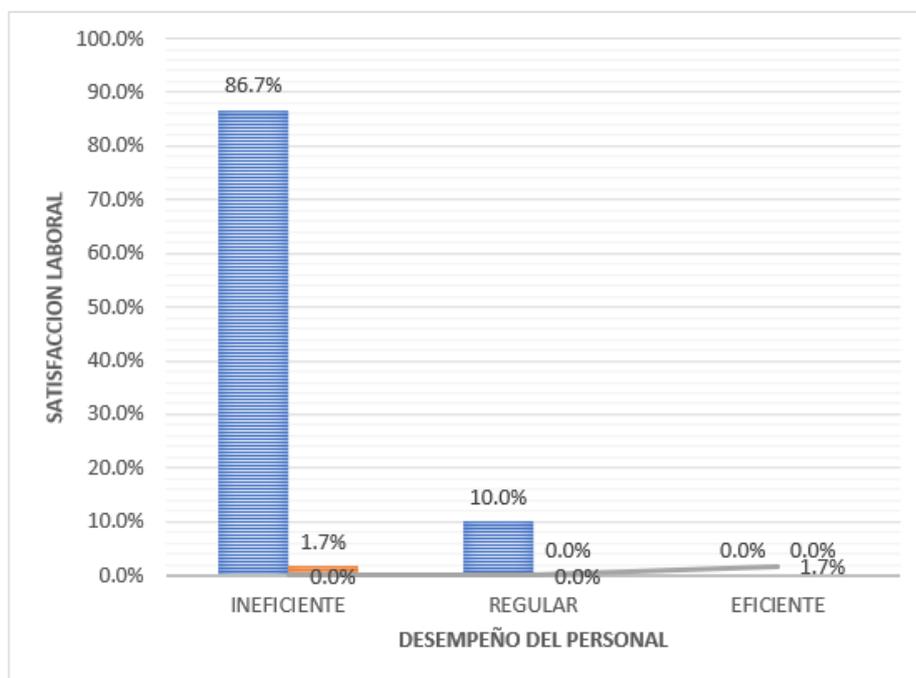
Tabla 15.

Tabla de contingencia porcentual entre la variable satisfacción laboral y el desempeño del personal.

		DESEMPEÑO DEL PERSONAL				
		INEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	Total	
Satisfacción Laboral	INEFICIENTE	Recuento	52	6	0	58
		% del total	86.7%	10.0%	0.0%	96.7%
	REGULAR	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.7%	0.0%	0.0%	1.7%
	EFICIENTE	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	1.7%	1.7%
Total	Recuento	53	6	1	60	
	% del total	88.3%	10%	1.7%	100%	

Fuente: Encuesta procesada

FIGURA 9. *Representación gráfica de la tabla de contingencia porcentual entre la variable satisfacción laboral y el desempeño del personal de la empresa inversiones AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023*



5.2. Interpretación de resultados

En la tabla 7, se observa que el 96.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la variable satisfacción laboral es INEFICIENTE, mientras el 1.7 % de los trabajadores manifiestan que la variable satisfacción laboral es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la variable satisfacción laboral es EFICIENTE. En la figura 1, se observa de manera gráfica y detallada el nivel de la variable satisfacción laboral en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 8, se observa el 68.3% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión bonificación laboral es INEFICIENTE, mientras el 30 % de los trabajadores manifiestan que la dimensión bonificación laboral es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión bonificación laboral es EFICIENTE. En la figura 2, se observa de manera gráfica y detallada el nivel de la dimensión bonificación laboral en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 9, se observa que el 48.3% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión oportunidad de desarrollo es INEFICIENTE, mientras el 50% de los trabajadores manifiestan que la dimensión oportunidad de desarrollo es REGULAR, finalmente el 1.7 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión oportunidad de desarrollo es EFICIENTE.

En la figura 3, se observa de manera gráfica y detallada el nivel de la dimensión oportunidad de desarrollo en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 10, se observa que el 80% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión interrelación laboral es INEFICIENTE, el 18.3 % de los trabajadores manifiestan que la dimensión interrelación laboral es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión interrelación laboral es EFICIENTE.

En la figura 4, se observa de manera gráfica y detallada el nivel de la dimensión interrelación laboral en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 11, se observa que el 88.3% de los trabajadores encuestados manifiestan que la variable desempeño del personal es INEFICIENTE, mientras el 10% de los trabajadores manifiestan que la variable desempeño del personal es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la variable desempeño del personal es EFICIENTE.

En la figura 5, se observa de manera gráfica y detallada la variable desempeño del personal en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 12, se observa que el 98.3% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión productividad laboral es INEFICIENTE, mientras el 1.7% de los trabajadores manifiestan que la dimensión productividad laboral es EFICIENTE.

En la figura 6, se observa de manera gráfica y detallada el nivel de la dimensión productividad laboral en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 13, se observa que el 88.3% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión conocimiento de trabajo es INEFICIENTE, mientras el 10% de los trabajadores

manifiestan que la dimensión conocimiento de trabajo es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión conocimiento de trabajo es EFICIENTE.

En la figura 7, se observa de manera gráfica y detallada el nivel de la dimensión conocimiento de trabajo en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 14, se observa que el 68.3% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión eficiencia laboral es INEFICIENTE, mientras que el 30% de los trabajadores manifiestan que la dimensión eficiencia laboral es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión eficiencia laboral es EFICIENTE.

En la figura 8, se observa de manera gráfica y detallada el nivel de la dimensión eficiencia laboral en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 15, se observa la tabla de contingencia porcentual entre la variable satisfacción laboral y el desempeño del personal. En la figura 9, se observa la representación gráfica de la tabla de contingencia porcentual entre la variable satisfacción laboral y el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

En el presente estudio se utilizó una prueba de normalidad para evaluar la distribución de los datos recolectados. La población es mayor a 50, por ello se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar si los datos eran paramétricos o no. Posteriormente, se utilizó la prueba Rho de Spearman para analizar las variables del estudio, considerando que son no paramétricas.

Prueba de normalidad

Tabla 16.

Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov) para las variables y dimensión de estudio

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov- Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION LABORAL	0.536	60	0.000	0.171	60	0.000
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	0.517	60	0.000	0.383	60	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Encuesta procesada*

En la tabla 16, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov porque la muestra es mayor a 50. Acorde a los datos procesados y presentados en la tabla 16, se observa que las

variables no siguen una distribución normal, ya que el valor de $p < 0.05$, a partir de ello se empleara la prueba de Rho de Spearman, permitiendo medir la correlación de la variable.

Según la tabla de normalidad observamos que en la variable Satisfacción Laboral el nivel de significancia es 0.000. Por lo que se utilizara la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov. Asimismo, el valor de p es <0.05 por ello no siguen una distribución normal, por lo tanto, esta hipótesis es no paramétrica, por ende, se analizará con la prueba de Rho de Spearman.

Según la tabla de normalidad observamos que en la variable desempeño del personal el nivel de significancia es 0.000. Por lo que se utilizara la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov. Asimismo, el valor de p es <0.05 por ello no siguen una distribución normal, por lo tanto, esta hipótesis es no paramétrica, por ende, se analizará con la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Tabla 17.

Grado de Correlación de Rho de Spearman

Valor	Correlación
De $-\infty$ a 0	Nula correlación
De 0,00 a 0,19	Muy baja correlación
De 0,20 a 0,39	Baja correlación
De 0,40 a 0,59	Moderada correlación
De 0,60 a 0,79	Buena correlación
De 0,80 a 1,00	Muy buena correlación

Fuente: *Elaboración Propia*

Pruebas de hipótesis

Regla de decisión

- Si $p > 0.05$, no existe relación entre las variables y se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, los DATOS TIENEN UNA DISTRIBUCIÓN NORMAL, entonces emplearemos PRUEBAS PARAMETRICAS.
- Si $p < 0.05$, existe relación entre las variables y se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna los DATOS NO TIENEN UNA DISTRIBUCIÓN NORMAL, entonces emplearemos PRUEBAS NO PARAMETRICAS
- Si el Rho es positivo la RELACION ES DIRECTA.
- Si el Rho es negativo la RELACION ES INVERSA.

Tabla 18.

Prueba de Rho de Spearman para variable satisfacción laboral y el desempeño del personal

			SATISFACCION LABORAL	DESEMPEÑO DEL PERSONAL
Rho de Spearman	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	.256*
		Sig. (bilateral)		0.049
		N	60	60
	DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	.256*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.049	
		N	60	60

Fuente: Encuesta procesada en SPSS

Ho: No existe una relación de influencia significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

Ha: Existe una relación de influencia significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 18 se observó El valor estadístico de Rho de Spearman es 0.256, teniendo un valor positivo generando una RELACION DIRECTA, lo que significa que se genera un grado de BAJA CORRELACION entre las variables satisfacción laboral y desempeño del personal. Se tiene un nivel de significancia de 0.049, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 19.

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión bonificación laboral y la variable desempeño del personal

		DESEMPEÑO DEL PERSONAL		
		BONIFICACION LABORAL		
Rho de Spearman	BONIFICACION LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	.557**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	.557**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Fuente: Encuesta procesada en SPSS

Ho: No existe una relación de influencia significativa entre la dimensión bonificación laboral y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

Ha: Existe una relación de influencia significativa entre la dimensión bonificación laboral y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 19 se observó El valor estadístico de Rho de Spearman es 0.557, teniendo un valor positivo generando una RELACION DIRECTA, lo que significa que se genera un grado de MODERADA CORRELACION entre la dimensión bonificación laboral y la variable desempeño del personal. Se tiene un nivel de significancia de 0.000 que es menor que 005, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 20.

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión oportunidad de desarrollo y la variable desempeño del personal

Correlaciones

		DESEMPEÑO DEL PERSONAL	
		OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	
Rho de Spearman	OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.202
		N	60
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	Coeficiente de correlación	-0.202
		Sig. (bilateral)	0.121
		N	60

Fuente: Encuesta procesada en SPSS

Ho: No existe una relación de influencia significativa entre la dimensión oportunidad de desarrollo y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

Ha: Existe una relación de influencia significativa entre la dimensión oportunidad de desarrollo y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 20 se observó El valor estadístico de Rho de Spearman es de -0.202, teniendo un valor negativo generando una RELACION INVERSA. lo que significa un grado de NULA CORRELACION entre la dimensión oportunidades de desarrollo y la variable desempeño del personal.

Se tiene un nivel de significancia de 0.121 que es mayor que 0.05, lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 21.

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión interrelación laboral y la variable desempeño del personal

Correlaciones

			INTERRELACION LABORAL	DESEMPEÑO DEL PERSONAL
Rho de Spearman	INTERRELACION LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	0.238
		Sig. (bilateral)		0.068
		N	60	60
	DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	0.238	1.000
		Sig. (bilateral)	0.068	
		N	60	60

Fuente: Encuesta procesada en SPSS

Ho: No existe una relación de influencia significativa entre la dimensión interrelación laboral y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

Ha: Existe una relación de influencia significativa entre la dimensión interrelación laboral y la variable desempeño del personal de la Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la tabla 21 se observó El valor estadístico de Rho de Spearman es 0.238, teniendo un valor positivo generando una RELACION DIRECTA, lo que significa que se genera un grado de BAJA CORRELACION entre la dimensión interrelación laboral y la variable desempeño del personal. Se tiene un nivel de significancia de 0.068, lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

En esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023. Mediante los resultados obtenidos luego de la colaboración de los trabajadores se puede observar en la tabla número 7 que del número total de los encuestados (60 trabajadores), se observa que el 96.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la variable satisfacción laboral es INEFICIENTE, mientras el 1.7 % de los trabajadores manifiestan que la variable satisfacción laboral es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la variable satisfacción laboral es EFICIENTE. En la figura 1, se observa de manera gráfica y detallada el nivel de la variable satisfacción laboral en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la investigación se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es 0.256, teniendo un valor positivo generando una RELACION DIRECTA, lo que significa que se genera un grado de BAJA CORRELACION entre las variables satisfacción laboral y desempeño del personal.

Además, el nivel de significancia de 0.049, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se llega a la conclusión que se acepta la Hipótesis de General.

Los resultados obtenidos en este estudio presentan similitudes con la investigación realizada por Escobar y Aguilar (2023) en su tesis "La relación entre la satisfacción y el desempeño laborales del sector lácteo en el cantón Latacunga" de la Universidad Técnica de Cotopaxi. El objetivo del estudio de Escobar y Aguilar fue determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño

laboral en el sector lácteo mediante el uso de instrumentos de medición para recopilar información.

Para ello, se empleó una metodología de investigación cuantitativa con un diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional. Los resultados y análisis de los datos obtenidos indicaron que hay una correlación positiva perfecta del 0.976 entre la satisfacción y el desempeño laborales de los trabajadores del sector lácteo.

El primer objetivo específico de la investigación fue determinar si la dimensión bonificación laboral y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023., se relacionan.

En los resultados obtenidos luego de la colaboración de los trabajadores, se pueden observar en la tabla 8, que el 68.3% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión bonificación laboral es INEFICIENTE, mientras el 30 % de los trabajadores manifiestan que la dimensión bonificación laboral es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión bonificación laboral es EFICIENTE. En la figura 2, se observa de manera gráfica y detallada el nivel de la dimensión bonificación laboral en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023.

En la investigación se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es 0.557, teniendo un valor positivo generando una RELACION DIRECTA, lo que significa que se genera un grado de MODERADA CORRELACION entre las variables satisfacción laboral y desempeño del personal.

Además, el nivel de significancia de 0.000 que es menor que 005, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se llega a la conclusión que se acepta la Hipótesis Alterna

Los resultados obtenidos en este estudio muestran similitudes con la investigación realizada por Cadena (2019) en su tesis "La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A de la Provincia de Pichincha" en la Universidad Católica del Ecuador. El objetivo de la investigación de Cadena fue analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios de la empresa Envatub S.A. en la provincia de Pichincha, Ecuador. Se utilizó una metodología de investigación cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional en una población de 50 trabajadores del área operativa. Como resultado, se concluyó que existe una posible relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

El segundo objetivo específico de la investigación fue determinar si la dimensión oportunidades de desarrollo y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023, se asocian.

En los resultados obtenidos luego de la colaboración de los trabajadores, se pueden observar en la tabla 9, que el 48.3% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión oportunidad de desarrollo es INEFICIENTE, mientras el 50% de los trabajadores manifiestan que la dimensión oportunidad de desarrollo es REGULAR, finalmente el 1.7 % de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión oportunidad de desarrollo es EFICIENTE.

En la investigación se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de -0.202, teniendo un valor negativo generando una RELACION INVERSA. lo que significa un grado de NULA CORRELACION entre las variables satisfacción laboral y desempeño del personal.

Además, el nivel de significancia de 0.121 que es mayor que 0.05, lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza

la hipótesis alterna. Se llega a la conclusión que se rechaza la hipótesis específica.

Los resultados obtenidos en este estudio presentan similitudes con la investigación realizada por Espinoza (2021) en su tesis "Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2". El objetivo del estudio de Espinoza fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. Se utilizó una metodología de investigación cuantitativa, correspondiente al tipo descriptivo correlacional no experimental transversal. Después de la aplicación de las encuestas, se encontró que el 88.5% del personal docente se encontraba en un nivel medio de satisfacción y el 69% tenía un nivel de desempeño bajo. Con un coeficiente de correlación de 0.407 (Rho de Spearman), se concluyó que el desempeño laboral tiene una dependencia moderada de la satisfacción laboral, lo que sugiere que si la satisfacción mejora, también lo hará el nivel de desempeño docente. El autor sugiere diseñar un plan de mejora que contemple oportunidades de crecimiento y promoción de una buena relación interpersonal para elevar el nivel de satisfacción del personal docente y mejorar su desempeño.

El tercer objetivo específico de la investigación fue determinar si la dimensión interrelación laboral y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023, se asocian.

En los resultados obtenidos luego de la colaboración de los trabajadores, se pueden observar en la tabla 10, que el 80% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión interrelación laboral es INEFICIENTE, el 18.3 % de los trabajadores manifiestan que la dimensión interrelación laboral

es REGULAR, finalmente el 1.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que la dimensión interrelación laboral es EFICIENTE.

En la investigación se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.238, teniendo un valor positivo generando una RELACION DIRECTA, lo que significa que se genera un grado de BAJA CORRELACION entre las variables satisfacción laboral y desempeño del personal.

Además, el nivel de significancia de 0.068, lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Se llega a la conclusión que se rechaza la tercera Hipótesis específica.

Los resultados obtenidos en este estudio presentan similitudes con la investigación realizada por Govea y Zúñiga (2020) en su investigación "El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios" en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. El objetivo de la investigación de Govea y Zúñiga fue determinar si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se utilizó una metodología no experimental de alcance descriptivo y correlacional en una población de 40 colaboradores dentro de una empresa de servicios en Guayaquil, Ecuador. Los autores concluyeron que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral como resultado de la investigación realizada.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye:

1. Se determinó una BAJA CORRELACION entre las variables satisfacción laboral y desempeño de personal en la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023, porque tiene un valor estadístico de Rho de Spearman de 0.256 y su nivel de significancia es 0.049.
2. Se determinó una MODERADA CORRELACION entre la dimensión bonificación laboral y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023, porque tiene un valor estadístico de Rho de Spearman de 0.557 y su nivel de significancia es 0.000.
3. Se determinó una NULA CORRELACION entre la dimensión oportunidades de desarrollo y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023, porque tiene un valor estadístico de Rho de Spearman de -0.202 y su nivel de significancia es 0.121.
4. Se determinó una BAJA CORRELACION entre la dimensión interrelación laboral y la variable desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC sede Tumbes - 2023, porque tiene un valor estadístico de Rho de Spearman de 0.238 y su nivel de significancia es 0.068.

RECOMENDACIONES

- 1.** Realizar una evaluación periódica del nivel de satisfacción laboral y desempeño del personal para identificar oportunidades de mejora y tomar medidas preventivas y correctivas.
- 2.** Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal, lo que puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral y el desempeño.
- 3.** Proporcionar oportunidades de crecimiento y promoción dentro de la empresa, lo que puede ser un factor importante para mejorar la satisfacción laboral y el desempeño del personal
- 4.** Evaluar las condiciones laborales y los beneficios ofrecidos a los empleados, asegurándose de que sean justos y adecuados, lo que puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Atalaya (1999) *Satisfacción Laboral Y Productividad “TEORÍA DE LA SATIFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG”*. Revista de Investigación Académica,

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm#:~:text=TEOR%C3%8DA%20DE%20LA%20SATIFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20HERZBERG&text=Supone%20que%20la%20satisfacci%C3%B3n%20o,sus%20actitudes%20frente%20al%20mismo.

Blanco (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejos, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25315>

Cabrera y Peña (2020) *"Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020"* Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejos, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25315>

Cadena (2019) *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A de la Provincia de Pichincha*. Tesis de pregrado, Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>

Cascio (2018). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits*. McGraw-Hill Education.

<https://www.amazon.com/Managing-Human-Resources-Productivity-Mcgraw-Hill/dp/0070111545>

Collins (2001): *Good to Great: Why Some Companies Make the Leap and Others Don't.* HarperBusiness.

<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780080496283/managing-next-society-peter-drucker>

Cornejo (2020) *Factores motivacionales en el desempeño laboral del personal administrativo contratado, Universidad Nacional de Tumbes. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes.*

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2517/TE SIS%20-%20CORNEJO%20HIDALGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dessler, G. (2017). *Human Resource Management (15th ed.).* Pearson.

<https://www.pearson.com/us/higher-education/program/Dessler-Human-Resource-Management-15th-Edition/PGM2061263.html>

Dolado y García (2002). *La integración laboral de los inmigrantes en España. Revista española de economía, 19(1), 3-34.*

<https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/3458/dt-fedea-2008-24.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Drucker, P. F. (1954). *The practice of management.* Harper & Row.

<https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>

Erikson (1950). *Childhood and society.* W.W. Norton & Company.

<https://www.amazon.com/Childhood-Society-Erik-H-Erikson/dp/039331068X>

Escobar y Aguilar (2023) *La relación entre la satisfacción y el desempeño laborales del sector lácteo en el cantón Latacunga. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.*

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10041/1/PI-002373.pdf>

Escobedo y Quiñones (2019) *Relación entre la satisfacción y desempeño laborales de los colaboradores de las MYPES operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.*

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/16601>

Espinoza (2021) *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejos, Perú.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56521>

Fernández (2020) *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Profesionales De Enfermería Que Laboran En El Hospital Félix Torrealva Gutiérrez Ica septiembre 2018. Tesis de pregrado, Universidad San Juan Bautista, Perú.*

<https://hdl.handle.net/20.500.14308/2772>

Freeman, R. B. (1995). *Are your wages set in Beijing? Journal of Economic Perspectives, 9(3), 15-32.*

What Do Unions Do? By Richard B. Freeman and James L. Medoff, 1985 (sagepub.com)

Govea y Zúñiga D. (2020) *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador.*

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lang=es

Haltiwanger y Hurst (2013). *Declining labor turnover and turbulence. Journal of Economic Perspectives, 27(3), 163-188.*

<https://www.jstor.org/stable/43297800>

Huaquipaco y Navarro (2018) *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) - Majes, 2018. Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú, Perú.*

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco_Luis%20Navarro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Judge y Erdogan (2007). *The dispositional causes of job satisfaction and job performance: A meta-analytic review. Journal of Applied Psychology, 92(2), 438–454. https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.438*

[Microsoft Word - Judge, Hulin, & Dalal--FINAL.doc \(timothy-judge.com\)](#)

Lave (1988). *Cognition in Practice: Mind, Mathematics and Culture in Everyday Life. Cambridge University Press.*

<https://www.cambridge.org/pe/academic/subjects/psychology/cognition/cognition-practice-mind-mathematics-and-culture-everyday-life?format=PB>

Locke (1969): *What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance, 4(4), 309-336.*

[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)

Locke y Latham (1990). *A theory of goal setting and task performance. Prentice Hall.*

[\(PDF\) A Theory of Goal Setting & Task Performance \(researchgate.net\)](#)

Maslow (1943) *A theory of human motivation. Psychological Review, 50(4), 370-396*

<https://psycnet.apa.org/record/1943-03751-001>

Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization.* New York: Macmillan.

McGregor (1960). *The Human Side of Enterprise.* New York: McGraw-Hill.

Mendoza *Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018”*, Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8065/Mendoza%20Juarez%2C%20Jerry%20James.pdf?sequence=1&isAlloved=y>

Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017) *Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Revista Electrónica Educare, 21(2), 1-17.*

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v21n3/1409-4258-ree-21-03-00252.pdf>

Requejo (2019) *La gestión de las personas y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2017.* Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/12004/SATISFACCION_LABORAL_REQUEJO_BODERO_CATHERINE_ISABEL.pdf?sequence=1

Ruiz y Sánchez (2019) “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Zarumilla - Tumbes, 2018”. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43176/Ruiz_DFI%20-%20S%C3%A1nchez_VLA.pdf?sequence=1&isAllowed=

Schön (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books

[The Reflective Practitioner: How Professionals Think In Action: Schon, Donald A.: 9780465068784: Amazon.com: Books](#)

Smith (1965). *Inequity in social exchange*. *Advances in experimental social psychology*, 2, 267-299.

<https://www.aiteco.com/teoria-de-la-equidad/>

Taylor, F.W. (1911). *Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers Publishers.

<https://www.amazon.com/Principles-Scientific-Management-Frederick-Winslow/dp/0486299880>

Tipán (2018) *El síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito*. Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14518>

Urquiza (2012). *Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud: Teoría modelos de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler*. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*, 10(2), 45-56.”

[SATISFACCIÓN LABORAL, Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD \(scielo.org.bo\)](#)

Vygotsky (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes.* Harvard University Press.

[Amazon.com: Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes: 8601300367804: Vygotsky, L. S., Cole, Michael, John-Steiner, Vera, Scribner, Sylvia, Souberman, Ellen: Books](#)

Vroom (1964). *Work and motivation.* Wiley.

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>

Wenger, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity.* Cambridge University Press.

https://www.researchgate.net/publication/319393603_Communities_of_Practice_Learning_Meaning_and_Identity

Zelada (2018) *La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en los Docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejos, Perú.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/17305>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción Laboral en el Desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal Sac Sede Tumbes - 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Existe relación entre la bonificación laboral</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1 Determinar si la bonificación laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023. se relacionan.</p> <p>O.E.2 Determinar si las oportunidades de desarrollo y el desempeño del</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación de influencia significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1 La bonificación laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023. se relacionan significativamente.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones: - D.1: bonificación laboral - D.2: oportunidades de desarrollo - D.3.: interrelación laboral</p> <p>Variable 2: Desempeño del Personal</p> <p>Dimensiones: - D.1: productividad laboral</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Investigación básica</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal-correlacional</p> <p>Población: personal de la empresa INVERSIONES AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023</p>

<p>y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023?</p> <p>P.E.2</p> <p>¿Existe relación entre las oportunidades de desarrollo y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023?</p> <p>P.E.3</p>	<p>personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023. se relacionan.</p> <p>O.E.3</p> <p>Determinar si la interrelación laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023. se relacionan.</p>	<p>H.E.2</p> <p>Las oportunidades de desarrollo y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023. se relacionan significativamente.</p> <p>H.E.3</p> <p>La interrelación laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023. se relacionan significativamente.</p>	<p>- D.2: conocimiento del trabajo</p> <p>- D.3.: eficiencia laboral</p>	<p>Muestra: 60 trabajadores de la empresa INVERSIONES AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023</p> <p>Técnica e instrumentos:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos</p>
--	---	--	--	--

<p>¿Existe relación entre la interrelación laboral y el desempeño del personal, en la empresa Inversiones AFAL SAC sede Tumbes, 2023?</p>				
---	--	--	--	--

Responsable: Luis Angel Torres Gonzales

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



ENCUESTA DIRIGIDA A LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA,
INVERSIONES AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.

Estimado servidor lea esta encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre la satisfacción laboral en el desempeño de la empresa INVERSIONES AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023.

Se solicita responder con seriedad, objetividad, las respuestas serán analizadas de manera anónima y confidencial.

DATOS DEL ENCUESTADO

Marque con una "X" a alternativa de acuerdo con su criterio.

Marque con una "X" en el recuadro de cada una de las afirmaciones propuestas, según lo que usted percibe o siente que se da en la empresa INVERSIONES AFAL SAC SEDE TUMBES - 2023, según la escala siguiente.

NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

V1 SATISFACCIÓN LABORAL

D1	BONIFICACION LABORAL	1	2	3	4	5
1	¿Estás satisfecho con la bonificación que recibes por tu trabajo?					
2	¿Recibes algún tipo de retribución adicional aparte del salario base?					
3	¿Crees que las bonificaciones y retribuciones adicionales son importantes para mantener la motivación en el trabajo?					
4	¿Has recibido alguna bonificación por haber obtenido una certificación en tu área de trabajo?					
5	¿Crees que obtener certificaciones puede mejorar tus habilidades y conocimientos en el trabajo?					

D2	OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	1	2	3	4	5
6	¿Crees que las oportunidades de desarrollo y capacitaciones pueden influir en la retención de empleados en una empresa?					
7	¿Crees que las empresas deberían ofrecer incentivos para la participación en programas de capacitación y desarrollo?					
8	¿Has tenido la oportunidad de asistir a eventos o conferencias relacionados con tu área de trabajo?					
9	¿Has tenido la oportunidad de ascender en tu trabajo actual?					
10	¿Crees que la falta de oportunidades de ascenso puede ser una razón para buscar trabajo en otra empresa?					

D3	INTERRELACIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
11	¿Con qué frecuencia interactúas con tus colegas durante el día laboral?					
12	¿Te sientes cómodo/a al expresar tus ideas y opiniones frente a tus colegas de trabajo?					
13	¿Consideras que la empresa brinda suficientes oportunidades para fomentar la interacción y el trabajo en equipo entre los colegas?					
14	¿Crees que existe un buen clima laboral en la organización?					
15	¿Consideras que existe una buena relación entre los distintos departamentos de la organización?					

V2 DESEMPEÑO DEL PERSONAL

D4	PRODUCTIVIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
16	¿Crees que deberían implementar medidas a nivel empresarial para mejorar el nivel de producción en general?					
17	¿Has experimentado alguna vez un aumento o disminución en tu nivel de producción debido a factores externos, como la carga de trabajo o los cambios en la gestión de la empresa?					
18	¿Se realizan gestiones para aumentar tu nivel de producción en el trabajo?					
19	¿Influye la motivación laboral en tu nivel de producción?					
20	¿Estás utilizando tu tiempo de manera productiva en el trabajo?					

D5	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
21	¿Crees que influye la experiencia laboral para el conocimiento del trabajo?					
22	¿Crees que requieres capacitación para realizar tu trabajo correctamente?					
23	¿Crees que tu experiencia previa en trabajos relacionados con tu puesto actual te ha sido útil?					
24	¿Crees que influye el desarrollo de habilidades en la calidad de tu trabajo?					
25	¿Implementaron medidas de gestión a nivel empresarial para mejorar la calidad del trabajo en general?					

D6	EFICIENCIA LABORAL	1	2	3	4	5
26	¿Influye tu nivel de adaptabilidad en tu eficiencia laboral?					
27	¿Has experimentado alguna vez un aumento o disminución en tu eficiencia laboral debido a factores externos, como la carga de trabajo o los cambios en la gestión de la empresa?					
28	¿Has sido capaz de adaptarte a situaciones de trabajo nuevas o cambiantes en el pasado?					
29	¿Influye tu nivel de eficiencia laboral en el cumplimiento de metas establecidas?					
30	¿Crees que los incentivos económicos tienen un impacto en el cumplimiento de tus metas en el trabajo?					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC Sede Tumbes – 2023 "

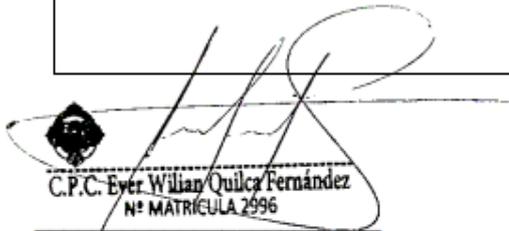
Nombre del Experto: Quilca Fernández, Ever Wiliam.

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES



C.P.C. Ever Wilian Quilca Fernández
Nº MATRÍCULA 2996

Apellidos y Nombres del validador: QUILCA FERNANDEZ EVER WILIAN
Grado académico: TITULADO CONTADOR PUBLICO
Nº. DNI: 46178280

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: “Satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC Sede Tumbes – 2023 ”

Nombre del Experto: Arias Matias Joselyn

VI. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	

	a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

VI. OBSERVACIONES GENERALES



Apellidos y Nombres del validador: ARIAS MATIAS, JOSELYN ARIAS
 Grado académico: TITULADO ADMINISTRADORA DE EMPRESA
 N°. DNI: 70394860

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Satisfacción laboral en el desempeño del personal de la empresa Inversiones Afal SAC Sede Tumbes – 2023 "

Nombre del Experto: Quispe Melgar Ivan.

IV. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	

	a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

IX. OBSERVACIONES GENERALES

YVÁN M. QUISPE MELGAR
ING. INDUSTRIAL

Apellidos y Nombres del validador: QUISPE MELGAR IVAN
Grado académico: TITULADO INGENIERIA INDUSTRIAL
N°. DNI: 40037308

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos

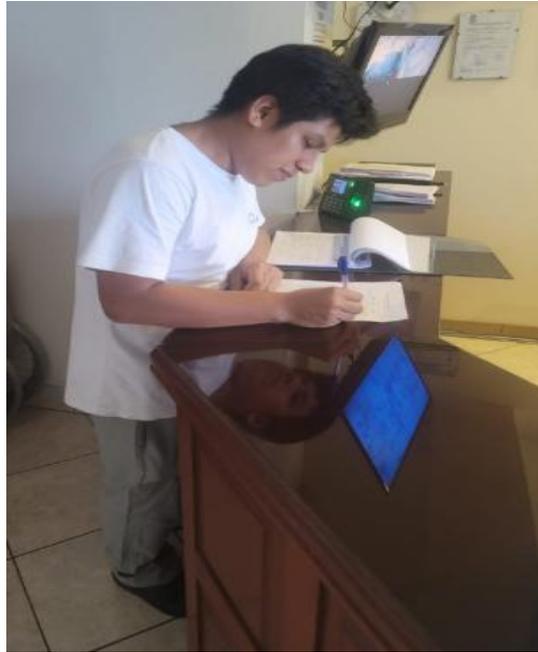
Anexo 5: Evidencia fotográfica



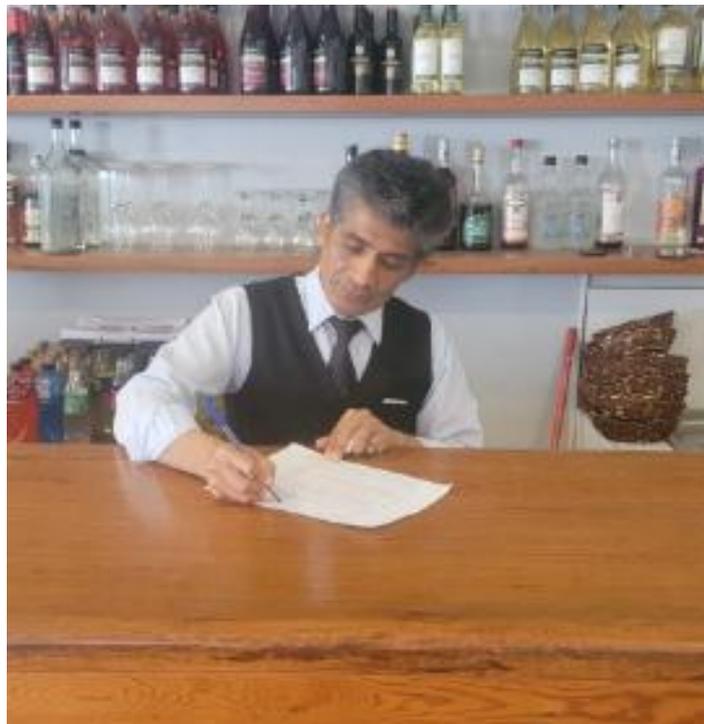
Asistente Administrativo



House Keeping



House Keeping



Mozo



Jefe de Mantenimiento

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

08. TORRES GONZALES LUIS ANGEL.doc

x

RECuento DE PALABRAS

14134 Words

RECuento DE CARACTERES

81079 Characters

RECuento DE PÁGINAS

103 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.6MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 9, 2024 4:04 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 9, 2024 4:05 PM GMT-5

● 24% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● **24% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonomaelca.edu.pe Internet	8%
2	repositorio.autonomaelca.edu.pe Internet	3%
3	hdl.handle.net Internet	3%
4	repositorio.untumbes.edu.pe Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
6	Universidad Señor de Sipan on 2017-07-20 Submitted works	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-17 Submitted works	<1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

9	Corporación Universitaria del Sucre - Corposucre on 2024-05-30	<1%
	Submitted works	
10	docplayer.es	<1%
	Internet	
11	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-04	<1%
	Submitted works	
12	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
	Internet	
13	Universidad Tecnológica del Peru on 2019-05-12	<1%
	Submitted works	
14	Universidad Peruana de Las Americas on 2021-11-29	<1%
	Submitted works	
15	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-09-21	<1%
	Submitted works	
16	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2023-12-18	<1%
	Submitted works	
17	repositorio.unac.edu.pe	<1%
	Internet	
18	Universidad Nacional de Cañete on 2023-11-22	<1%
	Submitted works	
19	Universidad Alas Peruanas on 2019-04-11	<1%
	Submitted works	
20	tesis.pucp.edu.pe	<1%
	Internet	

21	Universidad Alas Peruanas on 2022-02-17 Submitted works	<1%
22	Universidad Continental on 2019-03-21 Submitted works	<1%
23	Universidad Ricardo Palma on 2023-07-31 Submitted works	<1%
24	Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-06 Submitted works	<1%
25	Universidad Católica Los Angeles de Chimbote on 2023-06-23 Submitted works	<1%
26	Universidad Cesar Vallejo on 2021-06-19 Submitted works	<1%
27	Universidad Tecnológica del Perú on 2024-07-22 Submitted works	<1%
28	repositorio.autonoma.edu.pe Internet	<1%
29	unasam on 2024-05-14 Submitted works	<1%