



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE
CHONTALES

“CORNELIO SILVA ARGUELLO”

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Tema General: Talento Humano de las MIPYMES en el Departamento de Chontales.

Tema Delimitado: Satisfacción Laboral en la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL Juigalpa, Chontales durante el año 2018.

Autor:

- Bra. Cenelia Tomasa López

Tutores:

Dra. Jenny Villanueva.
MBA. Dulce Amador Castro.

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!

Abril 2019

Tema

Talento Humano de las MIPYMES en el Departamento de Chontales.

SUB -Tema:

Satisfacción Laboral en la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL Juigalpa, Chontales durante el año 2018.

DEDICATORIA

A Dios, por su infinito amor, porque sólo por su gracia he llegado a este momento de mi vida, a Él le debo todo lo que soy y lo que he logrado.

A mis hijos: ellos son mi fuerza, mi motor, los que me animan a seguir luchando por ser una profesional, para ser ejemplo de lucha y perseverancia, para demostrarles que uno puede lograr todo lo que se propone con mucho esfuerzo y trabajo. Los amo.

En memoria a **mi madre Marta López Urbina**, ya que ella ha sido quien me ha inspirado para superarme.

AGRADECIMIENTO

A **Dios** sobre todas las cosas, sin él nada soy.

Agradezco a todos mis familiares que me han apoyado de una u otra forma, especialmente a mi hermana **Tania Urbina López** por apoyarme en todo momento y darme su cariño, aconsejándome y motivándome a cumplir mis metas; mujer a la que admiro mucho por ser trabajadora y luchadora, sé que todo te ha costado en la vida. Agradezco también a mis hermanas **Guillermina López** y **Amparo Urbina Salazar** por apoyarme en momentos difíciles de mi vida.

Agradezco a mí conyugue **Jeyvin Francisco Espinoza** por estar a mi lado apoyándome.

Agradezco a personas que aun no siendo familiares con sus consejos me ayudaron para nunca rendirme y poder enfrentar los problemas que en muchas ocasiones tuve, ellas son como ángeles que Dios puso en mi camino para ayudarme cuando más lo necesité. Con mucho aprecio a **Mercedes Suarez Urbina**, por estar siempre a mi lado y ser mi apoyo incondicional para poder terminar mi carrera.

A mis tutoras Dra. Jenny Villanueva, MBA: Dulce Amador; por su paciencia, por apoyarme en todo momento cuando tenía mis dudas y dificultades.

RESUMEN

Este informe que se presenta a continuación corresponde a la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL Juigalpa. En el planteamiento del problema para algunos colaboradores la remuneración salarial no es equitativo a las funciones que realizan en su puesto de trabajo. ¿Acaso la remuneración salarial incide sobre la satisfacción laboral? Por otra parte la investigación beneficiara a estudiantes, jefes inmediatos y colaboradores, orientándoles a que tengan una mejor actitud con disponibilidad en las funciones que realizan, para hacer posible esta investigación se plantearon objetivos generales y específicos. En el marco teórico se fundamentaron todos los aspectos teóricos de las variables en estudio; generalidades del municipio de las

MIPYMES, descripción de la empresa citando a varios autores por medio del uso de las normas APA. En el diseño metodológico tipo de estudio, según el alcance la investigación es concluyente, la naturaleza es descriptiva, el carácter de la medida es cuantitativo, el alcance temporal es transversal, el lugar de estudio es de campo. La población objeto de estudio es de 97 colaboradores y la muestra es de 25, el instrumento que se aplico es la encuesta y consta de 17 preguntas el indicador es la escala Likert. La validación por pilotaje se aplicó a tres colaboradores, luego el análisis de fiabilidad, como resultado 0.812. Se concluye que los colaboradores se sienten satisfechos por lo tanto las principales variables de satisfacción laboral no inciden en el desempeño. Las recomendaciones se toman los aspectos más negativos para dar propuesta y posibles soluciones.

Tabla de contenido

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	JUSTIFICACIÓN	2
III.	OBJETIVOS	3
	3.1. Objetivo general	3
	3.2. Objetivos específicos	3
IV.	DESARROLLO DEL SUBTEMA.....	4
	4.1. Antecedentes	4
	4.2. Planteamiento del problema.....	6
	4.2.1. Formulación del problema	8
	4.2.2. Sistematización del problema	8
	4.3. Fundamentación teórica.....	9
	4.3.1. Aspectos generales del Municipio de Juigalpa	9
	4.3.2. Aspectos generales de las MIPYMES	11
	4.3.3. Descripción de la Empresa.....	12
	4.3.4. Satisfacción Laboral	14
	4.3.5. Marco conceptual	22
	4.4. Hipótesis	23
	4.1. Operacionalización de variable	24
	4.2. Diseño Metodológico.....	27
	4.2.1. Tipo de estudio	27
	4.2.2. Población y muestra.	28
	4.2.3. Técnicas de recolección de datos encuesta	30
	4.2.4. Validación	30
	4.2.5. Procesamiento de la información.....	32
	4.3. Análisis e interpretación de resultados.....	33
V.	CONCLUSIONES	49
VI.	RECOMENDACIONES	50
VII.	BIBLIOGRAFÍA.....	51
VIII.	ANEXOS	53

Índice de Tablas

Tabla 1. La mayor parte de la población económicamente activa (PEA) la población en edad de trabajar (PET) al igual que la población total se concentran en el área urbana.	9
Tabla 2. Criterios de clasificación, MIPYME	12
Tabla 3. Operacionalización de variable	24
Tabla 4. Listado de población.....	29
Tabla 5. Edad	33
Tabla 6. Sexo	33
Tabla 7. Nivel Académico.....	34
Tabla 8. Años de laborar para la empresa	34
Tabla 9. Cargo dentro de la empresa.....	35
Tabla 10. La motivación en su puesto de trabajo	36
Tabla 11. Los incentivos que le otorga la empresa por su buen desempeño.....	36
Tabla 12. La remuneración salarial es equitativo a las funciones que realiza	37
Tabla 13. Aplicación de normas de higiene laboral por parte de la empresa.	37
Tabla 14. La distribución de la iluminación que hay en su puesto de trabajo.....	37
Tabla 15. Su estado de satisfacción en relación a la intensidad del ruido	38
Tabla 16. Las capacitaciones van de acuerdo al puesto que desempeña.	38
Tabla 17. La comunicación con su jefe inmediato.....	38
Tabla 18. La comunicación con sus compañeros de trabajo.....	39
Tabla 19. Su jefe inmediato le permite dar opiniones al momento de tomar decisiones.	39
Tabla 20. Le agrada su puesto de trabajo.	40
Tabla 21. La satisfacción laboral le induce a un mayor desempeño en su puesto de trabajo.	40
Tabla 22. Su desempeño laboral le permite ascender de puesto.....	41
Tabla 23. Recibe algún reconocimiento por su buen desempeño laboral.	41
Tabla 24. Considera que su desempeño es óptimo.	42
Tabla 25. Se esfuerza por dar lo mejor en las tareas que realiza.	42
Tabla 26. Hace uso eficiente de los recursos materiales.	42
Tabla 27. Factores que influyen negativamente en la satisfacción laboral.....	43
Tabla 28. Tabla de contingencia. Los incentivos que le otorga la empresa por su buen desempeño * Considera que su desempeño es óptimo.	44
Tabla 29. Pruebas de chi-cuadrado Incentivos vs. Desempeño.....	45
Tabla 30. Tabla de contingencia. La remuneración salarial es equitativo a las funciones que realiza. * Considera que su desempeño es óptimo.	45
Tabla 31. Pruebas de chi-cuadrado Remuneración vs. Desempeño	46
Tabla 32. Tabla de contingencia. Aplicación de normas de higiene laboral por parte de la empresa. * Considera que su desempeño es óptimo.	46
Tabla 33. Pruebas de chi-cuadrado Normas de higiene vs. Desempeño.....	47

Tabla 34. Tabla de contingencia Las capacitaciones van de acuerdo al puesto que desempeña. * Considera que su desempeño es óptimo.	47
Tabla 35. Pruebas de chi-cuadrado Capacitaciones vs. Desempeño	48

Índice de Anexos

Anexo 1. Instrumento	54
Anexo 2. Presupuesto de documento de investigación	57
Anexo 3. Cronograma de actividades	58
Anexo 4. Carta de autorización	58

I. INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo investigativo se pretende determinar la Satisfacción Laboral en la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL Juigalpa, Chontales durante el año 2018.

La Satisfacción Laboral es la actitud general de una persona hacia su trabajo. Se considera de gran importancia porque trata del recurso humano, desarrollando la teoría de las principales variables de satisfacción laboral y su incidencia con el desempeño de los colaboradores actualmente los colaboradores son el recurso más valioso para lograr las metas y objetivos en las organizaciones por medio del Desempeño Laboral, por lo tanto los colaboradores lograran ser eficientes y eficaces en sus puestos de trabajo.

Para llevar a cabo este estudio investigativo se destacan las principales variables de Satisfacción Laboral que son: Motivación, remuneración, higiene Laboral seguridad Laboral relaciones interpersonales y desempeño.

Con respecto al proceso de investigación, es un proceso sistemático, y con una estructura lógica, que abarca los acápites siguientes: **el primero** es la introducción que se argumentan sobre la teoría del tema de satisfacción laboral como también se destacan las principales variables, y se aborda como está estructurado el trabajo **en el segundo** es la justificación aborda el propósito de adquirir nuevos conocimientos también se toman en cuentas tres aspectos que son: metodológico teórico y práctico, **el tercero los objetivos** en el general es determinar la satisfacción Laboral, en los específicos identifica destaca y relaciona **el cuarto** el desarrollo del tema y subtema, aquí se fundamenta toda la teoría de satisfacción laboral por diferentes autores, y se plantea el problema para determinar las principales variables que están afectando en la actualidad **el quinto conclusiones y recomendaciones**. Se concluye que las principales variables de satisfacción laboral como las sub variables no inciden en el desempeño de los colaboradores porque al hacer el cruce con el Chi Cuadrado de Pearson se haya porcentajes que no son tan influyentes es decir casi todos están satisfechos. Las recomendaciones se hacen con los aspectos negativos de las principales variables y sub variables que afectan a los colaboradores de una manera significativa.

II.JUSTIFICACIÓN

La presente investigación pretende determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de Acueductos y Alcantarillados ENACAL Juigalpa durante el año 2018.

Se realizara la presente investigación con el propósito de adquirir nuevos conocimientos y profundizar específicamente en temas de recursos humanos que es satisfacción laboral, y saber cómo incide la satisfacción o insatisfacción, en el desempeño de las funciones que realizan los colaboradores en su puesto de trabajos. De igual manera para desarrollar las variables en estudio, se tomó como referencia, la teoría que sustenta, el marco de la investigación. También se utilizó, la metodología que permite el uso de técnicas, a través de un proceso sistemático, riguroso y pasos ordenados de acuerdo a una investigación científica.

Por otra parte la investigación beneficiará a los jefes inmediatos de cada área y colaboradores de la empresa ENACAL Juigalpa orientándoles a que tengan una mejor actitud de disponibilidad en las funciones que realizan, de igual manera ayudara a que se sientan motivados en sus puestos de trabajos y de esta manera mejorar la satisfacción esto les permitirá tomar decisiones y que mejoren los problemas.

A los estudiantes de la carrera de administración de empresa, este documento sirva de guía para futuras investigaciones podrán retomar los antecedentes siempre y cuando hagan referencia al autor.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL Juigalpa, Chontales durante el año 2018.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores de la Satisfacción Laboral.
- Destacar los principales factores que influyen en la Satisfacción Laboral.
- Relacionar los principales factores de Satisfacción Laboral y su incidencia con el desempeño.

III. DESARROLLO DEL SUBTEMA

3.1. Antecedentes

Se consultaron diversas fuentes tomadas de las monografías de la Biblioteca UNAN-FAREM, Chontales y páginas web para la redacción de estos antecedentes; La búsqueda se enfocó en los temas de administración de recursos humanos, específicamente en la incidencia de la satisfacción laboral encontrando relación con las siguientes investigaciones, **a nivel internacional.**

El estudio presentado, por Rodríguez (2012) realizó una tesis de: satisfacción laboral de enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería en Bogotá, Colombia. Con los objetivos siguientes: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma, como conclusión: En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características excéntricas de estatus y promoción profesional. La satisfacción laboral está determinada por los aspectos a la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción laboral de igual manera las enfermeras, presentan mucha insatisfacción en relación a los hombres.

De igual forma, Navarro (2012) “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango; los objetivos son: Evaluar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad, determinar la importancia que el personal se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva esto en su productividad, proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral. Llegaron a las conclusiones: primeramente que no existe insatisfacción laboral en la producción que el nivel de satisfacción de los colaboradores es alto con un 71%. Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforman la Delegación de Recursos Humanos.

De igual forma, Ríos (2014) realizó una investigación: Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huhuetenango. Como objetivo están: Determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal; y como conclusiones: según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Órgano Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

A nivel nacional.

En lo que respecta a López, Vega y Mairena (2017) Con el tema: Situación laboral y nivel de satisfacción con respecto a la formación académica de los profesionales graduados en los años 2013-2016 de la carrera de Educación Comercial de la Facultad de Educación e Idiomas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, (UNAN-Managua). Con los objetivos: Analizar la situación laboral y el nivel de satisfacción de los graduados en los años 2013-2016 de la carrera de Educación Comercial. Con conclusiones: la mayoría de los encuestados pertenecen al sexo femenino, la situación laboral actual de los graduados de Educación Comercial es muy buena, puesto que el 100% de los informantes aseguran tener empleo estable, sea éste de tiempo completo, medio tiempo o bien un empleo propio y se encuentran satisfechos de su formación académica de acuerdo a sus carreras, los graduados, devengan el salario promedio que corresponde a C\$9,789.66.

En lo que respecta a Gutiérrez y Ochoa (2017) Satisfacción laboral del talento humano de la distribuidora El Nidito del municipio de Santo Tomás, Chontales en el segundo semestre 2017. Los objetivos que llevaron a cabo fueron: Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de la distribuidora El Nidito del municipio de Santo Tomás, Chontales, como conclusiones: Con respecto a los elementos de la satisfacción los cuales son: motivación, remuneración calidad de vida en el trabajo y relación con los colaboradores; los resultados de acuerdo a la motivación el 71.4% de los colaboradores se

sienten satisfechos con el grado de motivación al realizar sus actividades y también tiene una buena relación con todos los que laboran en la empresa, de igual manera los trabajadores de esta empresa se sienten satisfechos con el salario establecido que se les paga.

3.2. Planteamiento del problema

La empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado ENACAL Juigalpa, es la entidad pública de abastecimiento de agua para el consumo humano lo cual tiene la obligación con la sociedad para brindar servicios a la población, actualmente cuentan con plantas de procesamientos y de saneamiento de aguas y una amplias redes de distribución para brindar el fluido líquido a la población, se encuentran laborando un personal de 97 colaboradores.

La satisfacción laboral puede ocasionar en el colaborador una actitud positiva o negativa esto puede verse reflejado en el desempeño laboral del colaborador. Por ello es de vital importancia tomar en cuenta los principales factores que influyen en la Satisfacción Laboral.

La motivación laboral que implementa la empresa con los colaboradores es brindar asistencia inmediata a las necesidades que requiere el colaborador en el caso de que los equipos de trabajo se dañen o tengan un mal funcionamiento.

La motivación le permite al colaborador el desarrollo profesional la identificación y pertinencia en la organización. Haciendo posible que se logren alcanzar las metas y objetivos organizacionales según lo planificado con el menor tiempo posible logrando ser muy eficientes y eficaces en su puesto de trabajo para tener un mejor funcionamiento y rendimiento laboral.

¿Acaso la motivación y Satisfacción Laboral son los elementos de mayor influencia en los colaboradores? porque son los factores y puntos claves ya que los colaboradores son los elementos más valiosos que tiene la empresa los cuales aportan conocimientos y esfuerzos en la ejecución de sus funciones asignadas es probable que un colaborador motivado tiene un mejor desempeño y óptimo resultados porque cada día se esfuerza a un más para mejorar de esta manera se vuelven proactivos y creativos.

Las oportunidades de ascenso casi no se dan solo si un colaborador renuncia o al menos que lo despidan por faltas cometidas o por alguna jubilación retomando la disciplina, perfil, estudios y desempeño laboral de cada colaborador ¿Estarán insatisfechos los colaboradores por la falta de oportunidades de ascensos?

En lo que respecta para algunos colaboradores la remuneración salarial no es equitativo a las funciones que realizan, en sus puestos de trabajo ¿Acaso la remuneración, salarial incide sobre la satisfacción, laboral? Además del salario básico que reciben el personal del área operativa, les conceden el pago de horas extras si los trabajan la remuneración es satisfactoria los días feriados, además sus vacaciones son descansadas. En lo que respecta a los incentivos ¿Acaso los incentivos inciden en el estado de ánimo de los colaboradores provocando insatisfacción? no están incentivados de ninguna forma esto porque no les prestan el debido reconocimiento de sus esfuerzo, desempeño y dedicación laboral.

La higiene laboral del área administrativa no cuenta con la instalaciones adecuadas necesaria y debidamente ubicada y de manera segura esto no le permite al colaborador la protección necesaria para salvaguardar su vida de cualquier accidente laboral.

El personal de mantenimiento cumple con la Seguridad laboral, brinda equipos de protección como son: guantes, botas de hules, botas dieléctricas, casco arneles, chalecos, conos, cintas de precaución, antes deslizantes, uniformes, y puntas metálicas. Para el cumplimiento de su trabajo al momento de realizar sus funciones, para evitar accidentes laborales. Lo que pasa es que no les dan seguimiento para evitar los actos inseguros que cometen algunos colaboradores haciendo caso omiso al uso inadecuado de los equipos de protección a los cuales se les capacitan muy poco por medio de reuniones, talleres y asambleas.

Por lo tanto las relaciones interpersonales contribuyen a garantizar el trabajo en equipo y a desempeñarse adecuadamente alcanzando los objetivos que han planeado. La comunicación es asertiva con el personal de trabajo en las diferentes áreas de la empresa desde el nivel alto, intermedio y operativo estos suelen tener una coordinación muy eficiente.

De seguir así la empresa podría perder a colaboradores claves que la empresa necesita para desarrollar eficientemente los cargos en su puesto de trabajo como también las funciones asignadas. Hay posibles soluciones para tener satisfechos a los colaboradores remuneración salarial equitativa, de acorde al puesto incentivarlos de alguna forma, oportunidades de ascenso esta se centraría en las principales variables de la satisfacción laboral que los diferentes autores argumentan en la teoría pero que esta se aplica en la práctica si a los colaboradores se les presta las condiciones necesarias o de mayor importancia a mayor satisfacción mayor desempeño.

3.2.1. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores?

3.2.2. Sistematización del problema

1. ¿Está motivado en su puesto de trabajo?
2. ¿Están satisfechos los colaboradores en lo que respecta a puesto de trabajo remuneración, salarial incentivos, ascensos?
3. ¿Porque las condiciones ambientales de trabajo producen efecto en la satisfacción laboral de los colaboradores?
4. ¿Cómo es la relación interpersonal con jefe inmediato y compañeros de trabajo?

3.3. Fundamentación teórica

3.3.1. Aspectos generales del Municipio de Juigalpa

3.3.1.1. Aspectos geográficos

El municipio de Juigalpa, departamento de Chontales está situado centro – sur del país en una posición estratégica a nivel regional, distancia a Managua, 140 kms, con una superficie en km² de 726.75 km² en el año 2008 con una población de 82613 habitantes, urbana con 65,211 (81%) y rural con 18,393(19%). (Alcaldía, Municipal de Juigalpa, 2018 pag.2)

Límites del municipio:

Al Norte: Municipio de San Francisco de Cuapa.

Al Sur: Municipio Alcoyana y el Lago de Nicaragua.

Al Este: Municipios de La Libertad y San Pedro de Lóvago.

Al Oeste: Municipio de Comalapa y el Lago de Nicaragua

Además el municipio posee 25 Km. de costa en el Lago de Nicaragua, tres islas: La Grande, la Redonda y la del Muerto, y dos pequeñas lagunas San Miguelito y Las Mesas. Juigalpa posee una topografía bastante accidentada, de hecho la ciudad fue construida sobre un macizo de roca, de relieve bastante variado, con rangos de pendientes que van desde 8% hasta 75%. (Alcaldía, Municipal de Juigalpa, 2018 pag.6)

3.3.1.2. Aspectos sociales

Evolución de los aspectos sociales

El 24 de Agosto de 1858, fue creado el departamento de Chontales. El 15 de febrero de 1865, Juigalpa pasa a ser la cabecera; por tener el primer fuerte militar de defensa contra las incursiones mosquitas .El 27 de Enero de 1879, según decreto presidencial, Juigalpa, es elevada al rango de Ciudad. De 1885 hasta la fecha, el municipio de Juigalpa ha sido dirigido por 2 Juntas Municipales y 66 Alcaldes Municipales. (Rodriguez, s.f.)

Tabla 1. La mayor parte de la población económicamente activa (PEA) la población en edad de trabajar (PET) al igual que la población total se concentran en el área urbana.

Población en edad de trabajar	PEA	PEI	Población ocupada	Urbana	Rural	Índice de pobreza
41,185	19,233	21,952	18,587	15,362(82%)	3,225(18%)	26.3%(16,668 Hab.)

De acuerdo al último censo de población y vivienda, en el municipio de Juigalpa se puede tipificar la pobreza en tres formas: No pobre, Pobre no Extremo y Pobre Extremo; ante esto, el municipio se encuentra con un índice de 44.2 en el rango de no pobres, un 29.6 en pobreza no extrema y un 26.3 en pobreza extrema. (Alcaldía, Municipal de Juigalpa, 2018.pag. 9,10)

Educación

Actualmente en el municipio de Juigalpa el sector educativo dispone de 25 librerías, 16 escuelas de preescolar y primarias, 14 escuelas secundarias, 7 universidades y 6 centros de otros tipos de enseñanza la ciudad cuenta también con 5 escuelas técnicas 2 bibliotecas y 1 establecimiento de enseñanza cultura. (Banco Central de Nicaragua, 2007)

Sector turístico

Entre los servicios que demandan están los restaurantes y ventas de alimentos en comedieras, agrupan, 173 establecimientos. (BCN, 2007).

Administración pública.

Administración pública Se registran 30 establecimientos, instituciones de la administración pública (10), dedicadas al orden público y seguridad nacional, que incluyen a la policía y a los Bomberos (7), entes que regulan la actividad económica como Dirección General de Ingresos (7), y los reguladores de servicios sociales. Además el sector transporte cuenta con 7 gasolineras, y ventas de lubricantes 2 establecimientos vinculados al transporte terrestre de igual maneras para el urbano.(BCN ,2007)

3.3.1.3. Aspectos económicos

Además Juigalpa, basa su economía en la ganadería a nivel rural representa el 75% de la población ocupada, históricamente ligada a la principal fortaleza de la zona como es la ganadería. A pesar que no representa la actividad principal de la ciudad una gran parte de la población trabaja, en este campo trasladándose hacia sus propiedades rurales. El principal sector de la economía descansa en el sector terciario dado a la función de la ciudad como cabecera Departamental de servicios y principal polo de desarrollo de la región. El sector terciario (comercio y servicios), representa la principal actividad económica del casco urbano y prácticamente la principal fuente de trabajo para la población ocupada. En total en la ciudad de Juigalpa existen 726 establecimientos comerciantes de los cuáles aproximadamente el 70% son de uso mixto (vivienda y comercio). (Alcaldía, Municipal de Juigalpa, 2018, pag. 7,8)

3.3.2. Aspectos generales de las MIPYMES

Definición de MYPYME.

Según la ley 645, Ley MIPYME, podrán escribirse en él RUM todas aquellas Micro, Pequeña, y Mediana, Empresas formalizadas que operan como personal natural o jurídico en los diversos sectores de la economía siendo en general empresas, ,manufacturas, industrial, agroindustrial agrícola, pecuaria, comercial turística, artesanales. Adicionalmente a lo anterior deberán cumplir con los diferentes parámetros. (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2008)

Tabla 2. Criterios de clasificación, MIPYME

Variables	Micro Empresa	Pequeña Empresa	Mediana
Números total de trabajadores	1 – 5	6 -30	31- 100
Activos totales (Córdobas)	Hasta 200.0 Millón	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.0 Millones
Ventas totales Anuales (Córdobas)	Hasta 1 millón	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

Fuente: retomada de Reglamento de Ley 645, Decreto_ N° 17, 2008

Porras, (2016) Afirma que, la importancia de las pymes como unidades de producción de bienes y servicios, en nuestro país y el mundo justifica la necesidad de dedicar un espacio a su conocimiento. En la casi totalidad de las economías de mercado, la Micro, pequeñas y medianas, Empresa, están incluidos los micro emprendimientos, constituyen una parte sustancial de la economía del país.

3.3.3. Descripción de la Empresa.

3.3.3.1. Antecedentes de la Empresa.

En 1979, se creó el instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (INAA), como un ente autónomo resultado de la fusión de la EAM, EL DENACAL y los sistemas que a esa fecha eran administrados por algunas municipalidades y empresarios privados. La administración de la mayor parte de los sistemas urbanos de abastecimiento de agua y alcantarillado sanitario le fue atribuida a ENACAL a quien en ese momento le define como objetivo, proyectar, operar y administrar los acueductos y alcantarillados de su patrimonio. La ley creadora le confiere a ENACAL autonomía, personería jurídica, patrimonio propio, duración indefinida y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. A partir del año 2002, otra administración de ENACAL inicio de una reestructuración de su organización basada en modelo centralizado de toma de decisiones y operación, revirtiendo algunos de los procesos incipientes de descentralización. (Herrera, 2012, pág.12)

3.3.3.2. Situación actual de la empresa.

La Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, ENACAL debe implementar la política de aguas para el consumo humano y el alcantarillado sanitario, el uso eficiente y racional de las fuentes de aguas subterráneas y superficiales, destinadas al agua potable que beneficiaran a la sociedad. Además administra 147 sistemas de agua potable a nivel nacional así como 29 redes de alcantarillado en igual número de ciudades. El acueducto de Managua es el más importante del país y brinda servicio a una población superior a 1.5 millones de habitantes. (Herrera, 2012, pág. 25)

3.3.3.3. Misión

ENACAL es un empresa nacional de utilidad pública que brinda los servicios de agua potable y alcantarillados sanitario a la población urbana y rural (concentrada) en Nicaragua, con espíritu de servicio a favor de la población más pobre del país, con crecientes de eficiencia y eficacia en la previsión de estos servicios con tarifas justas, equitativas y diferenciadas, en armonía con el ambiente.

3.3.3.4. Visión

Satisface las necesidades de agua potable (85% cobertura nacional) y alcantarillado sanitario (53% cobertura nacional) de la población urbana, tanto como su capacidad de recolección tratamiento y disposición final de las aguas residuales en el 50% de las ciudades más importantes del país. Estará trabajando también en las poblaciones rurales en calidad del agua mantenimiento y sostenibilidad de los sistemas.

Mejora la eficiencia de la empresa implementando tres estrategias: El autofinanciamiento para cubrir los costos de operación y la mejora gradual de los servicios para los usuarios, la obtención de recursos complementarios para las inversiones, y la administración del subsidio del Estado para el sostenimiento de la tarifa social del agua otorgada a los sectores pares.

Fomenta la corresponsabilidad social en la protección y preservación de las fuentes de agua, y el desarrollo de una cultura de pago, cuidado y preservación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado.

Es reconocida por tener un liderazgo transparente, dinámico y participativo, en consonancia con la política de aguas del gobierno y ha logrado liderar y facilitar el proceso de concientización y administración de los recursos hídricos, así como la disposición adecuada y el tratamiento apropiado de las aguas, residuales, intercambiando experiencias con otros actores económicos, sociales institucionales y municipales vinculados a la gestión eficiente de los recursos hídricos. (Herrera, 2012, pag. 29)

3.3.3.5. Valores

- a. Construir una entidad ejemplar de la administración pública, marcar la pauta en la protección y preservación de los recursos hídricos.
- b. Espíritu de servicio al pueblo, respetando sus derechos y motivados el cumplimiento de sus responsabilidades.
- c. Liderazgo participativo, creativo y crítico en todos los ámbitos, de actuación institucional y en su relación con las organizaciones ciudadanas
- d. Gerencia basada en criterios de equidad social, eficiencia administrativa, eficacia técnica y enfoque género.
- e. Equipos de trabajo eficientes eficaces en la puesta en práctica de soluciones tradicionales y alternativas.
- f. Coordina su gestión con otros actores gubernamentales y sociales de sector agua.

3.3.4. Satisfacción Laboral

3.3.4.1. Concepto de Satisfacción

Robbins y Coulter, (2005) a firma:

Que la satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de una persona hacia su trabajo. Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, en tanto que una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa. (Pág.344).

3.3.4.2. Importancia

La satisfacción es importante porque si los colaboradores están satisfechos se obtendrán resultados positivos en las utilidades y se verá reflejado en el rendimiento eficiente y eficaz, de los colaboradores y tienden a ser más amistosos, optimistas y sensibles, por lo cual es probable que los empleados satisfechos no renuncien a su puesto de trabajo (Newstrom, 2011)

3.3.4.3. Factores de la satisfacción laboral

Motivación

" Por lo tanto, la motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual" (Robbins y Coulter, 2005) pág. 392).

Robbins y Coulter (2005) afirma:

Que hay tres elementos importantes en la motivación (**esfuerzo**) es una medida de la intensidad o impulso. Una persona motivada se esfuerza mucho. Pero es poco probable que los niveles altos de esfuerzo conduzcan a un desempeño laboral favorable, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización. (**Objetivos organizacionales**) el esfuerzo que se dirige hacia los objetivos organizacionales y es congruente es la clase de esfuerzo que debemos buscar. (**La motivación como un proceso de satisfacción de necesidades**) es un estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. Una necesidad insatisfecha crea tensión, que un individuo reduce realizando esfuerzo. Como estamos interesados en el comportamiento laboral, este esfuerzo de reducción de la tensión se debe dirigir hacia los objetivos organizacionales. (pág. 392).

Los incentivos

„ Esto significa que los, incentivos son (estímulos) son los pagos realizados por la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, elogios” (Chiavenato, 2007, pág. 82).

Tipos de incentivos

Robbins y Coulter, (2005) concluye.

Trabajo: incluye variables como autonomía y libertad, la oportunidad de utilizar diferentes talentos y habilidades, la capacidad de terminar una tarea o producto completo y de trabajar en una tarea o proyecto que tenga un impacto sustancial en otros. La evidencia indica que estas características resaltan la motivación de los integrantes e incrementan la eficacia del equipo. (pág. 264).

Logro: Newstrom,(2011) Dice que la motivación de logro es un impulso que estimula a algunas personas para que persigan y alcancen sus metas. Un individuo con este impulso desea alcanzar objetivos y ascender por el camino del éxito.

El mismo autor señala que el logro es importante por las recompensas, trabajan con más ahínco cuando perciben que recibirán el crédito personal por sus esfuerzos, cuando el riesgo de fracaso es moderado y cuando reciben una retroalimentación específica sobre su desempeño anterior (Newstrom, 2011)

Reconocimiento: Robbins, (2004) Afirma que es posibilidad de crecimiento: Trabajan duro y esperan ser recompensados con promociones, incremento de salarios y otras formas de reconocimiento de sus logros.

Ascensos: Robbins y Judge, (2013) refiere que cuando se desea motivar a las personas en su trabajo, se tienen que enfatizar en los factores asociados con el trabajo en sí o con los resultados que se derivan directamente de este, como las oportunidades de ascenso.

Remuneración

La remuneración según Chiavenato, (2007) ``refiere a la, recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. `` (pág.283)

Tipos de remuneración

Remuneración económica directa.

La remuneración económica directa ``es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones. `` (Chiavenato, 2007, pág. 283)

Remuneración económica indirecta.

Según Chiavenato (2007) La remuneración económica indirecta es el salario indirecto que se desprende de las cláusulas del contrato colectivo de trabajo y del plan de prestaciones y servicios, sociales que ofrece la organización. El salario indirecto Incluye: vacaciones, gratificaciones, bonos, extras (peligrosidad, insalubridad, turno nocturno, años de servicio. (pág. 283).

Higiene y seguridad

5.4.3.4.1 Concepto de higiene laboral

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad, física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. (Chiavenato, 2007, pág. 332)

Condiciones ambientales de Trabajo

``Esto significa que las condiciones de trabajo son las circunstancias físicas que rodean al colaborador como ocupante de un puesto en la organización`` (Chiavenato, 2007, pág. 334)

1. Iluminación

Es la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del colaborador. No se trata de la iluminación en general, sino de la cantidad de luz en el punto focal. (Chiavenato, 2007)

2 .Ruido

Chiavenato (2007) concluye:

El ruido se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene dos características principales: la frecuencia y la intensidad, la frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente de ruido y se mide por ciclos por segundo (cp). La intensidad del sonido se mide en decibeles y la intensidad máxima de ruido permitida legalmente es de 85 decibeles. (pág. 334)

3. Humedad

La humedad es consecuencia del alto contenido higrométrico del aire. Existen condiciones ambientales de gran humedad en el lugar de trabajo, es el caso de la mayor parte de las fábricas textiles, que exigen un elevado grado higrométrico para el tratamiento de los hilos. (Chiavenato, 2007,pag.335).

4. Temperatura.

“Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, en los cuales el ocupante necesita vestir ropa adecuada para proteger su salud” (Chiavenato, 2007,pag335).

Objetivos de higiene laboral

Chiavenato (2007) nos dice:

Que la higiene laboral o higiene industrial es de carácter eminentemente preventivo pues su objetivo es la salud y la comodidad del colaborador al evitar que se enferme, y se ausente provisional o definitivamente del trabajo, por lo tanto tiene como principales objetivos, eliminar las causas de las enfermedades profesionales, también, reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o que

tienen discapacidades físicas y prevenir que se agraven los males y las lesiones, todos estos objetivos ayudan a conservar la salud de los trabajadores y aumentar, su productividad, por medio del control del ambiente laboral.(pag.333)

Seguridad laboral

Concepto

Chiavenato,(2007) Afirma:

Que es el conjunto de medidas técnicas educativas médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con las condiciones inseguras del ambiente con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen practicas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo.
(pág.336)

Importancia.

La seguridad es importante porque busca minimizar los accidentes laborales, y de esta manera resguardar la vida del colaborador en su puesto de trabajo. (Chiavenato, 2007).

Un plan de seguridad implica los requisitos siguientes:

1. La seguridad en sí es una responsabilidad de línea y una función, de staff debido a su especialización.
2. Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad el tamaño, la ubicación de la empresa, etc. determinan los medios materiales para la prevención.
- 3 .La seguridad no se debe limitar tan solo al área de producción, las oficinas los almacenes, etc. también presentan riesgos cuyas implicaciones afectan a toda la empresa.
4. El plan de seguridad implica, necesariamente, que la persona se adapta al trabajo (selección de personal) y que el trabajo se adapte a la persona (racionalización del trabajo), así como los factores socio psicológico, lo cual explica porque muchas organizaciones vinculan la seguridad al departamento encargado de los recursos humanos.
5. La seguridad laboral moviliza todos los elementos necesarios para la capacitación y adoctrinamiento de técnicos y obreros, el control del cumplimiento de normas de seguridad,

la simulación de accidentes, la inspección periódica de los equipos contra incendios, los primeros auxilios y la elección, adquisición y distribución de una serie de prenda (lente de seguridad, guantes, overol botas. (Chiavenato, 2007, pág. 337)

Relaciones Interpersonales

Chiavenato (2007) refiere que las relaciones interpersonales son las actividades de recursos humanos asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores dentro de la organización.

Importancia

Chiavenato (2009) afirma que es importante porque crea un ambiente de confianza, respeto y consideración y pretende lograr una mayor eficacia en las organizaciones con la eliminación de las barreras que inhiben la plena participación de los colaboradores y el cumplimiento de sus políticas organizacionales.

Comunicación:

Robbins, y Judge, (2013) refiere que puede ser comunicación ascendente que fluye hacia un nivel superior del grupo u organización, se utiliza para brindar retroalimentación a los jefes, informarle sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. Además la comunicación influye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior se les denomina comunicación descendente.

Desempeño.

Robbins, (2004) afirma que es el comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. El aspecto principal del sistema reside en punto del desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.

El desempeño de un colaborador y por lo tanto su evaluación no solo dependen de la motivación del individuo sino de la forma en que haya identificado las responsabilidades del puesto, así como de que haya seleccionado y capacitado al colaborador. (Dessler & Varela, 2011, pag37)

Importancia.

El desempeño es importante porque el colaborador es más productivo en las funciones que realiza, logrando, alcanzar óptimos resultados, por medio de la eficacia y eficiencia en sus puestos de trabajo (Robbins, y Judge, 2013)

Alles (2007) Concluye:

Que los gerentes responsables de la conducción, tendrán un comportamiento relacionado o similar. Espera de sus empleados alto desempeño compromiso con la organización y satisfacción de los clientes con la tarea desarrollada por ellos. cuando esto es así, se retiene al empleado y si corresponde este tendrá un ascenso. Si no se cumplen estas expectativas de desempeño, es posible que una organización tome acciones correctivas sobre esa situación, pudiendo llegar hasta el despido de un colaborador. (pag.409)

Administración del desempeño

Ivancevich(2006) afirma:

El mayor reto en la administración del desempeño requiere que los directivos hagan bien tres cosas que son las siguientes: (**definir el desempeño**) en un equipo virtual un requisito fundamental es que los colaboradores entiendan sus funciones; **facilitar el desempeño** los administradores que coordinan colaboradores remotos con efectividad reconocen que dos de sus principales responsabilidades son eliminar obstáculos al desempeño exitoso y proporcionar recursos adecuados para que el trabajo se haga bien y a tiempo; **alentar el desempeño** es importante alentar el desempeño en una forma constante y oportuna, justa recompensa suficientes que los colaboradores en realidad valoren. pag.563, 564)

Factores eficacia y eficiencia

Robbins, (2004) Refiere que la eficacia es el logro de metas, y que medios va utilizar para lograr esa meta. Mientras la eficiencia es cuantos insumos va a utilizar para llegar a esa meta.

3.3.5. Marco conceptual

ENACAL: Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados.

MIPYME: Micro, Pequeña y Mediana, Empresas.

Satisfacción: en el trabajo se refiere a la actitud general de una persona hacia su trabajo

Motivación: se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

Incentivos: pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios.

Trabajo: incluye variables como autonomía y libertad, la oportunidad de utilizar diferentes talentos y habilidades, la capacidad de terminar una tarea o producto completo y de trabajar en una tarea o proyecto que tenga un impacto sustancial en otros.

Remuneración: es la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización.

Higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad, física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza.

Seguridad laboral: Es el conjunto de medidas técnicas educativas médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con las condiciones inseguras del ambiente con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo.

Desempeño: Es el comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. El aspecto principal del sistema reside en punto el desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.

3.4. Hipótesis

(Hernandez "et al.", 2010) Son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado.

Tipos de hipótesis:

Las hipótesis nulas son, en cierto modo, el reverso de las hipótesis de investigación. También constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables, sólo que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación.

"Hipótesis alternativas Son posibilidades diferentes o "alternas" ante las hipótesis de investigación y nula." (Hernandez "et al.", 2010, pág. 104 y105)

H₀: Las principales variables de satisfacción laboral no inciden sobre el desempeño de los colaboradores.

H₁: Las principales variables de satisfacción laboral inciden sobre el desempeño de los colaboradores.

3.1. Operacionalización de variable

Tabla 3. Operacionalización de variable

Objetivo	Variable	Código	Conceptualizar	sub variable	Indicadores	Instrumento
Destacar los factores que influyen en la satisfacción laboral	Motivación	MTV	Se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacional, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.	La motivación en su puesto de trabajo.	Muy satisfecho	Encuesta
				Los incentivos que le otorga la empresa por su buen desempeño.	Satisfecho	
				Indiferente		
				Insatisfecho		
				Muy insatisfecho		
	Remuneración	RM	Es la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización.	La remuneración Salarial, es equitativo a las funciones que Realiza.	Muy satisfecho	
					Satisfecho	
					Indiferente	
					Insatisfecho	
					Muy insatisfecho	
	Higiene laboral.	HL	La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad, física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza.	Aplicación de normas de higiene laboral por parte de la empresa.	Muy satisfecho	
						Satisfecho
					Indiferente	
				La distribución de la iluminación que hay en su puesto de trabajo.	Insatisfecho	
					Muy insatisfecho	

				Su estado de satisfacción en relación a la intensidad del ruido.		
	Seguridad laboral.	SL	Es el conjunto de medidas técnicas educativas médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con las condiciones inseguras del ambiente con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen practicas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo.	Las capacitaciones van de acuerdo al puesto que desempeña.	Muy satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho	Encuesta
	Relaciones Interpersonales	RI	Son las actividades de recursos humanos asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores dentro de la organización.	La comunicación con su jefe inmediato. La comunicación con sus compañeros de trabajo Su jefe inmediato le permite dar opiniones al momento de tomar decisiones.	Muy satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho	Encuesta
Relacionar los	Satisfacción	S	La satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de una persona	Le agrada su puesto de trabajo.	Siempre Casi Siempre	Encuesta

principales factores de satisfacción laboral y su incidencia con el desempeño.			hacia su trabajo. Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, en tanto que una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa.		Algunas veces Muy pocas veces Nunca	
				La satisfacción laboral le induce a un mayor desempeño laboral .		
	Desempeño	D	Es el comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados.	<p>Su desempeño laboral le permite ascender de puesto.</p> <p>Recibe algún reconocimiento por su buen desempeño laboral</p> <p>Considera que su desempeño es óptimo.</p> <p>Se esfuerza por dar lo mejor en las tareas que realiza.</p> <p>Hace uso eficiente de los recursos materiales.</p>	<p>Siempre</p> <p>Casi Siempre</p> <p>Algunas veces</p> <p>Muy pocas veces</p> <p>Nunca</p>	Encuesta

3.2. Diseño Metodológico

3.2.1. Tipo de estudio

Según el alcance:

Según Malhotra, (2008) “La investigación es concluyente porque es una Investigación diseñada para ayudar a quien toma las decisiones a determinar, evaluar y elegir el mejor curso de acción en una situación específica” (pág. 79).

La investigación es concluyente, porque prueba hipótesis, la información obtenida tiene que ser clara, es un proceso sistemático y formal, es cuantitativa y ayuda a la toma de decisiones administrativas.

Según la naturaleza

“Además es descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis“. (Alvarado, 2010, pág. 8).

Es descriptiva, porque no va haber manipulación de las variables en estudio. Y se describirán tal y como se presenten.

Alvarado, (2010) Refiere que es explicativa, porque va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, está dirigida a encontrar a las causas de los eventos, y sucesos y fenómenos físicos o sociales.

La investigación según su naturaleza, también es explicativa en relación al tercer objetivo que será relacionar los principales factores de satisfacción laboral y su incidencia con el desempeño.

Según el Carácter de la medida

Método cuantitativo.

Bernal, (2010) En lo que respecta, la investigación es cuantitativa porque es la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (pág. 60)

Es cuantitativo, por utilizar las estadísticas, haciendo uso de la encuesta, para medir las características de fenómeno en estudio. También la formulación de la hipótesis, y tablas descriptivas.

Según su alcance temporal

"De igual forma la, investigación es transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelacionen un momento dado" (Hernandez, 2006, pág. 208).

Es transversal porque se estudió en un único momento, determinado durante el año 2018. Y la aplicación del instrumento fue una sola vez.

Según el lugar de estudio:

Perez, (2007) Por lo cual refiere que es, investigación de campo, porque consiste en ir a las empresas o lugares donde se realizará la investigación.

Es de campo porque se aplicó la encuesta en el lugar de los hechos, es decir se encuestó a los colaboradores de ENACAL.

3.2.2. Población y muestra.

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2012, pág. 81)

N: 97 colaboradores.

La población, objeto de estudio es de 97 colaboradores la muestra se obtuvo a través de la

Formula: $K = \frac{N}{n}$. Como resultado estos 25 colaboradores como muestra.

N mayúscula es la población y **n** minúscula es el tamaño de la muestra y **k** es la constante.

$$N= 97 \quad n=25 \quad \text{Formula: } K = \frac{N}{n} \quad K = \frac{97}{25} = 4.41 \approx 4$$

Tabla 4. Listado de población

Listado de Poblacion									
1	11	21	31	41	51	61	71	81	91
2	12	22	32	42	52	62	72	82	92
3	13	23	33	43	53	63	73	83	93
4	14	24	34	44	54	64	74	84	94
5	15	25	35	45	55	65	75	85	95
6	16	26	36	46	56	66	76	86	96
7	17	27	37	47	57	67	77	87	97
8	18	28	38	48	58	68	78	88	
9	19	29	39	49	59	69	79	89	
10	20	30	40	50	60	70	80	90	

El proceso que se utilizó para obtener k= 4 fue.

Se divide N entre n y se obtiene la constante k y es obtenida al azar y hay como resultado 4 luego se le asigna un número a cada colaborador significa que se va empezar a contar desde el 4 así sucesivamente hasta obtener los 25 colaboradores que conforman la muestra definitiva.

Muestra probabilística.

" **Muestreo al azar sistemático:** se basa en la selección de un elemento en función de una constante K. De esta manera se escoge un elemento cada k veces." (Arias, 2012, pág. 84).

Se aplica este tipo de muestra ya que se conoce el número de colaboradores y se tiene información referente a ellos. Además se asumió el tamaño de la muestra que es 25 colaboradores de la Empresa Nicaragüense de Acueducto y Alcantarillado (ENACAL) de la sede departamental Juigalpa.

3.2.3. Técnicas de recolección de datos encuesta

La encuesta está conformada por el logo tipo de la Universidad y su lema seguidamente contendrá un acápite de datos generales compuesta por 5 preguntas. La encuesta consta de 17 preguntas de las variables objeto de estudio la cual se midieron a través de los indicadores que son dos, y es a través de la escala Likert.

La escala de Likert es una escala de clasificación de uso muy difundido que requiere que los encuestados indiquen el grado de Muy Satisfecho o de Satisfecho, o de Siempre, Casi siempre con cada una de las afirmaciones, de una serie acerca del objeto estímulo. Por lo general, cada reactivo tiene cinco categorías de respuesta. (Malhotra, 2008, Pag. 274)

- | | |
|----------------------|---------------------|
| 1. Muy Satisfecho. | 1. Siempre |
| 2. Satisfecho. | 2. Casi siempre. |
| 3. Indiferente. | 3. Algunas veces. |
| 4. insatisfecho | 4. Muy pocas veces. |
| 5. Muy Insatisfecho. | 5. Nunca. |

Por lo tanto, la encuesta consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de persona respecto de un tema que define el investigador. (Alvarado, 2010).

3.2.4. Validación

Etapas 1: Pilotaje se aplicó inicialmente una prueba piloto a tres colaboradores para corroborar si el instrumento estaba bien diseñado y posteriormente aplicar la encuesta definitiva y recolectar la información necesaria para la investigación final.

Etapa 2. Análisis de fiabilidad Cuantitativa: Se realizó la comprobación del alfa de cronbach a través del SPSS v.18, dando como resultado lo que se muestra en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.812	17

El alfa de cronbach resultó con un valor de **0.812**, lo que significa que el instrumento es bueno, según los criterios que sugieren (George & Malery, 2003)

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

El Coeficiente alfa es el promedio de todos los coeficientes posibles de división por mitades que resultan de las diferentes maneras de dividir los reactivos de la escala. Este coeficiente varía entre 0 y 1 y un valor igual o menor a 0.6 por lo general indica una confiabilidad no satisfactoria de consistencia interna. (Malhotra, 2008, pág. 285)

En uno de los ítems con la variable desempeño, que es **pedir permiso constante obstaculiza su desempeño laboral**. El Alfa de Cron Bach, me daba – 0.812 negativo al modificarla dio un análisis de fiabilidad de 0.812 que es bueno y se agregó un ítem más que es: **hace uso eficiente de los recursos materiales**.

3.2.5. Procesamiento de la información.

Microsoft Office Word 2013:

Primeramente se utilizó el procesador de texto **Microsoft Word** en donde se editó toda información científica de esta investigación, haciendo uso de las normas APA sexta edición.

SPSS 17:

El SPSS 17 "es un programa de instalación sencilla Mediante un proceso automático que nos conlleva dificultades " (Valderrez, 2010, pág. 16).

Posteriormente se utilizó el programa SPSS versión 18 para procesar los datos de la encuesta en donde se obtuvo el análisis de fiabilidad por medio del alfa de crobach y el análisis estadístico de cada una de las variables en estudio.

Además con SPSS se realizó el procedimiento del chi cuadrado de Pearson que permitió aceptar o rechazar la hipótesis.

3.3. Análisis e interpretación de resultados

Tablas de frecuencias: Factores de la satisfacción laboral

Tabla 5. Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-30	6	24.0
31-40	8	32.0
41-50	7	28.0
51-60	4	16.0
Total	25	100.0

Los colaboradores de la Empresa de Acueductos y Alcantarillados, Enacal Sede departamental Juigalpa, tienen edades de 31- 40 años con el 32%, de 41-50 con el 28% siendo estos, de edad media después, con el 51-60, de una edad mayor con el 16% y por ultimo de 20-30 años con el 24% que son colaboradores en edad más joven.

Tabla 6. Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	14	56.0
Femenino	11	44.0
Total	25	100.0

Los que predominan son el sexo masculino con el 56%, y el femenino con el 44%.

Tabla 7. Nivel Académico

Nivel Académico	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	3	12.0
Bachiller	3	12.0
Técnico superior	5	20.0
Licenciado	11	44.0
Ingeniero	2	8.0
Master	1	4.0
Total	25	100.0

El nivel académico que tienen los colaboradores es Licenciados con el 44%, le sigue técnico superior con el 20%, primaria y Bachiller con el 12% que sumado es el 24% y de ingenieros con un 8% finalizando con el nivel de master que del 4% que es un colaborador.

Tabla 8. Años de laborar para la empresa

Años de laborar	Frecuencia	Porcentaje
1-2	4	16.0
3-4	3	12.0
5-6	1	4.0
7 a más años	17	68.0
Total	25	100.0

Los colaboradores que tienen más años de laborar es de 7 años a mas con el 68% de 1-2 años con el 16%, de 3-4 años con el 12% y de 5-6 año con el 4% .

Tabla 9. Cargo dentro de la empresa

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Responsable de Recursos Humanos	1	4.0
Analista Estadístico	1	4.0
Secretaria	1	4.0
Técnico electromecánico	2	8.0
Analista comercial	2	8.0
Promotora comunitaria	1	4.0
Analista	1	4.0
Secretaria departamento de oficina	1	4.0
Analista de cobranza	2	8.0
Responsable de bodega	1	4.0
Gestor colector	2	8.0
Jefe departamental de comercialización	1	4.0
Operación	1	4.0
Fontanero	1	4.0
Lector de medidor de agua	2	8.0
Responsable de catastro	1	4.0
Atención al cliente	1	4.0
Conductor	1	4.0
Guarda de seguridad	1	4.0
Analista de reclamos	1	4.0
Total	25	100.0

Los cargos que ocupan los colaboradores y que se repiten más son: Técnico electromecánico analista comercial, analista de cobranza, gestor colector y lector de medidor de agua todos con una frecuencia de 2.

Tabla 10. La motivación en su puesto de trabajo

Motivación	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	13	52.0
Satisfecho	11	44.0
Muy Insatisfecho	1	4.0
Total	25	100.0

Los colaboradores argumentan estar motivados en su puesto de trabajos como resultado, se obtuvo un indicador, de muy satisfecho, y satisfecho con el 96% y solamente un 4% muy insatisfecho.

Tabla 11. Los incentivos que le otorga la empresa por su buen desempeño

Incentivos	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	4.0
Satisfecho	14	56.0
Indiferente	3	12.0
Insatisfecho	4	16.0
Muy Insatisfecho	3	12.0
Total	25	100.0

En lo que respecta a los incentivos otorgados por la empresa por su buen desempeño los colaboradores demuestran estar muy satisfecho y satisfecho con el 60% e indiferente insatisfecho, muy insatisfecho con el 40%.

Tabla 12. La remuneración salarial es equitativo a las funciones que realiza

Remuneración	Porcentaje	Frecuencia
Muy Satisfecho	8	32.0
Satisfecho	11	44.0
Indiferente	2	8.0
Insatisfecho	4	16.0
Total	25	100.0

Los colaboradores dicen estar muy satisfecho y satisfecho con respecto a la remuneración en un 76% e indiferente e insatisfecho, con un 24%.

Tabla 13. Aplicación de normas de higiene laboral por parte de la empresa.

Higiene laboral	porcentaje	Frecuencia
Muy Satisfecho	2	8.0
Satisfecho	16	64.0
Indiferente	3	12.0
Insatisfecho	4	16.0
Total	25	100.0

Con respecto a la aplicación de normas de higiene laboral, los colaboradores se sienten muy satisfecho y satisfecho con el 72 % e indiferente e insatisfecho el 28%.

Tabla 14. La distribución de la iluminación que hay en su puesto de trabajo.

Higiene laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	32.0
Satisfecho	15	60.0
Indiferente	1	4.0
Insatisfecho	1	4.0
Total	25	100.0

Los colaboradores con respecto a la iluminación el 92% están muy satisfecho y satisfecho e indiferente e insatisfecho solo dos colaboradores con el 8%.

Tabla 15. Su estado de satisfacción en relación a la intensidad del ruido

Higiene laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	4	16.0
Satisfecho	17	68.0
Indiferente	1	4.0
Insatisfecho	3	12.0
Total	25	100.0

Los colaboradores con respecto a la intensidad del ruido se sienten Muy satisfecho y satisfecho con el 84% e indiferente e insatisfecho con el 16%.

Tabla 16. Las capacitaciones van de acuerdo al puesto que desempeña.

Capacitaciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	20.0
Satisfecho	10	40.0
Indiferente	3	12.0
Insatisfecho	5	20.0
Muy Insatisfecho	2	8.0
Total	25	100.0

Según los colaboradores las capacitaciones van de acuerdo al puesto que desempeñan, muy satisfecho y satisfecho con el 60% e indiferente e insatisfecho y muy insatisfecho el 40%.

Tabla 17. La comunicación con su jefe inmediato.

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	16	64.0
Satisfecho	8	32.0
Muy Insatisfecho	1	4.0
Total	25	100.0

Con respecto a la comunicación los colaboradores demuestran estar muy satisfecho, y satisfecho con el 96% y muy insatisfecho con el 4%.

Tabla 18. La comunicación con sus compañeros de trabajo.

Comunicación con sus compañeros	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	14	56.0
Satisfecho	10	40.0
Muy Insatisfecho	1	4.0
	25	100.0

Los colaboradores al comunicarse con sus compañeros de trabajo se sienten muy satisfecho y satisfecho reflejado con el 96% y solo un colaborador está muy insatisfecho, con el 4%.

Tabla 19. Su jefe inmediato le permite dar opiniones al momento de tomar decisiones.

Muy Satisfecho	11	44.0
Satisfecho	9	36.0
Indiferente	2	8.0
Insatisfecho	1	4.0
Muy Insatisfecho	2	8.0
Total	25	100.0

Los colaboradores dicen que su jefe inmediato, les permite dar opiniones en la toma de decisiones por lo tanto se sienten muy satisfecho y satisfecho con el 80%, indiferente e insatisfecho muy insatisfecho con el 20%.

Tabla 20. Le agrada su puesto de trabajo.

Agrado en el puesto	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	68.0
Casi siempre	7	28.0
Nunca	1	4.0
Total	25	100.0

Los colaboradores argumentan agrado en el puesto de trabajo, siempre casi siempre con un 96% y solo un colaborador nunca con el 4%.

Tabla 21. La satisfacción laboral le induce a un mayor desempeño en su puesto de trabajo.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	56.0
Casi siempre	8	32.0
Algunas veces	1	4.0
Muy pocas veces	1	4.0
Nunca	1	4.0
Total	25	100.0

Los colaboradores refieren estar muy satisfechos y satisfecho con un 88% y esto le induce a un mayor desempeño en sus puestos de trabajos. En cambio el 12% argumento que algunas veces muy pocas veces y nunca

Tabla 22. Su desempeño laboral le permite ascender de puesto.

Desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16.0
Casi siempre	1	4.0
Algunas veces	4	16.0
Muy pocas veces	5	20.0
Nunca	11	44.0
Total	25	100.0

Los colaboradores manifiestan que el desempeño le permite ascender de puesto siempre casi siempre en un 20% y algunas veces, muy pocas veces y nunca con el 80%.

Tabla 23. Recibe algún reconocimiento por su buen desempeño laboral.

Reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8.0
Casi siempre	3	12.0
Algunas veces	4	16.0
Muy pocas veces	1	4.0
Nunca	15	60.0
Total	25	100.0

Los colaboradores manifiestan que siempre y casi siempre reciben reconocimiento por su buen desempeño laboral en un 20% y algunas veces, muy pocas veces y nunca con un 80%.

Tabla 24. Considera que su desempeño es óptimo.

Desempeño óptimo	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	68.0
Casi siempre	7	28.0
Algunas veces	1	4.0
Total	25	100.0

Los colaboradores manifiestan que su desempeño es óptimo siempre casi siempre un 96% y algunas veces solo un colaborador con el 4%.

Tabla 25. Se esfuerza por dar lo mejor en las tareas que realiza.

Se esfuerza por dar lo mejor	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	92.0
Casi siempre	2	8.0
Total	25	100.0

Los colaboradores argumentaron dar lo mejor siempre y casi siempre en un 100%.

Tabla 26. Hace uso eficiente de los recursos materiales.

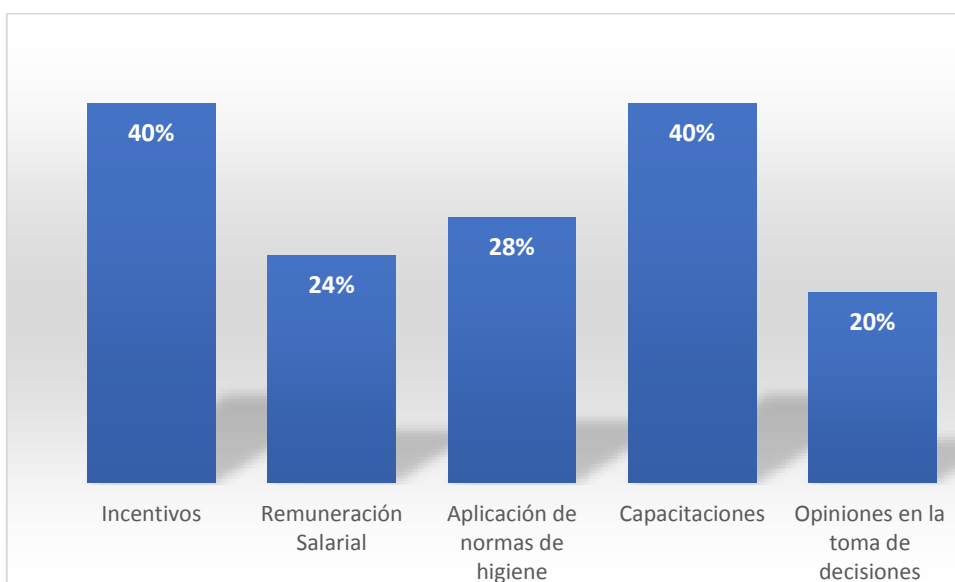
Recursos materiales	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	68.0
Casi siempre	7	28.0
Muy pocas veces	1	4.0
Total	25	100.0

Los colaboradores argumentaron hacer uso eficiente de los recursos materiales siempre casi siempre, en un 96%.

Tabla 27. Factores que influyen negativamente en la satisfacción laboral

Ítems	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Incentivos	12%	16%	12%	40%
Remuneración Salarial	8%	16%	0%	24%
Aplicación de normas de higiene	12%	16%	0%	28%
Capacitaciones	12%	20%	8%	40%
Opiniones en la toma de decisiones	8%	4%	8%	20%

Gráfico n° 1: Factores que influyen negativamente en la satisfacción laboral



Al destacar los principales factores que influyen más negativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores. Se encontró que los que tienen más relevancia son las capacitaciones y los incentivos con el 40% cada uno.

Incidencia de las principales variables de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores

*Tabla 28. Tabla de contingencia. Los incentivos que le otorga la empresa por su buen desempeño * Considera que su desempeño es óptimo.*

Recuento		Considera que su desempeño es óptimo.			Total
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	
Los incentivos que le otorga la empresa por su buen desempeño	Muy Satisfecho	1	0	0	1
	Satisfecho	9	5	0	14
	Indiferente	2	1	0	3
	Insatisfecho	3	0	1	4
	Muy Insatisfecho	2	1	0	3
Total		17	7	1	25

En lo que respecta a los incentivos 15 trabajadores están muy satisfechos y satisfechos y 10 trabajadores están indiferentes. 24 trabajadores consideran que siempre y casi siempre que su desempeño es óptimo y 1 algunas veces.

Tabla 29. Pruebas de chi-cuadrado Incentivos vs. Desempeño

Recuento	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,218 ^a	8	,513
Razón de verosimilitudes	6,986	8	,538
Asociación lineal por lineal	,128	1	,721
N de casos válidos	25		

El nivel de significancia asintótica, 0.513 es decir $p > q$ 0.05.

Tabla 30. Tabla de contingencia. La remuneración salarial es equitativo a las funciones que realiza. * Considera que su desempeño es óptimo.

Recuento		Considera que su desempeño es óptimo.			Total
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	
La remuneración	Muy	7	1	0	8
salarial es equitativo a	Satisfecho				
las funciones que	Satisfecho	6	4	1	11
realiza.	Indiferente	2	0	0	2
	Insatisfecho	2	2	0	4
Total		17	7	1	25

En lo que respecta a la remuneración 19 trabajadores están muy satisfechos y satisfechos y 6 trabajadores están indiferentes e insatisfechos. 24 trabajadores consideran siempre casi siempre que su desempeño es óptimo y 1 algunas veces.

Tabla 31. Pruebas de chi-cuadrado Remuneración vs. Desempeño

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,717 ^a	6	,581
Razón de verosimilitudes	5,636	6	,465
Asociación lineal por lineal	,622	1	,430
N de casos válidos	25		

El nivel de significancia asintótica, 0.581 es decir $p > q 0.05$.

Tabla 32. Tabla de contingencia. Aplicación de normas de higiene laboral por parte de la empresa. * Considera que su desempeño es óptimo.

Recuento		Considera que su desempeño es óptimo.			Total
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	
Aplicación de normas de higiene laboral por parte de la empresa.	Muy Satisfecho	2	0	0	2
	Satisfecho	11	4	1	16
	Indiferente	1	2	0	3
	Insatisfecho	3	1	0	4
Total		17	7	1	25

En lo que respecta a la aplicación de normas de higiene laboral 17 trabajadores está muy satisfecho y satisfecho y 7 trabajadores están indiferentes e insatisfechos. 24 trabajadores consideran que siempre y casi siempre se aplican las normas y 1 algunas veces.

Tabla 33. Pruebas de Chi-cuadrado Normas de higiene vs. Desempeño

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,650 ^a	6	,724
Razón de verosimilitudes	4,175	6	,653
Asociación lineal por lineal	,101	1	,751
N de casos válidos	25		

El nivel de significancia asintótica, es decir 0.724 $p > q$ 0.05.

*Tabla 34. Tabla de contingencia Las capacitaciones van de acuerdo al puesto que desempeña. * Considera que su desempeño es óptimo.*

Recuento		Considera que su desempeño es óptimo.			Total
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	
Las capacitaciones van de acuerdo al puesto que desempeña.	Muy Satisfecho	4	1	0	5
	Satisfecho	5	4	1	10
	Indiferente	2	1	0	3
	Insatisfecho	4	1	0	5
	Muy Insatisfecho	2	0	0	2
Total		17	7	1	25

En lo que respecta a las capacitaciones 15 trabajadores están muy satisfecho y satisfecho y 10 trabajadores están indiferentes insatisfechos y muy insatisfecho. 24 trabajadores consideran que siempre y casi siempre que las capacitaciones van de acuerdo al puesto y 1 algunas veces.

Tabla 35. Pruebas de Chi-cuadrado Capacitaciones vs. Desempeño

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,824 ^a	8	,873
Razón de verosimilitudes	4,678	8	,791
Asociación lineal por lineal	,749	1	,387
N de casos válidos	25		

El nivel de significancia asintótica, es 0.873 es decir $p > q$ 0.05.

Por lo tanto al hacer la prueba de Chi – cuadrado se hizo el cruce con la variable en estudio de Satisfacción y Desempeño Laboral lo cual indica que se acepta la hipótesis nula > 0.05 y se rechaza la hipótesis alternativa por lo tanto las principales variables de satisfacción laboral no inciden sobre el desempeño de los colaboradores.

IV. CONCLUSIONES

Durante esta investigación se identificaron los principales factores de la satisfacción Laboral para determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL Juigalpa.

Se identificaron los principales factores a través de un proceso de investigación y sistemático encontrando variables de la satisfacción laboral y son: motivación, remuneración, higiene laboral, seguridad laboral, relaciones interpersonales.

Se destacaron los principales factores que influyen positivamente en la satisfacción laboral y son: motivación iluminación, ruido comunicación con su jefe, comunicación con sus compañeros de trabajo, agrado en su puesto. En este estudio investigativo se concluyó que las sub variables que influyen más negativamente en los colaboradores son: incentivos, remuneración salarial, aplicación de normas de higiene, capacitaciones, y opiniones en la toma de decisiones retomándolas para dar propuesta de recomendaciones. Es de mucha importancia ya que el tema es en función a la Satisfacción de los colaboradores por lo que son los recursos humanos de los que dispone la empresa, para llevar acabo y poder prestar el servicio.

Se hizo el cruce con los principales factores de Satisfacción Laboral y desempeño las sub variables que incidieron más negativamente, con el chi – cuadrado de Pearson se obtuvieron resultados mayores a 0.05. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa por lo tanto las principales variables de satisfacción laboral no inciden sobre el desempeño de los colaboradores porque los porcentajes encontrados no son tan influyentes y los que tienen más relevancia son los incentivos, reconocimientos, ascensos y capacitaciones retomándolas para dar propuesta de recomendaciones. Por lo tanto los colaboradores argumentan estar satisfechos y motivados con un 96%.

V. RECOMENDACIONES

A directivos de ENACAL:

Pueden hacer reuniones mensuales en donde los colaboradores puedan dar sus puntos de vista y tomar en cuenta las opiniones de cada uno de ellos a la hora de la toma de decisiones, esto beneficia a la empresa dado que los colaboradores son los que conocen a fondo las necesidades y posibles soluciones del área en la que laboran.

A jefes de área:

A los jefes de cada área de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL Juigalpa, se les recomienda incentivar de alguna manera a los colaboradores, premiar al mejor colaborador o hacerle reconocimientos públicos por su buen desempeño laboral como también hacerle elogios de que están haciendo bien su trabajo.

Para los ascensos se le recomienda que tomen en cuenta el desempeño y esfuerzo de cada colaborador para evitar que renuncien por la falta de oportunidades.

Que el pago de la remuneración salarial sea equitativo a las funciones que realiza esto puede ser de acuerdo a las capacidades financieras de la empresa, o de acorde al nivel de responsabilidad que tenga el puesto.

En la aplicación de normas de higiene laboral, se les recomienda a los jefes de cada área que les den seguimiento a los colaboradores para verificar el correcto uso de equipos de protección a modo de concientizar al colaborador de la importancia del uso de los mismos.

A los jefes de cada área que hagan capacitaciones de temas referentes a la carrera o al puesto que desempeñe, y en dependencia de la necesidad o problema que se presente para reforzar o adquirir nuevos conocimientos esto ayudara a que su desempeño se realice de manera óptima.

A colaboradores:

Que hagan uso eficiente de los equipos de protección al momento de realizar sus funciones para evitar accidentes y resguardar su vida de accidentes laborales.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía, municipal de Juigalpa. (2018). *Plan municipal de vivienda*. Juigalpa.
- Alles. (2007). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Printend in Argentina.
- Alvarado, M. y. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Pearson Educacion.
- Amoros. (s.f.).
- Arias. (2012). *El Proyecto de investigacion sexta edicion*. Caracas_ Republica Bolivariana de Venezuela: Episteme, C,A.
- Asamblea Nacional de Nicaragua. (2008). *Ley 645, Ley de promocion, fomento y desarrollo de Nicaragua*. Managua.
- Banco Central de Nicaragua. (2007). Managua.
- Beekman. (2005). *Introduccion a la informatica Sexta edicion*. Madrid: Perarson educacion. S.A.
- Behar. (2008). *Metodologia de la investigacion*. Chalon.
- Bernal. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. colombia: Educacion Pearson.
- Chiavenato. ((2009). Mexico: Mcgraw- Hill. interamericana.
- Chiavenato. (2007). mexico: Mcgraw - Hill / interamericana editores, S.A. de. cv.
- Dessler, & Varela. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Pearson educacion.
- Fuente: retomada de Reglamento de Ley 645, Decreto_ N° 17. (8 de febrero de 2008). www.mific.gob.ni.
- George, D., & Malery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gestion empresarial*. (2014). Obtenido de Gestion empresarial:
<http://degestionempresarial.blogspot.com>
- Hernandez "et al.". (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mcgraw_Hill/ Interamericana.

- Hernandez, F. y. (2006). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mcgraw_Hill/interamericana editores, S.A De C.V.
- Herrera. (2012). *Plan de desarrollo intitucional de Enacal*. Managua.
http:_. (s.f.).
- Ivancevich, K. y. (2006). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mcgraw Hill/Interamerica.
- Malhotra. (2008). *Investigacion de Mercado, quinta edicion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Newstrom. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mcgraw_Hill _interamericana .
- Perez, M. y. (2007). *Investigacion Fundamentos y Metodologia*. Mexico: Por Pearson Educacion.
- Porras. (10 de mayo de 2016). *Importancia de pymes*. Obtenido de Importancia de Pymes: [https://www. el nuevodiario.com](https://www.elnuevodiario.com)
- Porras. (s.f.). [https://www.el nuevodiario](https://www.elnuevodiario.com). Obtenido de [http:7](http://)
- Robbins. ((2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Por Person educacion.
- Robbins y Coulter. (2005). *Administracion*. Mexico: Prentice.Inc.
- Robbins, y Judge. ((2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: pearson.
- Rodriguez. (s.f.). *Cartografia digital y censo de edificaciones*. Obtenido de Cartografia digital y censo de edificaciones: , <http://www.inide.gob.ni>
- Valderrez. (2010). *SPSS 17*. Alfaomega Grupo Editores. S.a de C.V.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Instrumento



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

**Facultad Regional Multidisciplinaria de Chontales
UNAN FAREM - CHONTALES**

INSTRUMENTO

Soy estudiante de la carrera de administración de empresa de V año de la universidad, Unan FAREM Chontales, esta encuesta se está llevando a cabo con el objetivo de: Determinar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL Juigalpa durante el año 2018 . Cabe destacar que la información suministrada, será utilizada únicamente para fines académicos, sin más que referirme muchas gracias.

Aspectos Generales

Cierre en un círculo según su edad.

1. Edades

a) 20 – 30

b) 31 – 40

c) 41 – 50

d) 51 – 60

2. Sexo

a) Hombre

b) Mujer

Nivel Académico.

a) Bachiller

b) Licenciado

- c) Técnico Superior
- d) Licenciado
- e) Master
- f) Doctor

¿Cuántos años tienes de laborar dentro de la empresa?

De 1a 2 años.

De 3 a 4 años.

De 5 a 6 años.

De 7 a más años.

¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa de ENACAL?

Marque con una x según su nivel de satisfacción y desempeño con respecto a cada pregunta.

Ítem	Indicadores				
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Motivación La motivación en su puesto de trabajo.					
Los incentivos que le otorga la empresa por su buen desempeño					
Remuneración. La remuneración Salarial, es equitativo a las funciones que realiza.					
Higiene laboral Aplicación de normas de higiene laboral por parte de la empresa.					

La distribución de la iluminación que hay en su puesto de trabajo es acorde a las exigencias del puesto que desempeña.					
Su estado en relación a la intensidad del ruido.					
Seguridad laboral. Las capacitaciones van de acuerdo al puesto que desempeña					
Relaciones Interpersonales Cómo considera la comunicación con su jefe inmediato.					
La comunicación con sus compañeros de trabajo					
Su jefe inmediato le permite dar opiniones al momento de tomar decisiones.					
Satisfacción Laboral Le agrada su puesto de trabajo.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
La satisfacción laboral le induce a un mayor desempeño en su puesto de trabajo.					
Desempeño. Su desempeño laboral, le permite ascender de puesto.					
Recibe algún reconocimiento por su buen desempeño laboral.					
Considera que su desempeño es Óptimo.					

Se esfuerza por dar lo mejor en las tareas que realiza					
Hace uso eficiente de los recursos materiales					

Anexo 2. Presupuesto de documento de investigación

Presupuesto de documento de investigación, Seminario de graduación

Actividades	cantidad	Precio	Total
Impresiones	900	900	
Lapiceros	2	16	
Mina	1	12	
Memoria	1	270	
Folder, vena	1	12	
Alimentación		2000	
Pasaje	40	3000	6210

Anexo 3. Cronograma de actividades

Cronograma de actividades

Actividades	Marzo	Abril	Octubre	Noviembre
Ideas del tema	•		+	
Tema principal y subtema		•		
Introducción		•		
Antecedentes		•		
Planteamiento del problema			•	
Justificación			•	
Objetivos			•	
Marco teórico				•
Marco conceptual				•
Hipótesis				•
Diseño metodológico				•
Bibliografía				•
Anexos				•
Cronograma				•
Presupuesto				•
Instrumento				•

Anexo 4. Carta de autorización