

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA TU ÓPTICA
VISUAL UBICADA EN EL DISTRITO DE S.M.P, LIMA
2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Mercedes Josselin Mego Diaz

Asesor:

Mg. Randolph Fernando Ñiquen Levy

<https://orcid.org/0000-0002-6745-4045>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	N° DNI

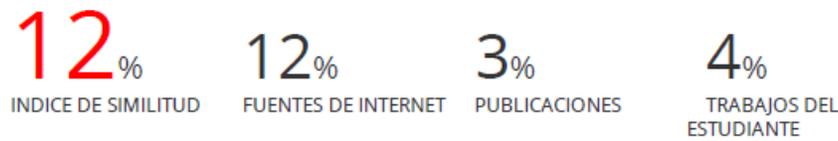
Jurado 2	MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	MARIA ISABEL FLORES BAZAN	45659048
	Nombre y Apellidos	N° DNI

INFORME SIMILITUD

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa
Tu Óptica Visual ubicada en el distrito de S.M.P, LIMA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	docplayer.es Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	

DEDICATORIA

“A Dios, a mis padres, pues ellos son el principal motivo de mi formación profesional y a mis hermanos que en ellos tengo un espejo en el cual me quiero reflejar”

AGRADECIMIENTO

"Agradezco a Dios, a mis padres y a mis hermanos por su apoyo, esfuerzo y por motivarme a seguir adelante en mi proyecto de tesis"

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME SIMILITUD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
INDICE DE TABLAS.....	8
INDICE DE ILUSTRACIONES	9
RESUMEN.....	10
ASBTRACT.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	23
1.3 Objetivos	23
1.4 Hipótesis	24
1.5 Justificación	24
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	26
2.1. Tipo de investigación.....	26
2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos).....	26

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	27
2.4 Análisis de datos - Encuesta	28
2.5 Procedimiento de recolección de la información.....	29
2.6 Análisis de datos – observación.....	30
2.7 Procedimiento de recolección de datos – observación	31
2.8 Aspectos éticos.....	32
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	34
3.1 Descripción general de análisis.....	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..	40
4.1 Discusiones	40
4.2 Conclusiones	45
4.3 Recomendaciones	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	55

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Técnicas de estudio</i> -----	27
<i>Tabla 2: Validación de experto</i> -----	28
<i>Tabla 3:Matriz de operacionalización de la variable</i> -----	33
<i>Tabla 4 : Niveles de la variable</i> -----	35
<i>Tabla 5: Hallazgos de la variable satisfacción laboral</i> -----	35
<i>Tabla 6: Hallazgos de la dimensión salario</i> -----	37
<i>Tabla 7: Hallazgos de la dimensión reconocimientos</i> -----	38
<i>Tabla 8: Hallazgo de la dimensión condiciones físicas del área de trabajo</i> -----	39
<i>Tabla 9: Matriz de consistencia</i> -----	73

INDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Variable satisfacción laboral.....</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 2: Dimensión Salario</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 3: Dimensión reconocimiento</i>	<i>38</i>
<i>Ilustración 4: Dimensión condiciones físicas del área de trabajo</i>	<i>39</i>
<i>Ilustración 5: ¿Considera que el salario es el adecuado al trabajo que desempeña en la empresa?</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 6: ¿Se encuentra satisfecho con su salario?.....</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 7: ¿Considera que debería haber un aumento a su salario?</i>	<i>62</i>
<i>Ilustración 8: ¿La empresa cumple con el pago de horas extras?</i>	<i>63</i>
<i>Ilustración 9: ¿Recibes opiniones o críticas constructivas sobre tu desempeño en el trabajo?</i>	<i>63</i>
<i>Ilustración 10: ¿Piensas que se brindan reconocimientos constantemente?</i>	<i>64</i>
<i>Ilustración 11: ¿Usted obtiene reconocimiento por el trabajo eficiente?</i>	<i>64</i>
<i>Ilustración 12: ¿Usted cree que se le recompensa cuando brinda una idea de mejora a la empresa?</i>	<i>65</i>
<i>Ilustración 13: ¿Estoy conforme con los reconocimientos que da la empresa?.....</i>	<i>66</i>
<i>Ilustración 14: ¿Se sientes a gusto en su área de trabajo?.....</i>	<i>66</i>
<i>Ilustración 15: ¿Crees que tu área de trabajo cuenta con las herramientas necesarias?.....</i>	<i>67</i>
<i>Ilustración 16: ¿Las condiciones físicas de trabajo que tiene en la organización son las adecuadas?</i>	<i>68</i>
<i>Ilustración 17: ¿ Existe un control de seguridad y salud del trabajador dentro la empresa?</i>	<i>68</i>
<i>Ilustración 18: ¿Las condiciones de limpieza e higiene son las mejores?</i>	<i>69</i>
<i>Ilustración 19: ¿Piensa que es necesaria la compra de nuevas herramientas dentro de la empresa?</i>	<i>70</i>

RESUMEN

La presente investigación sobre “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa tu óptica visual ubicada en el distrito de S.M.P Lima 2023” tiene como objetivo analizar la importancia de la Satisfacción laboral, dado que las empresas pueden mejorar su productividad y rentabilidad, por otro lado, los colaboradores mejoran su actitud y su desenvolvimiento en las actividades.

De modo que se optó por un estudio de enfoque mixto con un alcance descriptivo, lo cual se desarrolló con la totalidad exacta para la investigación, conformada por 30 colaboradores, utilizando como instrumentos la encuesta que ha sido validada por expertos junto con la confiabilidad del método alfa de Cronbach y la guía de observación.

Los resultados demostraron que la variable se ha ejecutado de manera correcta, ya que más del 80% de los colaboradores se encuentran muy satisfechos en su puesto de trabajo, de igual manera las dimensiones (salario, reconocimiento y condiciones físicas) han tenido una buena respuesta, porque más del 50% de los colaboradores han considerado que se encuentra en un nivel alto.

En definitiva, se recomienda a la empresa tu óptica visual optar por perfeccionar las dimensiones, para que la satisfacción laboral incremente en su gestión.

Por último, para esta investigación se aconseja que toda empresa u organización tenga conocimiento de la variable y que sea aplicada, para mejorar el estado emocional del colaborador, la productividad y generar comodidad en los trabajadores.

Palabras clave: Satisfacción laboral, organización, investigación, segmentación

ABSTRACT

The present investigation about "Level of job satisfaction in the workers of the company tu óptica visual located in the district of S.M.P Lima 2023" has as objective to analyze the importance of the Job satisfaction since the companies can improve their productivity and profitability, on the other hand, the collaborators improve their attitude and their development in the activities.

Therefore, a simple quantitative-descriptive approach study was chosen, which was developed with the exact totality for the research, made up of 30 collaborators, using a survey as the only instrument, which has been validated by experts together with the reliability of Cronbach's alpha method and observation guide.

The results showed that the variable has been executed correctly, since more than 80% of the employees are very satisfied in their jobs, and the dimensions (salary, recognition, and physical conditions) have had a good response, because more than 50% of the employees have considered that they are at a high level.

In short, it is recommended that the company should opt to improve the dimensions, so that job satisfaction increases in its management.

Finally, for this research, it is recommended that every company or organization be aware of the variable and that it be applied to improve the employee's emotional state, productivity and generate comfort in the workers.

Keywords: Job satisfaction, organization, research, segmentation

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Hoy en día, las empresas se enfocan en el bienestar de sus trabajadores, ya que esto aumenta la productividad obteniendo beneficios para la empresa. Es por eso que el presente trabajo de investigación corresponde al título “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa tu óptica visual ubicada en el distrito de S.M.P, Lima 2023”. La importancia de la variable es mantener al trabajador en satisfacción con su empleo y la medición de la variable “Satisfacción laboral” nos es útil para precisar el nivel de rendimiento de la empresa y también nos permite reconocer los posibles problemas que puedan afectar en el desarrollo de una gestión.

En este sentido la satisfacción laboral repercute en el desempeño del trabajador de tal manera que se ve reflejado en la comodidad dentro del ambiente de trabajo, de igual importancia, el actuar de los trabajadores hacia las personas externas dependerá del entorno del trabajo que se encuentre este puede ser de forma positiva o negativa. (Mora Romero & Mariscal Rosado, 2019, p.2)

Por otra parte, en los últimos años las empresas prefieren incorporar la satisfacción laboral para generar un buen bienestar en los trabajadores con el propósito de fidelizarlos y contar con una mayor productividad de estos.

Los autores Chiang et al. (2018) nos comentan que la variable está relacionado a una serie de sentimientos de los colaboradores que predomina en su estado emocional, bienestar y en el compromiso con la empresa. Así mismo, al ejecutar la variable tendremos como resultado personal activo y esto tendrá como consecuencia una mayor productividad. (p.2) De forma similar Páez Gabriunas (2010) dice que la “satisfacción laboral tiene como resultado un estado

emocional positivo al puesto y se ve reflejado en las actividades asignadas con una mejora en la productividad”.

Una de las causas de la satisfacción laboral Según Zayas, P. Báez, Zayas, F. y Hernández (como se citó en Deza Matias, 2017), plantea que, en el mundo actual y caracterizado por avances científicos, el hombre realiza el papel fundamental para la organización. De igual manera otras causas son:

- Los colaboradores aprecian los estímulos materiales que reciben de la empresa para complacer sus necesidades personales
- El salario este acorde con sus actividades y el puesto de trabajo
- Contar con una buena comunicación con tus compañeros de trabajo.

Adicionalmente, hay que tener en cuenta que existen dos tipos de satisfacción. “La satisfacción intrínseca que hace referencia a las actividades cotidianas que desempeña cada trabajador en su puesto destacado, por lo contrario la satisfacción extrínseca se enlaza con otros aspectos de situaciones similares de trabajo, por ejemplo: los sueldos e incentivos” (Abrajan et al., 2009). De la misma manera Sudibjo & Sutarji (2020) nos comentan que se cuenta con otros conceptos sobre los factores intrínsecos, que tienen como referencia el nivel de satisfacción de acuerdo con las actividades del cargo, que genera la productividad y los factores extrínsecos o higiénicos, está involucrado con respecto a las condiciones de trabajo, beneficios sociales, políticas de la empresa, salario y seguridad de permanencia en el puesto de trabajo. (pp.1-2)

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente el autor Álvarez (como citó en Retamozo, 2018), nos da conocer algunas consecuencias que se refleja en los resultados de los trabajadores al aplicar la variable estudiada. Los efectos son:

- Satisfacción y productividad, estas dos variables se enlazan positivamente, por ende, si existe alguna variación en la productividad puede ser relacionado al nivel de satisfacción del trabajador.
- Satisfacción y Ausentismo, estas dos variables actúan negativamente en una gestión, ya que se contará con un trabajador insatisfecho y esto genera las faltas o ausencias a su centro de labores.
- Satisfacción y Rotación, de igual manera ambas variables se relacionan negativamente, esto dependerá del desempeño del trabajador ya que si contamos con un personal adecuado al puesto no existirá rotaciones.

Para realizar la investigación sobre la variable satisfacción laboral se ha tomado en cuenta la empresa Tu Óptica Visual, la empresa se dedica al sector salud ofreciendo monturas oftálmicas y lentes para aquellas personas que presenten problemas visuales, se cuenta con el apoyo y accesibilidad de información del trabajador que ocupa el puesto de jefe Administrativo y de sus clientes que compartirán su punto de vista respecto a las causas que generan insatisfacción laboral. Con los resultados obtenidos se podrá solucionar la problemática de la baja satisfacción que presenta Tu Óptica Visual, la problemática existe por diversas causas de un mal salario, no reconocimientos y malas condiciones físicas en el área laboral para los trabajadores, esto ocasiona un ambiente de estrés y genera conflictos entre todos los colaboradores. Si no existe una mejora en la empresa que ha sido seleccionada para el trabajo de investigación las consecuencias que tendrá que enfrentar es la renuncia del personal, es por ello que se medirá la satisfacción laboral en Tu Óptica Visual y evitar estas consecuencias.

Para la realización de la investigación se hizo un enfoque en la línea de investigación de Desarrollo sostenible y Gestión empresarial dado que se medirá la satisfacción laboral dentro del

centro laboral que ha sido seleccionado permitiendo la mejora del clima laboral y la productividad orientado a la comunicación en la empresa ya que se hará una adecuada administración en Tu Óptica Visual identificando los problemas que no permiten la satisfacción labora de tal manera conocer la satisfacción de los colaboradores de la empresa.

1.1.1 Marco geográfico:

El estudio será realizado dentro de una instalación de la empresa Tu Óptica Visual que está ubicado en la Av. Perú en el distrito de San Martín límite con el distrito de Callao en el departamento de Lima.

1.1.2 Marco temporal:

Se cuenta con una fecha establecida de inicio en el mes de abril 2022 y una fecha de término en mayo del año 2023 que permite elaborar la investigación del estudio con eficiencia.

Se recopilaron datos cuantitativos de fuentes confiables para realizar un estudio correcto de investigación con relación al sector salud teniendo un conocimiento más detallado y detectar posibles problemas existentes que puede afectar al sector.

En el proceso de la investigación se examinó y se analizó una serie de conceptos con respecto a la variable, de los cuales se seleccionó los más relevantes a nuestro tema de investigación que son los siguientes:

1.1.3 Marco teórico

En el proceso de la investigación se examinó y se analizó una serie de conceptos con respecto a la variable y dimensiones, se consideraron algunos filtros para la selección de las definiciones, en esta encontramos definiciones de autores confiables de artículos o tesis reciente de los cuales se seleccionó los más relevantes a nuestro tema de investigación que son los siguientes:

Satisfacción laboral

“La satisfacción laboral se define como los sentimientos positivos que muestran los empleados en respuesta a las evaluaciones de diferentes características de su trabajo en la empresa” (Robbins & Judge, 2009).

Nos comenta los autores Sánchez & García (2017), “La satisfacción laboral se conceptualiza como la actitud que el trabajador adapta hacia la situación que se presente dentro del su centro de labores, ello se ve evidenciado en los distintos aspectos de su trabajo”.

El autor Martínez (como se citó en Salazar Marmolejo, 2019) nos comenta que “En los últimos años alrededor del mundo las empresas dan una mayor prioridad a la satisfacción laboral en los empleados”. También los autores Chiang et al. (2018) afirman de la misma manera que la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. Desde el primer momento, existió una atención por los efectos de la satisfacción laboral con respecto a variables como la accidentabilidad, el absentismo, el cambio organizacional y el abandono de la organización. (p.2)

De igual manera Yamamoto (como se citó en Calixto, 2016) que “ha declarado que la población comprende la satisfacción laboral como una diferencia entre lo que el trabajador se proyecta a recibir y lo que realmente recibe en su centro de labores” (p.14).

La satisfacción laboral refiere a la actitud general del individuo hacia su profesión, por lo que frecuentemente se asocia con las actitudes del trabajador; esto es, análisis de la satisfacción laboral partiendo de que un empleado no satisfecho desarrolla actitudes negativas hacia su trabajo y hacia la organización. Guillén y Guilen (citadó en el articulo Muñoz et al , 2017)

Como se comentó anteriormente se cuenta con dos tipos de recompensa con relación a la satisfacción laboral, las cuales son la siguiente: recompensas extrínsecas y recompensas intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son aquellas que las organizaciones otorgan según el desenvolvimiento y el esfuerzo de los empleados, salarios y ascensos, elogios y los reconocimientos por de los altos mandos. De igual importancia, los reconocimientos de tipo intrínsecas son las que el empleado presenta internamente como: sentimientos de competencia, confiabilidad y habilidad manual por realizar un trabajo con excelencia. Hudalgo (como se ha citado en Chero, 2019,p.18)

Dimensiones de satisfacción laboral

➤ **Salario**

La variable satisfacción laboral hace referencia netamente al puesto de trabajo y todos los aspectos que están involucrados: funciones, competencias, salarios, horario, relación con el jefe, etc. Por lo general, las personas satisfechas se encuentran bien ajustadas a su puesto, se sienten motivados con lo que hacen. (W. Arias & G. Arias, 2014, p.2-3)

➤ **Reconocimiento**

Locke (citado en De La Cruz l & Farje, 2018) en su investigación resaltaron que el autor da a conocer que existe una relación entre la satisfacción con las emociones que presenta los trabajadores frente a sus experiencias laborales. El autor considera 6 dimensiones dividiéndolas en dos grupos. El primero consiste en las dimensiones del trabajo (actividades asignadas a la tarea), contexto (beneficios y condiciones físicas y sociales del trabajo) y recompensas

(reconocimiento verbal en público o privado, dinero y promoción). El segundo son las dimensiones de compañía, supervisión y compañeros de trabajo. (p.18)

Por otro lado, Larrea (como se cito en Carrasco, 2017) donde nos comenta que el reconocimiento son diversas actividades planificadas con el objetivo de felicitar públicamente a sus empleados y de esta manera fortalecer el comportamiento individual que incrementará la productividad. La cultura de reconocimiento es algo cotidiano, ya que siempre los trabajadores se encuentran frente a retos o desafíos. (p.17)

➤ **Condiciones del área de trabajo**

Wright y Davis (como se citó en Gamboa, 2010) interpreta que la variable “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde exista una coherencia de lo que los trabajadores quieren recibir con lo que reciben dentro de la empresa”

Palma (como se citó en Robles, 2019) nos da a conocer que el autor menciona que “La satisfacción laboral está determinada por la conducta que presenta los colaboradores frente a su trabajo en función de otros aspectos relacionados como: políticas administrativas, beneficios laborales, condiciones físicas y materiales, relaciones con otro miembros y desempeño de tareas” (p.5).

También Chiavenato (2009) (como se citó en Costa & Mori, 2018) indica que “uno de los elementos importantes de un ambiente intrínsecos son las condiciones de un colaborador, que establece la motivación, la satisfacción o la insatisfacción del trabajador”(p.25).

Adicionalmente, Portal (como se citó en Patiño Vargas, 2017) “Las condiciones de trabajo se relacionan con cualquier aspecto del trabajo con un efecto negativo para la salud de los trabajadores, teniendo en cuenta los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo” (p.51).

Nuevamente Locke (como se citó en Escobedo & Quiñones, 2020) propone que cualquier cualidad para la variable debe ser netamente laboral, por lo cual plantea algunas dimensiones de acuerdo con la variable, atributos individuales o del trabajo que impactan en la satisfacción del personal. Este mismo autor dimensiona a la satisfacción laboral del siguiente modo:

- Satisfacción con el trabajo.
- Satisfacción con el salario. (dimensión utilizada)
- Satisfacción con las promociones.
- Satisfacción con el reconocimiento. (dimensión utilizada)
- Satisfacción con los beneficios.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo. (dimensión utilizada)
- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción con los compañeros de trabajo.
- Satisfacción con la empresa y el directorio

1.1.4 Antecedentes

A nivel internacionales

El autor Acevedo (2016) nos expone en su tesis llamada: Satisfacción laboral de las enfermeras de un hospital general público en la ciudad de México a aprobada en la universidad nacional autónoma de México, que su objetivo principal es medir y analizar la satisfacción laboral de las enfermeras y donde nos da a conocer que la investigación es de tipo transversal con un enfoque cuantitativo para que lleguen a cumplir el propósito de la investigación, los resultados fueron novedosos por ejemplo: Satisfacción laboral de las enfermeras de un hospital general público en México.

Gisselle (2020) Elabora una investigación denominada “Satisfacción laboral en una empresa de pinturas de la ciudad de Quito”. El objetivo de la presente investigación es medir la satisfacción laboral en la empresa Produtekn Cia. Ltda., donde laboran 25 personas, a través del instrumento Escala Satisfacción Laboral SLSPC elaborado por la PhD. El método de investigación es descriptivo-no experimental y se basa en los métodos deductivo y estadístico, buscando describir el nivel actual de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa. Concluyendo que el nivel general de satisfacción laboral de los trabajadores es de 52%, equivalente a Muy Satisfecho.

Haro (2019) Detalla en su investigación titulada “Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF 24” que tiene como objetivo principal describir el grado de satisfacción en los trabajadores de la U.M.F N°24. El método de investigación usada es de estudio descriptivo, prospectivo y transversal. El autor realizo los estudios en una población de 123 personas donde 88 son mujeres y 33 son hombres, dio como resultado que el 56% de los encuestados están satisfechos en su centro de trabajo, pero el porcentaje puede variar depende del factor a

considerar, por ejemplo: existe un 59% de colaboradores satisfechos con las condiciones del trabajo sobre limpieza, higiene y salubridad, pero hay un 4% de personal insatisfecho.

Peña (2018) En su tesis llamada “Estudio corporativo sobre la satisfacción laboral en los empleados de una empresa empacadora de aguacate Uruapan, Michoacán” donde nos demuestra que su objetivo principal es determinar la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, empleos del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México. La investigación es de método cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transversal. El autor tuvo una población de 530 personas del área de producción y considero un 30% del personal siendo su muestra de investigación. Los resultados de la tesis del autor demostraron que no existe una diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción entre hombres y mujeres del área de producción.

En la actualidad las empresas modernas implementan la satisfacción laboral ya que viene a ser un recurso muy importante para que los empleados lleguen a estar satisfechos en su ámbito de trabajo, generando buenos ingresos para la empresa siendo como consecuencia que los empleados se sienten comprometidos con la organización y se esfuerzan más para resolver cualquier problema que se pueda presentar en cualquier actividad.

A nivel nacionales

Ubillús & Llanos (2019) Realizo un informe de investigación con el título: “Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de ópticas GMO Perú, tienda zona centro de lima, en el primer semestre de 2018” cuyo objetivo principal es describir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Ópticas GMO Perú, zona Centro de Lima en el primer semestre del año 2018 dicho estudio de investigación de tesis se realizó con un diseño no experimental, transversal y descriptivo. El autor tomó en cuenta a una población 55 trabajadores donde nos

comenta que un grupo 25,5% de trabajadores se encuentran satisfechos pero el 23.6% se encuentra muy insatisfecho, los trabajadores sienten que no son bien remunerados.

Cabrera (2020) En su tesis de maestría titulada “Satisfacción laboral de docentes en dos instituciones educativas de Lima Metropolitana”, sustentada en la universidad César Vallejo, nos demuestra que su objetivo principal fue evaluar el nivel de satisfacción laboral en las dos las dos instituciones educativas, donde el estudio de investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo comparativo y de diseño no experimental, con corte transversal. El estudio que se realizó en estas instituciones tuvo como resultado que la institución I.E N°2032 Manuel Scorza obtuvo un 90% de satisfacción laboral mientras tanto la institución I.E 139 Gran Amauta Mariátegui logro un 86.70%.

Para Zambrano (2017) , realizo esta investigación sobre su tesis “Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ica 2016”, con el objetivo de describir la percepción de los trabajadores asistenciales y el nivel de satisfacción en el trabajo que desempeña en el campo de salud, aplicando el método observacional, no experimental de diseño descriptivo. El autor nos da a conocer los resultados que obtuvo al plantear la investigación a una población de 43 trabajadores El nivel de satisfacción general de los trabajadores asistenciales es de “muy satisfecho” en un 86.1%, y un 11.6% “satisfecho”.

Alanya & Machao (2019) Nos expone es su tesis llamada: Satisfacción laboral de docentes de secundaria en las instituciones educativas públicas del distrito de Chilca, aprobada por la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el objetivo general de identificar el nivel de satisfacción laboral en docentes de secundaria de las instituciones educativas públicas del distrito de Chila, dicho tipo de estudio de investigación es descriptivo simple. Resultado: El autor nos demuestra que evaluó la satisfacción laboral en nivel regular, bueno y deficiente. El 62% de

educadores se encuentran en el nivel regular, por otro lado, el 16% está en el nivel bueno y el 22% de los docentes tienen una satisfacción deficiente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica Visual ubicada en el distrito de S.M. P, Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel del salario en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023?

¿Cuál es el nivel de los reconocimientos en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023?

¿Cuál es el nivel de las condiciones físicas del área laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Identificar el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual ubicada en el distrito de S. M.P, Lima 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel del salario obtenido de los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023.

Identificar el nivel de los reconocimientos en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023.

Identificar el nivel de las condiciones físicas del área laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023.

1.4 Hipótesis

El presente trabajo de investigación es descriptivo de una sola variable sin hipótesis. Hernández et al. (1991) nos comenta que “La hipótesis son proposiciones tentativas que se presentan relación entre dos a más variables y se sostienen con conocimientos organizados y sistemáticos” (p.82).

1.5 Justificación

La presente investigación es orientada al estudio de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa tu óptica visual, encontrada demográfica en el distrito de San Martín de Porres en la ciudad de Lima. De manera que el trabajo ejecutado permitirá demostrar la importancia que tiene la implantación de la variable en la gestión de las empresas.

Por otra parte, La investigación está enfocada dentro de las líneas de investigación que propone la universidad, teniendo como primera línea: Desarrollo sostenible y gestión empresarial, posteriormente con un despliegue de la línea contamos con la línea comunicación de la empresa.

La atracción por exponer el tema de investigación se dio principalmente para comprender el cómo se implementa una buena satisfacción laboral en los colaboradores de tal modo que la variable pueda obtener mejores resultados para la empresa.

1.5.1 Justificación teórica

La satisfacción laboral es uno de los factores importantes que toda organización debe de desarrollar dentro del centro de trabajo porque de esta manera los ámbitos productivos,

administrativo, etc. tendrán una mejora dentro de la empresa. Es por ello por lo que la investigación realizada nos permitirá ampliar los conocimientos al medir la satisfacción laboral en los trabajadores analizar de Tu óptica visual ubicada en el distrito de S.M.P, Lima 2023 y también reforzar algunos conceptos básicos relacionados a la variable de estudio.

1.5.2 Justificación práctica

Al desarrollar las medidas de satisfacción laboral que se puede emplear en la empresa Tu óptica visual en los colaboradores, permitirá tener un mayor conocimiento a la resolución de posibles conflictos futuros y saber de qué manera actuar. Al medir la satisfacción laboral dentro del centro de laboral va a mejorar el desarrollo administrativo de la organización y asegura generar un buen clima laboral. Se le ayudará a la empresa Tu óptica visual a reforzar la satisfacción laboral brindándole los datos cuantitativos que se recolecto en las encuestas.

1.5.3 Justificación metodológica

La investigación elaborada demostrará el nivel de satisfacción que se presenta en la óptica y la organización puede hacer uso de los datos y resultados. La investigación del estudio ayudará al personal del área de Recursos Humanos o Administrativo a medir la satisfacción y saber cómo afrontar futuros problemas en los colaboradores con baja satisfacción laboral. El instrumento de recolección permitirá obtener información in situ para poder tomar un diagnóstico y un plan de mejora.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente estudio de satisfacción laboral es de tipo de investigación básica con:

Enfoque mixto: Guelmes & Nieto (2015) nos demuestra que “el enfoque mixto es la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación de trabajo, además de que es conveniente hacer uso de este enfoque debido a que se obtendrá mayor comprensión e interpretación del fenómeno de estudio” (p.2).

Nivel Descriptivo: la información se recopilará mediante encuestas y sobre algunas observaciones. (Rendón et al., 2016) “La estadística descriptiva es la rama de la estadística que formula recomendaciones sobre cómo resumir la información en cuadros o tablas, gráficas o figuras” (p.3). Los resultados nos serán útiles para conocer a detalle el origen del problema y plantear las posibles soluciones.

Diseño no experimental – transversal: La investigación no experimental es aquella que no se llega a manipular los resultados de la variable. Es decir, no se hace variaciones intencionalmente a las variables independientes. Para este tipo de investigación se estudia los fenómenos como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández et al., 2014)

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

Para el estudio de investigación la población viene a ser los 30 trabajadores de la empresa Tu Óptica Visual en el distrito de San Martín de Porres. La muestra del estudio comprende a los 30 trabajadores, complementando el 100% de los trabajadores de la óptica ubicada en el distrito de San Martín de Porres.

La investigación realizada contiene un muestreo censal, puesto que se tomará el 100% del personal para la realización de la encuesta. Ramírez (como se citó Rodríguez, 2020, p.54).

“El muestreo es una parte o subconjunto de una población que a través de técnicas estadísticas nos permite llegar a resultados o conclusiones de la población” (Robledo Martín, 2004)

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Es necesario contar con técnicas para la recolección de datos informativos que nos ayudarán con la investigación.

Tabla 1: Técnicas de estudio

MÉTODO	TÉCNICAS
Cuantitativo	Encuesta
Cualitativo	observaciones

Elaboración propia

En la tabla N° 1 se demuestra las técnicas que se emplearán en el estudio de investigación. La encuesta permitirá tener información más detallada y resultados exactos para poder identificar con facilidad las posibles soluciones que se está presentando en la empresa Tu óptica visual en el distrito de San Martín de Porres.

Encuesta

Es necesario resaltar que el instrumento utilizado para la técnica de encuesta cuenta con confiabilidad del método alfa de Cronbach, de la misma forma, se sostiene con la validez de expertos docentes. El cuestionario ha permitido recopilar información a través de las respuestas brindadas por los encuestados (30 colaboradores).

Tabla 2: Validación de experto

Experto	Nombre de experto
Experto 1	Mg. Adrián Colomer (Anexo 2)
Experto 2	Mg. César Alfredo Bezada Sánchez (anexo 4)

Nota: validación de docentes de la Universidad Privada del Norte

2.4 Análisis de datos - Encuesta

Para poder realizar correctamente el análisis de datos que arrojará el instrumento utilizado de recolección de datos, se elaboró la encuesta para los 30 trabajadores y se hizo uso de la hoja de cálculo de Microsoft Excel que permitió identificar los datos o valores necesarios para reemplazar en la fórmula de alfa de Cronbach.

➤ Interpretación de la confiabilidad

Se planteó un cuestionario de simulación para conocer la confiabilidad de este. El resultado que se obtuvo es el aceptable ya que nos da como resultado 0.933 de confiabilidad aceptable superando el nivel regular.

➤ Datos por usar

$$\Sigma Si^2 : \boxed{10.41}$$

- K:** El número de ítems
 ΣSi^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items
 S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

15
10.41
80.49

➤ **Fórmula para hallar el alfa de Cronbach**

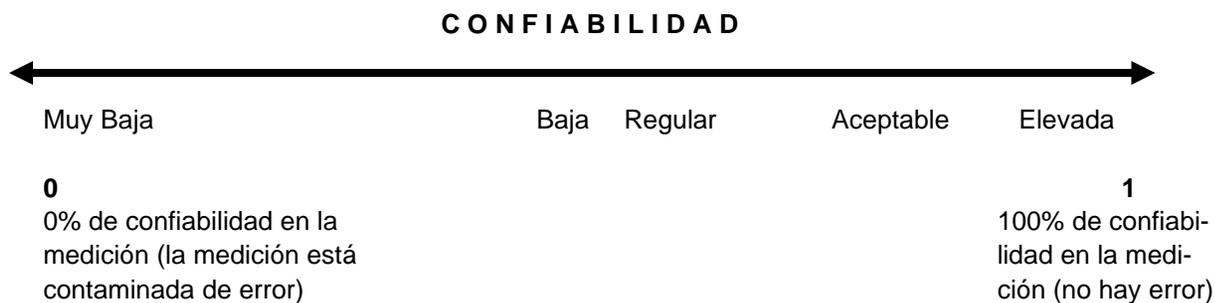
$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left[1 - \frac{10.41}{80.49} \right]$$

$$\alpha = 0.933$$

➤ **Método de Cronbach**

Se determina los niveles de confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación mediante el alfa de Cronbach.



2.5 Procedimiento de recolección de la información

Para la recopilación de datos se ejecutó de la siguiente manera:

- a) Elaborar el cuestionario con las preguntas tomando en cuenta las dimensiones e indicadores sobre la satisfacción laboral
- b) Enviar el cuestionario realizado al docente de la Universidad Privada del Norte a través del correo, para contar con su aprobación o validez del instrumento.
- c) Adquirir el documento firmado y validado por el docente, aprobando el instrumento utilizado.

- d) Elaborar el cuestionario utilizando la plataforma de Google Forms, para enviar a la población estudiada.
- e) Ejecutar la confiabilidad del cuestionario con las respuestas obtenida mediante el método Alfa de Cronbach y haciendo uso el sistema Software SPSS.
- f) Comprobar la validación junto con la confiabilidad del instrumento y que esto de encuentre dentro del rango aceptable.
- g) Acoplar las respuestas y extraer los datos recopilados en Microsoft Excel para plasmar a través de gráficos y porcentaje.
- h) Generar un análisis de los resultados para apreciar cómo se encuentran cada dimensión del presente estudio de investigación.
- i) Exponer los resultados en el estudio de investigación, relacionando con los objetivos que se desea lograr.

Observación

Es necesario comentar sobre la segunda técnica utilizada para este estudio de investigación, el autor Diaz Sanjuan (2010) define “La técnica de observación como un estudio de contacto directo con el grupo de participantes del estudio” (p.54).

2.6 Análisis de datos – observación

Para desarrollar de manera correcta el análisis de datos que demostró el instrumento utilizado para la recopilación de datos, se hizo una visita de estudio para analizar el comportamiento de los trabajadores y detectar si los parámetros planteados se ejecutaban de manera positiva o negativa con la ayuda de la guía de observación.

➤ **Guía de observación**

Se realizó una guía de observación de manera grupal para reconocer si los parámetros expuestos en la guía se comportaban de manera positiva o negativa con los valores de (sí y no). La técnica de observación se hizo en un estudio de campo, donde no existió participación del autor debido a que no se involucró con la población para su evaluación, por lo tanto se hizo una observación con la ayuda del instrumento (guía de observación) y se contó con un instrumento estructurado.

2.7 Procedimiento de recolección de datos – observación

La recolección de datos se ejecutó de la siguiente manera:

- a) Contactar con la gerente de la empresa y tener una comunicación de manera formal para contar con su autorización.
- b) Solicitar el permiso o autorización para la recopilación de información de manera visual.
- c) Coordinar con la gerente el día que se hará la visita de estudio para no perjudicar la programación de actividades de la empresa.
- d) Elaborar el instrumento de guía de observación para detectar algún punto a mejorar.
- e) Visitar la empresa en la fecha establecida, previa coordinación con gerencia.
- f) Verificar si los parámetros se cumplen correctamente en la empresa tu óptica visual.
- g) Redactar alguna observación que resaltaron durante la visita que será útil para el proceso de investigación.
- h) Analizar los resultados obtenidos a través del instrumento.

2.8 Aspectos éticos

En el proceso de la investigación se ha respetado adecuadamente el reglamento del formato APA con respecto a citas, referencias, formato de texto, etc. Se ha contado con el permiso del titular de la empresa y el compromiso de los encuestados para el desarrollo de los instrumentos, por otra parte, las encuestas se realizaron de forma anónima para cuidar el perfil del profesional y se sienta cómodo al responder las preguntas, igualmente se respetó los protocolos de seguridad al realizar la visita de estudio para evitar la contaminación o riesgo dentro de las áreas de la empresa.

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

Tabla 3: Matriz de operacionalización de la variable

Título	Definición conceptual	Definición operacional	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de Valores	Niveles	Rango
Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Tu Óptica Visual ubicada en el distrito de S.M.P Lima 2023	Huamani Tavera (2016) Nos comenta que la variable en un sentimiento positivo y placentero dada por la percepción subjetiva de las experiencias laborales.	La variable satisfacción laboral se fracciona en tres indicadores: Condiciones de trabajo, salario y reconocimientos	Satisfacción Laboral	Salario	Salario de acuerdo con el desempeño	1 - 4	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo Medio Alto	[4 – 9] [10 – 14] [15 – 20]
					Satisfacción salarial				
					Pago de horas extras				
					Incremento/aumento del salario				
				Reconocimientos	Críticas constructivas	5 - 9		Bajo Medio Alto	[5 – 11] [12 – 18] [19 – 25]
					Reconocimientos constantes				
					Reconocimiento de acuerdo con el trabajo eficiente				
					Recompensa por ideas de mejora				
					Reconocimientos que brinda una organización				
				Condiciones físicas del área de trabajo	Comodidad en el área de trabajo	10-15		Bajo Medio Alto	[6 – 14] [15 – 21] [22 – 30]
					Herramientas necesarias				
					Ambientes adecuados				
					Control de SST				
					Ambientes limpios				
					Compra de nuevas herramientas				

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Descripción general de análisis

La empresa Tu Óptica Visual cuenta con 5 puestos de atención, teniendo un total de 30 trabajadores donde se distribuyen en cada óptica en el distrito de San Martín, Perú. Los horarios que establecen a los colaboradores es de 60 horas a la semana y 300 horas mensual. Los trabajadores de la empresa trabajan de lunes a sábado. El sueldo de los trabajadores depende del puesto que desempeñen en Tu Óptica Visual (Ventas, Optómetro, Biselador, etc.). Se realizan rotaciones del personal en todas las ópticas, estos cambios se hacen debido a un análisis de mejora para la empresa. Se organizan reuniones a los colaboradores para los días del trabajador, aniversario, etc.

Para la demostración de los resultados se recopilamos datos mediante una encuesta, después de realizar la encuesta al público objetivo, se consiguen ciertos hallazgos que permitirán la explicación de los resultados con respecto a la variable, de igual manera se exponerá los resultados de las dimensiones y para concluir se mostrarán las respuestas obtenidas de cada pregunta que se planteó a los encuestados.

Para empezar, se expone la interpretación de los hallazgos con respecto a la variable (satisfacción laboral), se realizó algunos análisis para tener los rangos de la variable que visualizaremos a continuación:

Tabla 4 : *Niveles de la variable*

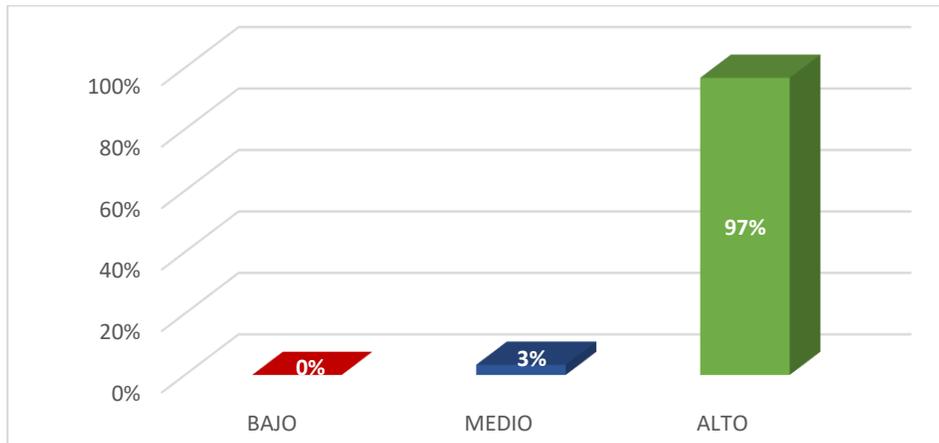
Variable	Niveles	Rango
Satisfacción laboral	Alto	[15 - 34]
	Medio	[35 - 48]
	Bajo	[49 - 75]

La tabla 6, nos demuestra que los niveles que son considerados para evaluar los resultados obtenidos de la encuesta. Por consiguiente, observaremos la respuesta a nuestro problema general.

Tabla 5: *Hallazgos de la variable satisfacción laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	1	3%	3%
Alto	29	97%	100%
Total	30	100%	

Ilustración 1: Variable satisfacción laboral



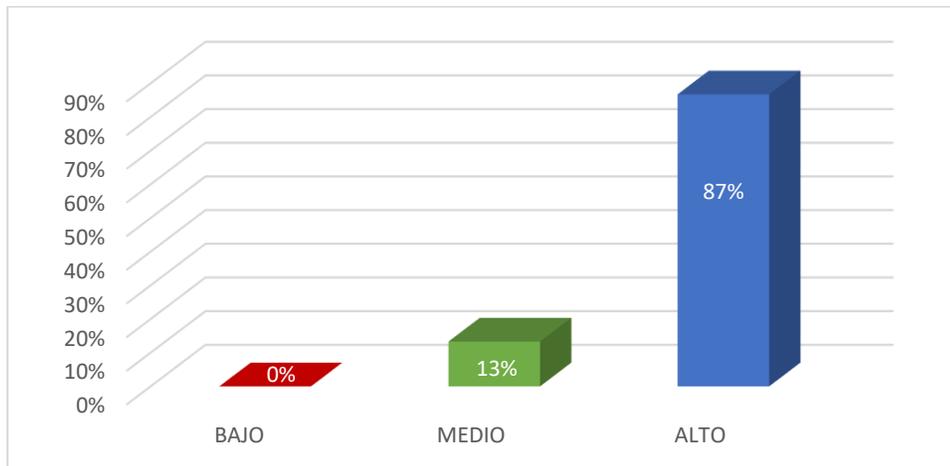
La tabla 7 junto con la ilustración 3, nos demuestra que el 97% de participación corresponde a 29 encuestados que consideran un nivel alto la variable satisfacción laboral, por otro lado se cuenta que el 3% que corresponde a 1 colaborador o encuestado considera a la variable en un nivel medio y por último se tiene en cuenta que existe un 0% en un nivel bajo para la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa tu óptica visual ubicada en el distrito de San Martín de Porres, Lima 2023.

De la misma forma, se ejecuta la interpretación de los hallazgos con respecto a las dimensiones con las que cuenta la variable (salario, reconocimiento e incentivos y condiciones físicas del área de trabajo) los cual están siendo evaluados directamente con los rangos mostrados en la matriz de operacionalización.

Tabla 6: Hallazgos de la dimensión salario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	4	13%	13%
Alto	26	87%	100%
Total	30	100%	

Ilustración 2: Dimensión Salario

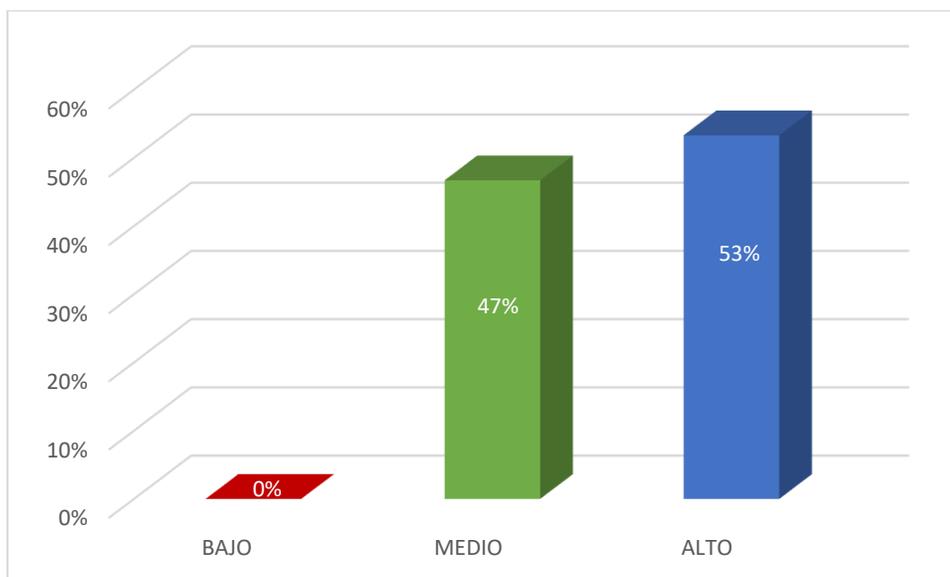


A cerca de la tabla 8 y la ilustración 4, podemos interpretar que el 87% de los encuestados consideran que la dimensión se encuentra en un nivel alto, por otro lado, el 13% de lo mismo, consideran en el nivel medio a la dimensión salario en los trabajadores de la empresa tu óptica visual en el distrito de San Martín de Porres, Lima 2023. Por último, ningún encuestado opina que la dimensión se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 7: *Hallazgos de la dimensión reconocimientos*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	14	47%	47%
Alto	16	53%	100%
Total	30	100%	

Ilustración 3: *Dimensión reconocimiento*

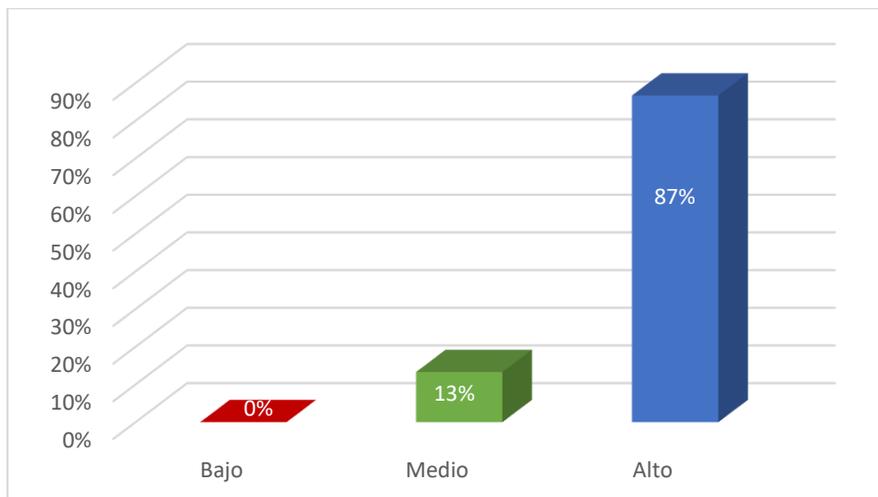


Con respecto a la tabla 9 y la ilustración 5, podemos interpretar que el 53% de los encuestados consideran a la dimensión en un nivel alto y el 47% del mismo, consideran como un nivel medio a la dimensión reconocimiento en los trabajadores de la empresa tu óptica visual en el distrito de San Martín de Porres, Lima 2023.

Tabla 8: Hallazgo de la dimensión condiciones físicas del área de trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	4	13%	13%
Alto	26	87%	100%
Total	30	100%	

Ilustración 4: Dimensión condiciones físicas del área de trabajo



Con respecto a la tabla 10 y la ilustración 6, podemos observar que el 13 % de los encuestados consideran a la dimensión como un nivel medio, mientras que el 87% consideran en un nivel alto a la dimensión condición del área de trabajo en los trabajadores de la empresa tu óptica visual en el distrito de San Martin de Porres, Lima 2023.

CAPÍTULO IV. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusiones

Variable: Satisfacción laboral

Según el objetivo general de la investigación es “analizar el nivel de satisfacción en los trabajadores de la empresa tu óptica visual ubicada en el distrito de S.M .P Lima 2023”; por lo cual se obtuvo como resultado que la variable está en un nivel alto, ya que un 97% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto de satisfacción laboral , el 3% se encuentra en el nivel medio, pero no existe personal que figure en el nivel bajo de la variable, esto nos quiere decir que la organización le da importancia a la variable. En la tesis “Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ica 2016” que obtuvo como resultado que el 86.1% de los trabajadores se encuentran muy satisfechos con la variable, el 11.6% se encuentran satisfechos, por lo contrario, el 2.3% es indiferente con relación a la variable. Por ende, existe concordancia debido a que más del 80% de los trabajadores de ambas empresas se encuentran complacido en su centro de labores.

Por lo contrario, en el trabajo de investigación de Arevalo & Leveau (2021) que es titulada como “Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos” donde sus resultados nos señalan que el 38% de sus colaboradores se sienten poco o nada satisfechos en su trabajo, el 15 % se sienten satisfechos y 47% manifiesta estar satisfecho en su trabajo, estos resultados pueden ser mejorados reforzando algunos aspectos como: ambiente físico o prestaciones.

La variable puede ser aplicada en cada organización de manera distinta, se puede presentar estos casos por diferentes factores, por ejemplo: cultura, estructura, comunicación, organización, entre otros.

Dimensión: salario

Según el objetivo específico 1, Medir el nivel de la satisfacción laboral de acuerdo con el salario obtenido por el desempeño de los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023. El 87% de los encuestados indican que se encuentran de acuerdo y satisfechos con el salario que les brindan en la empresa. Así mismo la mayoría de los colaboradores comentan que en la empresa brindan un salario adecuado ya que están alineados a las funciones, actividades y horas desarrolladas en el trabajo. Por lo contrario, los autores Ubillús & Ortega (2019) en la tesis de referencia “Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de ópticas GMO Perú, tienda zona centro de lima, en el primer semestre de 2018”, nos muestra los resultados sobre el salario adecuado con respecto al trabajo que desempeña un trabajador, puesto que cuenta con una muestra de 55 colaboradores, donde se ha observado que más del 50% de sus trabajadores están satisfechos con la variable. Es importante recalcar que el sueldo que puede generar un asesor en las tiendas GMO es de acuerdo con los logros u objetivos que traza la empresa. En conclusión, para la empresa tiene un enfoque asociado a las funciones en cambio para la tesis de referencia a los objetivos alcanzados.

Por otro lado, contamos con la tesis de Alanya & Tunque (2019) sobre “Satisfacción laboral de docentes de secundaria en las instituciones educativas públicas del distrito de Chilca” que nos expone en sus resultados con respecto a su dimensión salario que el 53% de los profesores masculinos se ubican en un nivel medio, el 30% en un nivel bajo y el 13.6% en un nivel muy bajo, también contamos con la participación de los docentes de sexo femenino que el 38% se encuentran en un nivel medio, el 48% en un nivel bajo y el 14% que está en el nivel muy bajo en la dimensión salario.

Dimensión: reconocimiento

Con respecto al objetivo específico 2, medir la satisfacción laboral de acuerdo a los reconocimientos e incentivos en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023. Se obtuvo como resultado que una parte de los colaboradores reciben reconocimiento por el trabajo eficiente debido a que consideran que es una gran motivación porque se sienten identificados por la empresa porque les reconocen sus logros y son apreciados por sus compañeros. Asimismo, la tesis de referencia sobre “Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF 24” tiene como resultado que existe un reconocimiento por el trabajo ya que los trabajadores indican que al hacer un correcto trabajo proporciona prestigio ante sus compañeros. Por consiguiente, En el trabajo de estudio de Larrea (como se citó en Carrasco Ramos, 2017) donde nos comenta que “El reconocimiento es un conglomerado de actividades planificadas para felicitar, realzar públicamente a sus empleados con el objetivo de fortalecer el comportamiento individual hacia aquellas estrategias que sumarán la productividad. Concluyendo, en ambos trabajos de investigación han demostrado que el reconocimiento a los trabajadores es importante para la producción eficiente e implementar la fidelización con la organización.

Para contar con un segundo punto de vista analizamos la tesis de Almeida Pazmiño (2020) obtuvo como resultado final que el 36% de su población se encuentran muy satisfechos, 36% se está solo satisfechos, el 14% de los trabajadores figuran en un nivel promedio, mientras tanto el 12% de los trabajadores de encuentran en un nivel insatisfechos con la dimensión reconocimiento. Esto demuestra que la mayor parte del personal esta conforme con la gestión de la dimensión, pero se necesita mejorar algunos aspectos para que el grupo restante pueda sentirse motivado y fidelizado con la empresa.

Dimensión: condiciones físicas de área de trabajo

Según el objetivo específico 3, medir la satisfacción laboral en relación con las condiciones físicas del área laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023. Más de la mitad de los colaboradores indican que se sienten a gusto en su área de trabajo ya que la empresa se interesa por el ambiente de trabajo al implementar las herramientas adecuadas y tener una infraestructura adecuada para el seguro de todos los colaboradores. Algunos colaboradores nos comentan que las herramientas con las que cuentan son las adecuadas porque logran un buen trabajo con sus clientes. Contamos también con el título de investigación de Eugenio Cruzado (2019) con la tesis llamada “Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – i del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca” este estudio se realizó con una población de 100 colaboradores donde los resultados arrojaron que sorprendentemente cuentan con un 32% de colaboradores que consideran que la dimensión condiciones físicas de la empresa se encuentran en un nivel bajo, 40% en nivel regular, 24% en un nivel parcial y por ultimo solo el 4% de la población aseguran que está en un nivel alto.

En conclusión, las dos investigaciones consideran que es importante contar con un ambiente en óptimas condiciones porque permite que el personal se desarrolle con excelencia y se sienta segura en su sitio laboral.

Implicancias teóricas, metodológicas y prácticas

Teórica: La investigación ha logrado tener un gran valor y brindan un importante enfoque para lograr una mayor eficiencia dentro de la empresa.

Metodológica: Aplicación de un cuestionario virtual con 4 preguntas basado en salario, 5 preguntas para el análisis de reconocimientos e incentivos y 6 últimas preguntas acerca del área de trabajo, también se hizo uso de la guía de observación para una mayor recolección de datos.

Práctica: Se demuestra que al aplicar un buen salario involucra una motivación extrínseca a los colaboradores por las actividades que ejecutan, de igual manera las remuneraciones causan un empuje para el crecimiento del personal, como también atrae a los compañeros de trabajo una motivación de esfuerzo y por ultimo las condiciones físicas del área de trabajo incrementa el buen funcionamiento de las actividades, inclusive aumenta la seguridad y la comodidad del colaborador.

Limitaciones

La presente investigación ha permitido conocer y medir la satisfacción laboral de todos los colaboradores, pero en el proceso de investigación se han presentado algunas limitaciones:

- Acceso para la recopilación de datos – técnica de observación, ya que la visita de estudio solo se permitió por un límite de tiempo para no perjudicar en las actividades de los trabajadores.
- Tardanza de los trabajadores para responder la encuesta, esto se debe a la falta de tiempo por la demanda de trabajo que se presenta en el transcurso del día.
- Artículos redactados en idioma no dominado, debido a ello se omitieron y se redujeron información.
- Acceso denegado de artículos útiles para la investigación, esto no permitió contar con fuentes para el desarrollo de la variable y las dimensiones.

- Comportamiento limitado de nuestra población, en un principio al realizar la visita de campo los colaboradores detectaron que eran observados, por ende, se limitaban en su comportamiento.

4.2 Conclusiones

En esta tesis se midió el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa tu óptica visual ubicada en el distrito de S.M.P, Lima 2023, ya que se logró obtener información de los colaboradores con respecto a cada dimensión y conocer la satisfacción laboral dentro de la empresa, teniendo como resultado que la satisfacción laboral en la empresa tu óptica visual es alta debido a que la empresa brinda un buen salario, reconocimientos por el desempeño y por ultimo las condiciones físicas del área de trabajo que ofrece son las más óptimas para el seguro del colaborador, evitando renuncias futuras.

Según el objetivo específico 1 se midió la satisfacción laboral de acuerdo al salario obtenido por el desempeño de los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023 y se obtuvo resultados a través de los ítems en relación con la dimensión salario, demostrando que la empresa brinda un buen salario con todos los colaboradores, ya que realiza un análisis de sueldo evaluando a la competencia anualmente.

Según el objetivo específico 2 se midió la satisfacción laboral de acuerdo a los reconocimientos e incentivos en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023. Esto se debe a que la empresa determinó mediante un análisis de medición que existen actividades con mayor esfuerzo y si el colaborador se desenvuelve eficientemente tendrá un reconocimiento.

Según el objetivo 3 se midió la satisfacción laboral en relación a las condiciones físicas del área laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023, dio como resultado que la empresa se interesa por tener un buen ambiente de trabajo debido a que implementa

herramientas adecuadas, esto se debe a que los jefes realizan reuniones para conocer el estado de cada personal con respecto a maquinarias, herramientas o infraestructura y de esta manera solucionar cualquier incomodidad que pueda estar afectando en la productividad del colaborador.

4.3 Recomendaciones

Para que exista una mejora en la empresa se brindará a continuación algunas recomendaciones con respecto a la variable y sus dimensiones.

Con relación a la variable de estudio (Satisfacción laboral) y a los resultados se recomienda que la empresa tu óptica visual de mayor énfasis en la dimensión reconocimiento ya que los resultados reflejaron que existe cierta cantidad de colaboradores (47%) que consideran a la dimensión reconocimiento en un nivel medio y esto se debe a que la empresa no brinda reconocimientos constantemente, de igual manera se tiene que trabajar en la dimensión salario teniendo en cuenta los resultados que se plasman en el presente trabajo de investigación y por último mejorar la dimensión condiciones físicas implementando un sistema de SST para comodidad y protección del trabajador

De acuerdo al objetivo específico 1 se recomienda mantener los niveles de sueldo de manera anual a un 10% por encima del promedio y de la competencia en el rubro. Y de igual manera tener en cuenta en implementar el sistema de biométrico para controlar las horas extras que realiza cada colaborador.

Como se señala en objetivo específico 2 se recomienda que la óptica mantenga el estudio de análisis que determina que actividades se pueden otorgar reconocimiento a un colaborador de manera mensual, como también recompensar al trabajador cuando presente una idea de mejora, por último se recomienda a la empresa que brinde reconocimientos más significativos y representativos ya que reflejará la gran importancia que es el trabajador para la empresa.

Por último, de acuerdo al objetivo 3 la empresa debe de mantener las charlas o reuniones contemplando las medidas de seguridad para reducir el contagio por el COVID 19 o algún otro virus que se presente con la finalidad en reconocer alguna falla con respecto a las condiciones físicas dentro de las áreas de la empresa, también es recomendable la compra de tecnología actualizada para la mayor facilidad de los trabajadores y por último también se le recomienda que implemente el protocolo de SST para que el colaborador se sienta cómodo y protegido en su centro de labores.

REFERENCIAS

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Acevedo, P. O. (2016). *Satisfacción laboral de las enfermeras de un hospital general público de la ciudad de México*. doi:https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000742806
- Alanya Delgadillo, D. A., & Machao Tunque, Y. J. (2019). *Satisfacción laboral de docentes de secundaria en las instituciones educativas públicas del distrito de Chilca*. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6494/T010_70210055_T.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Almeida Pazmiño , K. G. (2020). *Satisfacción laboral en una empresa de pinturas de la ciudad de Quito*. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20680/1/T-UCE-0007-CPS-226.pdf>
- Arevalo Armas , R., & Leveau Macedo, R. (2021). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos*. Iquito. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Gallegos , W., & Arias Cáceres, G. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*. Arequipa. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Cabrera, J. M. (2020). *Satisfacción laboral de docentes en dos instituciones educativas de Lima*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43398/Cabrera_FJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calixto Mallqui, E. J. (2016). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de restaurante de lima metropolitana*. Obtenido de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5507/CALIXTO_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco Ramos, R. J. (2017). *Reconocimiento Laboral y Compromiso Organizacional en el Banco de la Nación*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11572/carrasco_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chero Bautista, M. F. (2019). *SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL LUCKY STAR*. Obtenido de

http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2033/TL_CheroBautistaMar%c3%adaFernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). *Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores*. Obtenido de

<https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>

Costa Casique, M. A., & Mori Freitas, M. (2018). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los ervidores judiciales del Módulo Penal del Poder Judicial iquitos 2018*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31332/costa_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De La Cruz Pascual, J. D., & Farje Perich, S. J. (2018). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados contratados directamente versus por una empresa de intermediación*. Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624957/De%20la%20Cruz_PJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Deza Matias, A. H. (2017). *Satisfacción labora y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de pacococha - castrovireyna , huancavelica*. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/298459ff-54ee-4640-8d1a-3ca561df02ba/content>

Diaz Sanjuan, L. (2010). *La observación*. Obtenido de https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

Escobedo García, C. L., & Quiñones Florin, M. M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del callao, 2019*. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1

Eugenio Cruzado, K. L. (2019). *SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE NIVEL II DEL DISTRITO DE BAMBAMARCA*. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gamboa Ruiz, E. J. (2010). *Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes*.
Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Gisselle, A. P. (2020). *Satisfacción laboral en una empresa de pinturas de la ciudad de Quito*.
Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20680/1/T-UC-0007-CPS-226.pdf>
- Guelmes Valdés, E. L., & Nieto Almeida, L. E. (2015). *Alguna reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n1/rus03115.pdf>
- Haro, C. A. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF 24*. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2019/agosto/0793105/0793105.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de investigación 6ta edición*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1991). *Metodología de la investigación*. Mexico. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

- Muñoz Méndez, T., Gómez Mármol , A., & Alcaraz Martínez, B. J. (2017). *Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/27578/27819>
- Páez Gabriunas, I. (2010). *LA INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO SOCIAL CORPORATIVO EN LA SATISFACCION LABORAL*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n116/v26n116a04.pdf>
- Patiño Vargas, M. B. (2017). *Condiciones de trabajo y estrés laboral de colaboradores en supermercados peruanos*. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13531/Tesis_62347.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña Espinosa, K. (2018). *Estudio corporativo sobre la satisfacción laboral en los empleados de una empresa empacadora de aguacate Uruapan, Michoacán*. Obtenido de https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/DGB_UNAM/TES01000796113/3/0796113.pdf
- Rendón, M. E., Miranda novales, M. G., & Villasís Keeve, M. Á. (2016). *Estadística descriptiva*. Mexico. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Retamozo Retamozo , A. M. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito de Rimac - Lima 2018*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robledo Martín, J. (2004). *Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica*.

Obtenido de <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/205/187>

Robles Asmat, A. P. (2019). *Autoeficacia y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa privada de Lima*. Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/633468/RoblesA_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez Ramirez, L. A. (2020). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo del instituto nacional de danza Raymon Maugue Thoniel de la ciudad de Guayaquil - Ecuador 2017*. Obtenido de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17105/Rodriguez_rl.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Salazar Marmolejo, L. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. Obtenido de

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su*. Colombia. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Sudibjo, N., & Sutarji, T. (2020). *The roles of job satisfaction, well-being, and emotional intelligence in enhancing the teachers' employee engagements*. Obtenido de

https://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_98.pdf

Ubillús Jiménez, Y. U., & Llanos Ortega, L. E. (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de ópticas GMO Perú, tienda zona de Lima, en el primer semestre de 2018*.

Obtenido de

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23589/Yahaira%20Ubill%
c3%bas%20Jim%c3%a9nez%20-%20Luis%20Llanos%20Ortega.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23589/Yahaira%20Ubill%c3%bas%20Jim%c3%a9nez%20-%20Luis%20Llanos%20Ortega.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Zambrano, F. (2017). *Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud Ica 2016*.

Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33010/zambrano_ff.pdf?seq
uence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33010/zambrano_ff.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS
Anexo 1: Encuesta

	ITEMS	ESCALAS VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
	Salario					
1	¿Considera que el salario es el adecuado al trabajo que desempeña en la empresa?					
2	¿Se encuentra satisfecho con su salario?					
3	¿La empresa cumple con el pago de horas extras?					
4	¿Considera que debería haber un aumento a su salario?					
	Reconocimiento					
5	¿Recibes opiniones o críticas constructivas sobre tu desempeño en el trabajo?					
6	¿Piensas que se brindan reconocimientos constantemente?					
7	¿Usted obtiene reconocimiento por el trabajo eficiente?					
8	¿Usted cree que se le recompensa cuando brinda una idea de mejora a la empresa?					
9	¿Estoy conforme con los reconocimientos que da la empresa?					
	Condiciones física del área de trabajo					
10	¿Te sientes a gusto en tu área de trabajo?					
11	¿Crees que tu área de trabajo cuenta con las herramientas necesarias?					
12	¿Las condiciones físicas de trabajo que tiene en la organización son las adecuadas?					
13	¿Existe un control de seguridad y salud del trabajador dentro la empresa ?					
14	¿Las condiciones de limpieza e higiene son las mejores?					
15	¿Piensa que es necesaria la compra de nuevas herramientas dentro de la empresa?					

Anexo 2: Tabla de confiabilidad e interpretación

Items	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV
1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2
2	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	5	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
7	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5
8	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

10	1	3	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4
11	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4
12	2	2	5	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3
13	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
15	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
16	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
20	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3
21	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
24	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	5
25	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4
26	4	4	5	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
27	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
29	5	4	5	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	5
30	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
VARP	0.76	0.556	0.49	0.667	0.64	0.662	1.21	0.849	0.649	0.423	0.729	0.596	0.84	0.632	0.707

Anexo 3: Validación del docente Adrian Colomer Winter

Nombre y Apellido	Adrián Colomer Winter		
Sexo:	Varón (x)	Mujer ()	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	3 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister x	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	Docencia universitaria/ emprendimiento		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años x	5 a 10 años	10 años mas

Validación de cuestionario

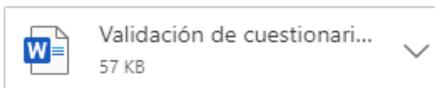
1



Mercedes Josselin Mego Diaz

Vie 14/05/2021 22:41

Para: Estefany Yamil Morales Blanco



Estimada docente Estefany Yamil Morales Blanco

Buenos días, quiero comentarle que estoy a puertas de culminar mi carrera profesional de Administración, y me encuentro realizando mi tesis: "Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Tu Óptica Visual en el año 2021", y para continuar con la elaboración de la misma recurro a usted para que me apoye con la validación de mi cuestionario. Para la realización le brindo lo siguiente:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización
3. Formato de validez - Satisfacción laboral

Le solicito por favor que complete el formato de mi tesis que tiene como variable satisfacción laboral.

Desde ya le quedo agradecida por su valioso apoyo.

Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL				30	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1.0$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACION GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Adrián

Anexo 4 : Validación del docente César Alfredo Bezada Sánchez

Nombre y Apellido	César Bezada Sánchez		
Sexo:	Varón (X)	Mujer ()	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	8		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro: Ingeniería	
Áreas de experiencia profesional	8		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años mas

	lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.				
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL					
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL
				30	

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 10$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 13 de Noviembre del 2020



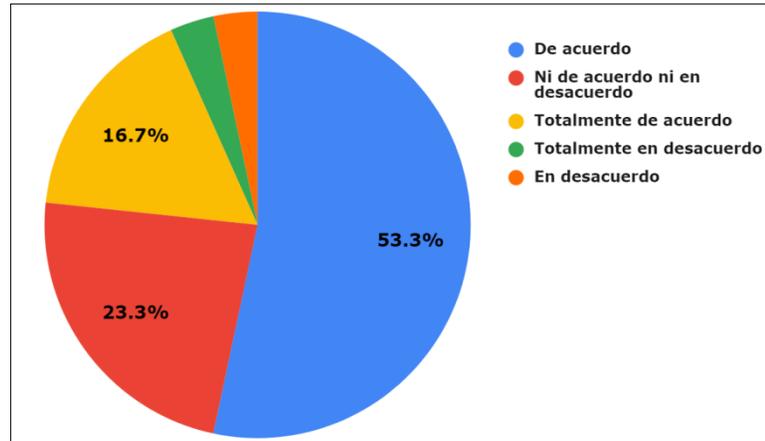
Firma

CRONOGRAMA

Descripción de actividades	Meses - 2022																			
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Permiso de autorización de información																				
Recopilación de datos																				
Análisis de datos																				
Coordinación con la empresa para las encuestas																				
Realización de la encuesta a los trabajadores																				
Recopilación de datos de la encuesta																				
Realización de entrevista a clientes																				
Recopilación de datos de la encuesta																				
Calcular los datos de las encuestas																				
Proyección de resultados																				
Elaboración de datos cuantitativos																				
Redacción e interpretación de los resultados																				
Presentación del informe final																				

Anexo 4: Resultados por pregunta sobre el cuestionario

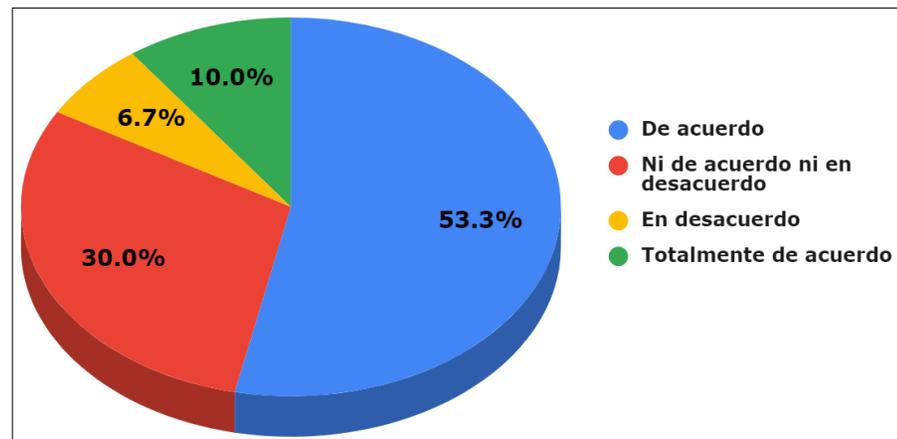
Ilustración 5: ¿Considera que el salario es el adecuado al trabajo que desempeña en la empresa?



Nota: porcentaje de los encuestados sobre el salario en base al desempeño

Como se observa en la ilustración N° 7 los resultados arrojados con respecto a la pregunta N° 1 sobre si consideran que el salario es el adecuado a su desempeño nos demuestra que el 53% de los encuestados están de acuerdo ya que el sueldo que se les otorga está alineando a las funciones y actividades que realizan en la óptica.

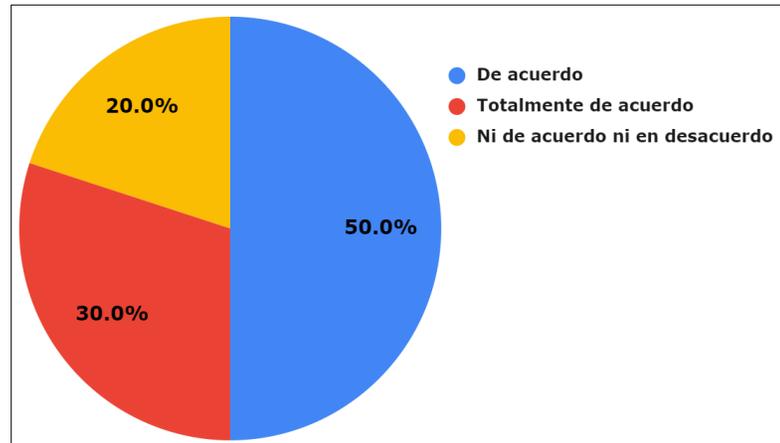
Ilustración 6: ¿Se encuentra satisfecho con su salario?



Nota: porcentaje de los encuestados sobre la satisfacción con el salario

Con respecto a la ilustración N°8 con respecto a la pregunta N° 2 los resultados reflejan que el 53% están satisfechos con el salario ya que la empresa contribuye el salario adecuado a cada de uno de sus colaboradores.

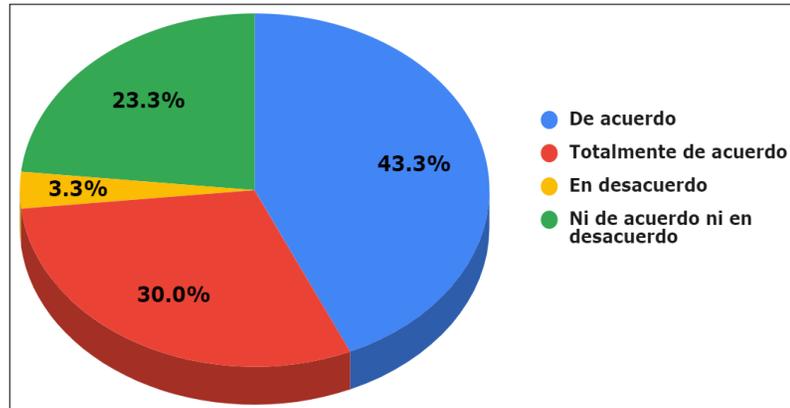
Ilustración 7:¿Considera que debería haber un aumento a su salario?



Nota: porcentaje de respuestas sobre un aumento al salario

De acuerdo con la pregunta N°3 sobre si se debe de considerar un aumento a su salario, los encuestados respondieron de forma óptima y los resultados se plasman en la ilustración N°9 donde se visualiza que el 50% de los participantes de la encuesta marcan la opción de acuerdo porque más de la mitad de los profesionales reciben propuestas con un sueldo superior al actual.

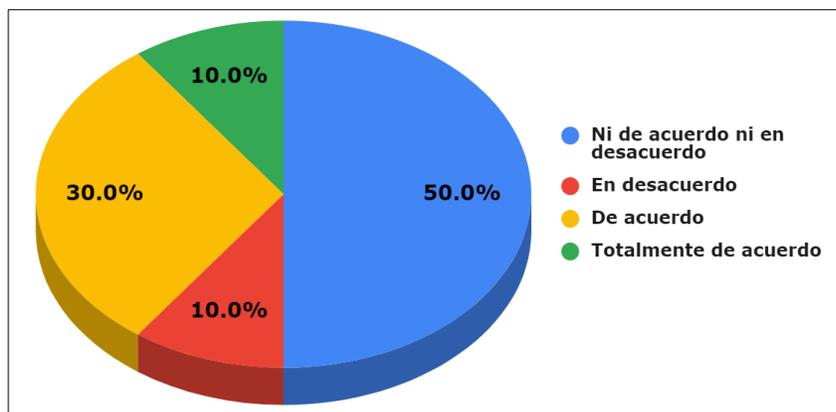
Ilustración 8: ¿La empresa cumple con el pago de horas extras?



Nota: porcentaje de los resultados acerca del cumplimiento de horas extras

Lo que transmite la ilustración N° 10 de acuerdo con la pregunta 4 para saber si la empresa cumple con el pago de hora extras, donde el mayor puntaje con 43.3% son los colaboradores que están de acuerdo debido a que la empresa estructura dentro de su planilla comisiones por cumplimiento de objetivos que incentivan a las personas a mejorar su desempeño.

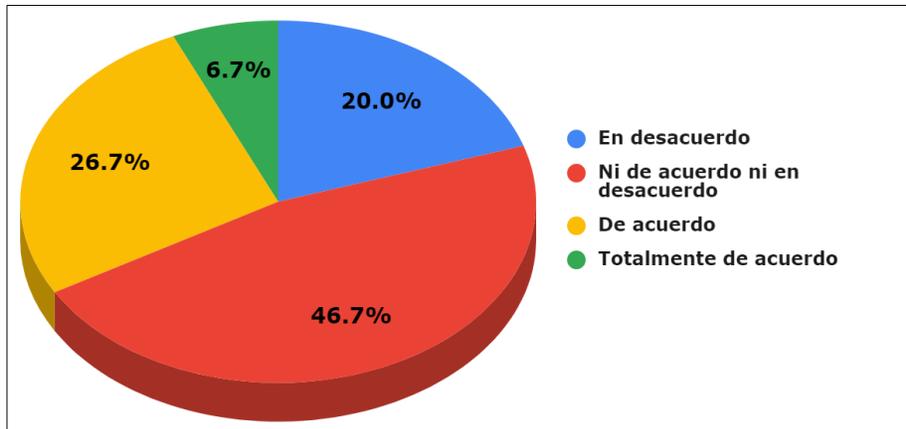
Ilustración 9: ¿Recibes opiniones o críticas constructivas sobre tu desempeño en el trabajo?



Nota: porcentaje de los encuestados con respecto a las críticas constructivas en el trabajo

Dentro de los resultados que se obtuvieron para la solución de la pregunta 5, donde el 50% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un mayor puntaje, esto se debe a que los jefes no se encuentran muy involucrados con la mayoría de los trabajadores.

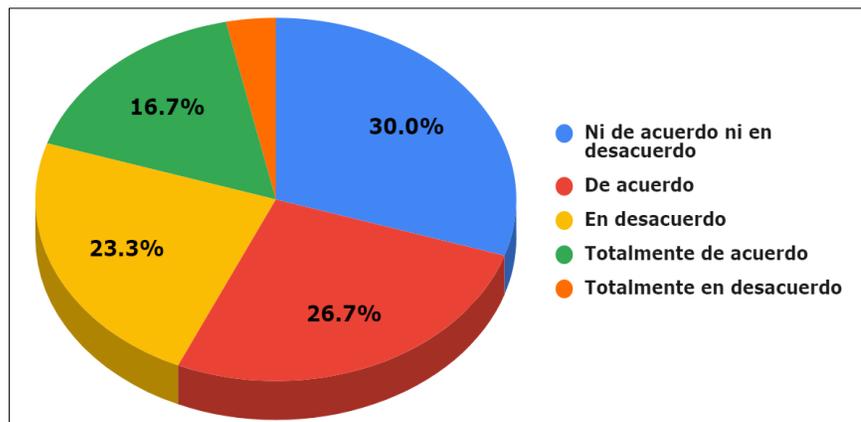
Ilustración 10: ¿Piensas que se brindan reconocimientos constantemente?



Nota: porcentaje sobre los reconocimientos que brinda la empresa

Con respecto a la pregunta 6 y con los resultados que presenta la ilustración N° 12 nos demuestra que el 46.7% se encuentran neutrales ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que la empresa realiza reconocimientos en ocasiones especiales como Día del trabajador, Aniversario, etc.

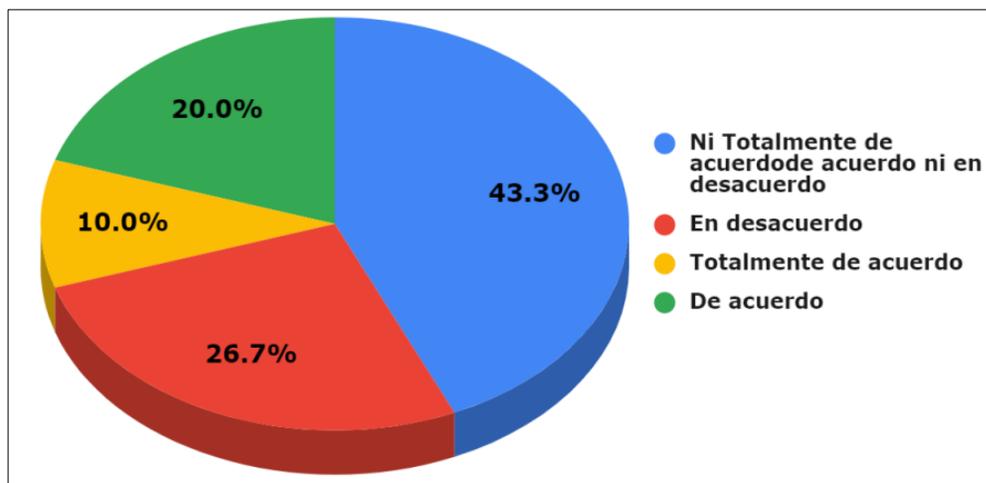
Ilustración 11: ¿Usted obtiene reconocimiento por el trabajo eficiente?



Nota: porcentaje de los encuestados relacionado al reconocimiento por el trabajo eficiente

Dentro de la ilustración N° 13 se observa el porcentaje de los colaboradores que tuvieron una decisión neutral y con mayor porcentaje es del 30% debido a que la empresa tiene establecido las actividades que si tienen reconocimiento y actividades que no

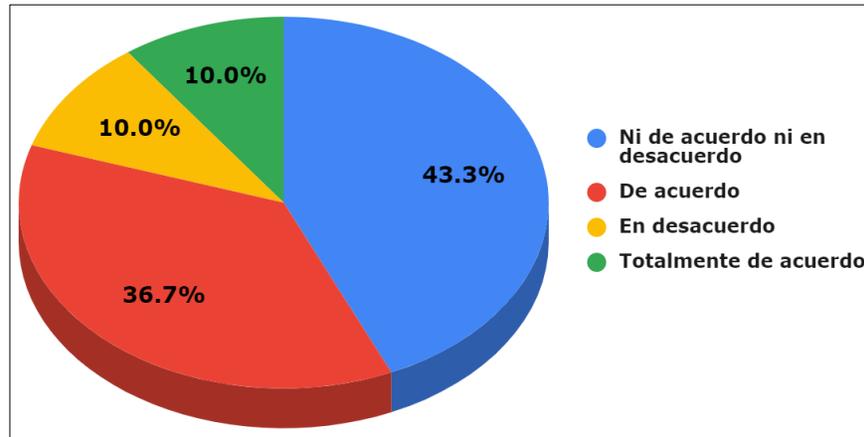
Ilustración 12: ¿Usted cree que se le recompensa cuando brinda una idea de mejora a la empresa?



Nota: porcentaje de respuesta sobre la recompensa cuando brinda una idea de mejora

Como se observa en la ilustración N° 14 los resultados arrojados con respecto a la pregunta N° 8 sobre si creen que se les recompensa cuando brindan una idea de mejora en la empresa nos demuestra que el 43.3% optan por la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto se debe a que la empresa tiene una lista de actividades que si tienen reconocimientos o recompensas.

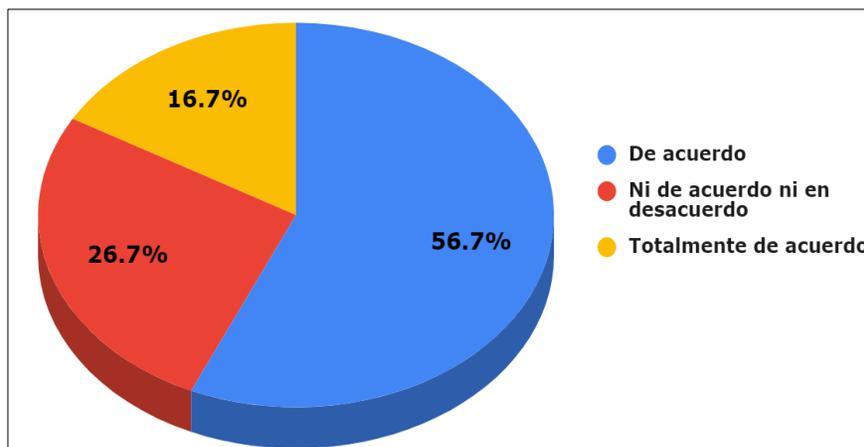
Ilustración 13: ¿Estoy conforme con los reconocimientos que da la empresa?



Nota: resultado en porcentaje sobre la conformidad de reconocimientos en los empleados

Con respecto a la ilustración 15 con respecto a la pregunta N° 9 los resultados reflejan que, 43.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo a causa de que los colaboradores no reciben reconocimientos constantemente y se encuentran indiferentes con los reconocimientos.

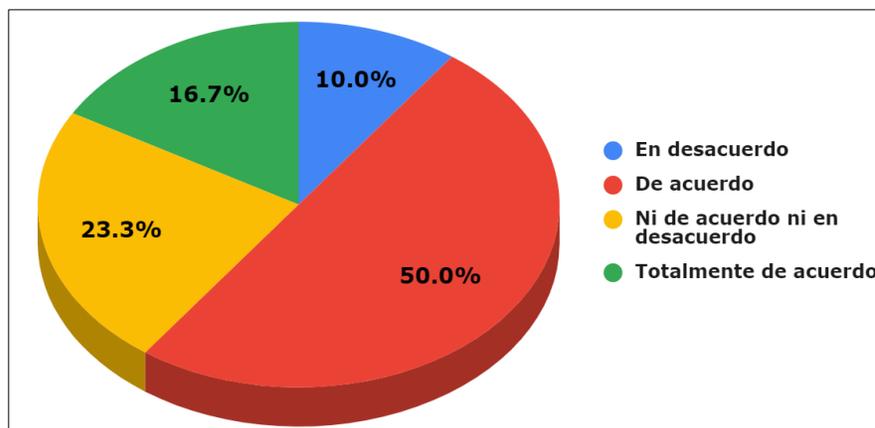
Ilustración 14: ¿Se sientes a gusto en su área de trabajo?



Nota: resultados en porcentaje para conocer si el empleador está a gusto en su área de trabajo

De acuerdo con la pregunta N°10 sobre si se el colaborador se encuentra a gusto en su área de trabajo, los encuestados respondieron de forma óptima y los resultados se plasman en la ilustración N° 16 donde se visualiza que un 56.7% de los participantes marcan la opción de acuerdo ya que consideran que su área de trabajo cuenta una iluminación, suelos que hace que los colaboradores se tienen a gusto.

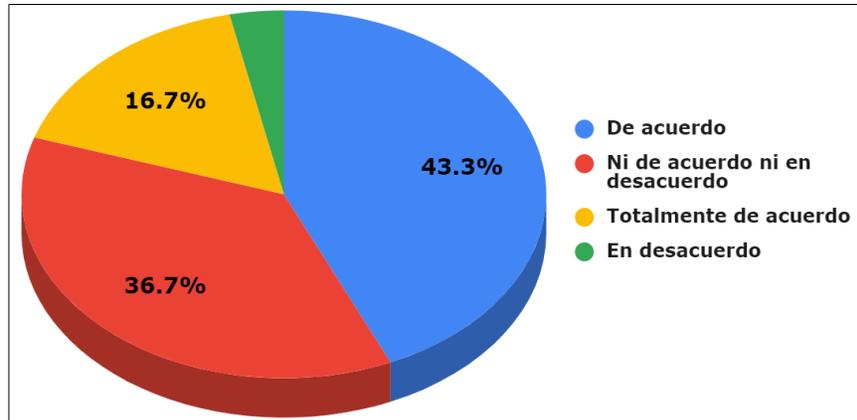
Ilustración 15:¿Crees que tu área de trabajo cuenta con las herramientas necesarias?



Nota: resultado en porcentaje para saber si la empresa cuenta con herramientas necesarias

Lo que transmite la ilustración N° 17 de acuerdo con la pregunta 11 para saber si la empresa cuenta con las herramientas necesarias, donde se observa que el mayor puntaje con 50% son los colaboradores que están de acuerdo porque los colaboradores pueden realizar su actividades con excelencia y tiene buenos resultados para los clientes.

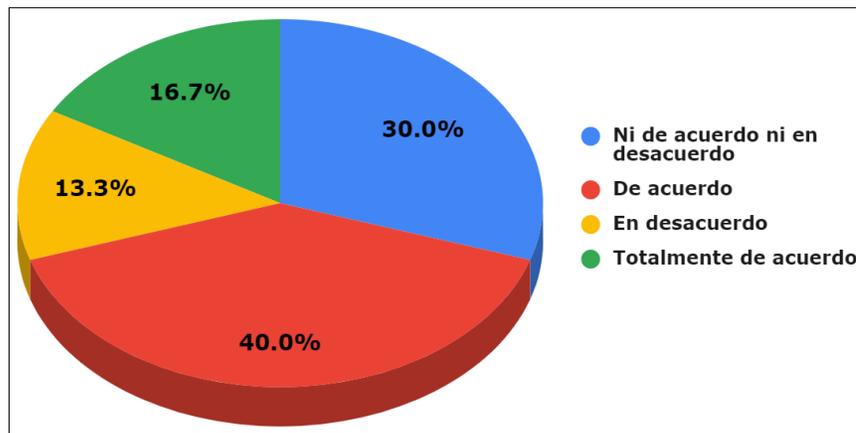
Ilustración 16: ¿Las condiciones físicas de trabajo que tiene en la organización son las adecuadas?



Nota: elaboración de grafica de la pregunta sobre condiciones físicas en el trabajo

Dentro de los resultados que se obtuvo para la solución de la pregunta 12, donde el 43.3% de los colaboradores están de acuerdo dado que se sienten seguros y reciben buenos comentarios de sus clientes sobre su sitio de trabajo.

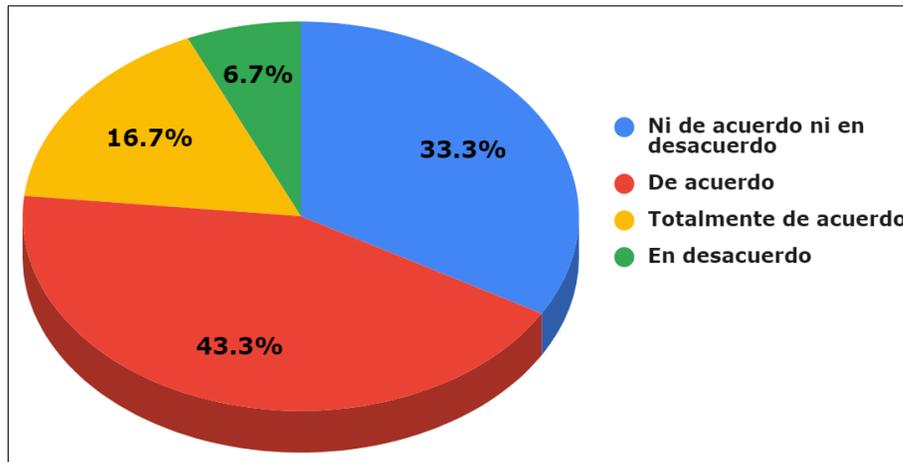
Ilustración 17: ¿ Existe un control de seguridad y salud del trabajador dentro la empresa?



Nota: gráfica de los porcentajes sobre la relación entre todos los colaboradores

Con respecto a la pregunta 13 y con los resultados que presenta la ilustración N° 19 nos demuestra que el, 40% de los encuestados están acuerdo a casusa de que los colaboradores comparten los mismos valores y existe respeto entre ellos, además esto se genera por las actividades compartidas para tener un buen resultado.

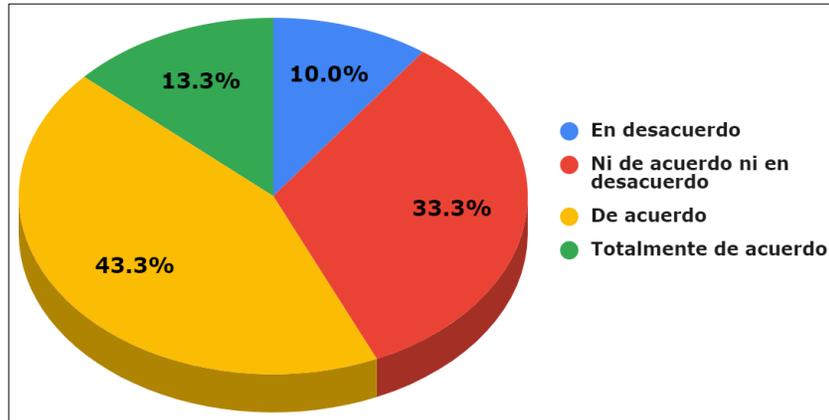
Ilustración 18:¿Las condiciones de limpieza e higiene son las mejores?



Nota: porcentaje de resultados de la limpieza e higiene

Con respecto a la ilustración N° 20 con respecto a la pregunta N° 18 los resultados reflejan que el 43.3% están de acuerdo debido a que todos los trabajadores mantienen su área de trabajo limpia y ordenada para la prevención de la presente enfermedad del COVID-19, esta acción genera comodidad y seguridad para los colaboradores de la óptica.

Ilustración 19: ¿Piensa que es necesaria la compra de nuevas herramientas dentro de la empresa?



Nota: resultado en porcentaje de las herramientas adecuadas en la empresa

Lo que transmite la ilustración N° 21 de acuerdo con la pregunta 15 para saber si la empresa cuenta con las herramientas necesarias, donde se observa que el mayor puntaje con 43.3% son los colaboradores que están de acuerdo debido a que si se considera las herramientas tecnológicas el proceso de medición y atención será más rápido.

Anexo 5: Tabla de objetivos, conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>Objetivo general Identificar el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual ubicada en el distrito de S. M.P, Lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel del salario obtenido de los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023. Identificar el nivel de los reconocimientos en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023. Identificar el nivel de las condiciones físicas del área laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023.</p>	<p>-El nivel de Satisfacción en la empresa tu óptica visual es de nivel alto ya que el 97% del personal se encuentra satisfecho</p> <p>- El salario obtenido en la empresa su óptica visual indica que es de nivel alto, debido a que el 87% de los empleados manifiestan estar a gusto con el salario.</p> <p>-Para la dimensión reconocimiento los resultados arrojaron que el 53% de los colaboradores se encuentran en nivel alto, el 47% en un nivel medio.</p> <p>-Los resultados sobre las condiciones del área de trabajo dieron como resultado que el 87% de los colaboradores encuentran satisfechos y el restante 13% se encuentra en nivel medio.</p>	<p>- Se recomienda que brinden charlas sobre la satisfacción laboral y de esta manera poder reforzar la variable con las sugerencias de los trabajadores.</p> <p>-Los resultados para la dimensión salario son agradables, pero de igual forma se recomienda mantener los niveles de sueldo de manera anual a un 10% por encima del promedio y de la competencia en el rubro, también poder brindar un bono por desempeño semestralmente.</p> <p>-Para la dimensión reconocimiento se recomienda que la óptica mantenga el estudio de análisis que determina que actividades se pueden otorgar reconocimiento a un colaborador de manera mensual.</p> <p>-Sobre la dimensión condiciones del área de trabajo se aconseja que debe de mantener las charlas o reuniones contemplando las medidas de seguridad para reducir el contagio por el COVID 19 o algún otro virus que se presente con la finalidad en reconocer alguna falla con respecto a las condiciones físicas dentro de las áreas de la empresa, también es recomendable la compra de tecnología actualizada para la</p>

		mayor facilidad de los trabajadores.
--	--	---

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 9: *Matriz de consistencia*

TÍTULO: “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa tu óptica visual en el distrito de S.M.P Lima 2023” AUTOR: Mercedes Josselin Mego Díaz					
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	MUESTRA
Problema General	Objetivo General			Investigación con enfoque cuantitativa, descriptiva simple con diseño no experimental y transversal.	La población está conformada por los 30 colaboradores de la óptica “Tu óptica visual”
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica Visual ubicada en el distrito de S.M. P, Lima 2023?	Identificar el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual ubicada en el distrito de S. M.P, Lima 2023.	Satisfacción laboral	Salario		
	Objetivo específico		Reconocimientos		
	-Identificar el nivel del salario obtenido de los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023. -Identificar el nivel de los reconocimientos e incentivos en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023. -Identificar el nivel de las condiciones físicas del área laboral en los trabajadores de la empresa Tu óptica visual en el año 2023.			Condiciones físicas del área de trabajo	

➤ **Anexo 6:** Modelo de guía de observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Nombre de la empresa	Tu óptica visual
Nombre del observador	Mercedes Josselin Mego Diaz
Grupo o muestra	30 colaboradores
Tiempo de observación	1hora y 30 min

Objetivo: Evaluar el comportamiento de los colaboradores con respecto a la variable y sus dimensiones

No	ASPECTOS PARA EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Los colaboradores observan si su área de trabajo se encuentra limpio y ordenado	x		
2	Los colaboradores cuentan con herramientas que le permiten una facilidad de manejo en sus funciones	x		Se observa que los colaboradores se desempeñan de manera efectiva haciendo uso de sus herramientas
3	El área de trabajo donde realiza sus actividades es el adecuado	x		
4	Se reconocen con facilidad los puestos de trabajo que requieren de un mayor esfuerzo		x	No existe un análisis de los puestos que se requiere mayor atención y esfuerzo
5	Los colaboradores se muestran con actitudes positivas para la atención al paciente	x		
6	Los colaboradores demuestran una buena actitud durante sus funciones o frente a sus actividades de trabajo	x		
7	Se detecta una buena comunicación entre los compañeros de trabajo	x		Se ve reflejado el trabajo en equipo y el apoyo entre todos los compañeros de trabajo
8	Supervisan a los colaboradores para un mejor desempeño y su crecimiento profesional	x		