

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE OPTICAS
GMO PERÚ, TIENDA ZONA CENTRO DE LIMA, EN
EL PRIMER SEMESTRE DE 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en ADMINISTRACIÓN

Autores:

Yahaira Uzetty Ubillús Jiménez
Luis Ernesto Napoleón Llanos Ortega

Asesor:

Mg. Héctor Manuel Torres Oporto

Lima - Perú

2019

**ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE
TESIASSATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA DE OPTICAS GMO PERU, TIENDA ZONA CENTRO DE LIMA EN EL
AÑO 2018**

El asesor Héctor Manuel Torres Oporto, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Ubillus Jimenez, Yahaira Suzetty
- Llanos Ortega, Luis Ernesto Napoleón

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa ópticas GMO Perú, tienda zona Centro de Lima, en primer semestre del 2018 para aspirar al título profesional de: administrador por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Yahaira Suzetty Ubillús Jiménez y Luis Ernesto Napoleón Llanos para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ópticas GMO Perú de la zona Centro de Lima en el primer semestre del año 2018.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

A nuestra familia que siempre nos apoyan para terminar la carrera, a Dios que nos ayuda a seguir adelante

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la fuerza para culminar esta etapa universitaria, Agradecer a la universidad privada del norte por apoyar a las personas que trabajan y tener horarios flexibles para estudiar una carrera.

Agradecer a la empresa Ópticas Gmo por dar la información para realizar la tesis

Tabla de contenidos

| | |
|--|-------------------------|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS. | 2 |
| ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN no definido.9 | ¡Error! Marcador |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 20 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 26 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 45 |
| REFERENCIAS | 52 |
| ANEXOS | 55 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--------------------------------|----|
| Tabla 1..... | 30 |
| Tabla 2..... | 31 |
| Tabla 3..... | 32 |
| Tabla 4..... | 33 |
| Tabla 5..... | 34 |
| Tabla 6..... | 35 |
| Tabla 7..... | 36 |
| Tabla 8..... | 37 |
| Tabla 9..... | 38 |
| Tabla 10..... | 39 |
| Tabla 11..... | 40 |
| Tabla 12..... | 41 |
| Tabla 13..... | 37 |
| Tabla 14..... | 43 |
| Tabla 15 | 44 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---------------------------------|----|
| Figura 1 | 27 |
| Figura 2 | 27 |
| Figura 3 | 28 |
| Figura 4 | 28 |
| Figura 5 | 29 |
| Figura 6 | 30 |
| Figura 7 | 31 |
| Figura 8 | 32 |
| Figura 9 | 33 |
| Figura 10 | 34 |
| Figura 11 | 35 |
| Figura 12 | 36 |
| Figura 13 | 37 |
| Figura 14 | 38 |
| Figura 15 | 39 |
| Figura 16 | 40 |
| Figura 17 | 41 |
| Figura 18 | 42 |
| Figura 19 | 43 |
| Figura 20 | 44 |

RESUMEN

La satisfacción laboral desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de una empresa por lo que en este estudio se plantea como objetivo Describir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Ópticas GMO Perú, zona Centro de Lima en el primer semestre del año 2108 para ello se aplicó la escala NTP 394 Satisfacción Laboral: Escala general de Satisfacción de Warr, Cook y Wall validado por el Instituto nacional de higiene en el trabajo de España que se aplicó a una muestra de 55 trabajadores. Como resultado se encuentra que la satisfacción tanto intrínseca como extrínseca se presenta en un nivel desde moderadamente satisfecho o satisfecho y se reportan pocos casos en los que no se logra una adecuada satisfacción laboral. La conclusión es que los trabajadores presentan principalmente una satisfacción intrínseca.

Palabras clave: trabajador, empresa, satisfacción laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Uno de los principales problemas que se detectan en la satisfacción laboral es a causa de los bajos salarios y el tiempo de trabajo. Los empleados renuncian por esas causas, por las bajas remuneraciones que les ofrecen, es por lo que el mercado impone según el negocio. (El Tiempo 2019).

La satisfacción laboral que influye a los trabajadores españoles sigue siendo el salario o las condiciones económicas. El 77% de los profesionales de España se encuentran contentos en su actual empleo, 14 millones de trabajadores españoles están satisfechos con su puesto de trabajo. Esta cifra alcanzada es del 2014 (Randstad España 2017). En Polonia es el país con mayor índice de insatisfacción laboral, se debe por la remuneración solo el 43% está satisfecho en su trabajo (Manun Consulting Group 2017). Se realizaron estudios en 22 países únicamente el 18% de los trabajadores no se sienten felices en sus actividades laborales, Brasil es el país de Latinoamérica que cuenta con más vacaciones, pero el porcentaje de satisfacción no es al 100% (Expoknews 2017). La página de Gestión indica que el 52% de encuestados en Lima, Arequipa y Chiclayo no están contentos con el clima laboral, por motivos de apoyo en la empresa directamente con su jefe, el 52% considera (bajo) en el apoyo, el 40% considera bueno y solo el 8% de excelente. Sobre el sueldo el 47% es bajo, el 45% considera bueno y 8% considera excelente (Gestión 2017). En el Perú la tasa de rotaciones o renuncias es muy alta que, en otros países, en el 2014 el nivel de rotación laboral en el Perú supera el 18% frente al promedio de América Latina (destinonegocio 2015). Todas las teorías vistas indican el problema de los trabajadores es si se

encuentra bien o no estables en la empresa que trabajan, para ello se analizara con los trabajadores en la empresa de óptica GMO y poder desarrollar el problema de las renunciaciones y rotaciones del personal. ¿Cuáles son las causas de las renunciaciones y la insatisfacción de los trabajadores? Presentar y describir el problema de investigación. Integrar antecedentes de investigación, definiciones conceptuales y datos que permitan sustentar con claridad y precisión el problema de investigación.

Justificación

Esta investigación nos va a permitir conocer como se viene desarrollando en la actualidad la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ÓPTICAS GMO PERÚ.

Justificación teórica. Esta investigación se está realizando ya que la satisfacción laboral es importante para que los trabajadores estén satisfechos y motivados, lo que va a permitir conocer los motivos de la rotación de personal y como fomentar el valor al talento humano.

Justificación explicativa o práctica: Este trabajo que se desarrolla es para que a través de esta investigación se pueda solucionar los problemas de satisfacción laboral que se viene dando en trabajadores de la empresa.

Justificación valorativa: esta investigación va ayudar a contribuir a valorar el talento humano y mejorar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

Justificación académica: la investigación que se viene realizando servirá de ayuda y guía para los estudiantes que necesiten información sobre satisfacción laboral.

Antecedentes

Campos, Rosa (2016) en la ciudad de Chiclayo, universidad privada Juan Mejía Baca, es una tesis sobre “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo 2016”. Como objetivo general, Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa agrícola en marzo 2016. Llego a la conclusión que se demostró la mayoría de los trabajadores se encuentra insatisfecho (60%), los trabajadores en ocasiones pasa por momento de incertidumbres generando baja productividad en el trabajo.

Jara Cobos, H. (2016). En el país de Ecuador, Universidad politécnica Salesiana. Es una tesis de “Estudio de la satisfacción laboral en la empresa cósmica cia. LTDA. El objetivo de la tesis Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal d ela empresa Cósmica Cia.Ltda, de la ciudad de Cuenca, durante el periodo Enero-Junio 2016. La conclusión de esta investigación de acuerdo a las encuestas aplicadas el mes de Junio 2016, se concluyó que el personal de trabajadores, Administrativo y operativo, se encuentra insatisfechos por los procesos de comunicación ya que el 39% afirma que no hay buena relación entre jefes inmediatos y subordinarios. La información obtenida sobre las encuestas realizadas de la satisfacción laboral en la empresa, Se estableció estrategias para poder aplicar un plan de contingencia en la empresa en el último trimestre del año 2016.

Fuentes Tapia, C. (2017) Lugar de Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, es una tesis de “Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C en la ciudad de Chiclayo. El objetivo general de esta investigación es: Identificar el nivel de satisfacción laboral que presentan los agentes de ventas en la empresa. La conclusión de esta tesis: habiendo realizado las encuestas a los agentes de ventas, Se dieron como resultados el nivel de satisfacción

alta en los siguientes factores: Condiciones físicas y materiales, en las políticas de la empresa y en las relaciones Sociales, sin embargo el factor de beneficio laboral y remunerativo, no todos los agentes de ventas se encuentra en un alto nivel.

Arias y Velarde (2013), en la ciudad de Arequipa. El título de la tesis “Satisfacción laboral en los trabajadores de dos tiendas por departamento “. Su objetivo general es comparar los niveles de satisfacción laboral entre las dos tiendas en la ciudad de Arequipa. La conclusión de esta investigación es El resultado en la empresa chilena fue que existen niveles de satisfacción más altos entre los trabajadores en cuanto al salario recibido, la organización del trabajo, las posibilidades de ascenso y la satisfacción con la empresa. El resultado en la empresa peruana existe relaciones bajas, pero de suma importancia entre el sexo del trabajador y su salario a comparación de la empresa chilena, las relaciones más fuertes se dieron entre el salario y la organización del trabajo, la edad y la satisfacción con los empleados y jefes.

Alva Zapata (2014) En la ciudad de Trujillo, en la universidad privada Antenor Orrego. Es una tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de la productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A distrito Trujillo 2014”. El objetivo general es Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito Trujillo. La conclusión de esta investigación es la relación del nivel de satisfacción laboral y el nivel de la productividad es directo, esto demuestra la hipótesis, la empresa no otorga capacitaciones ni incentivos y a la vez la empresa no da recursos necesarios para una mayor productividad

Abraham Cruz (2019) en la ciudad de Huánuco (Perú), Universidad de Huánuco, en una tesis de “Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Showing”. El objetivo general de

esta investigación es relacionar la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-amarilis 2018. La conclusión de esta investigación el 75% (33 empleados enfermeros obtuvieron nivel adecuado de inteligencia emocional, de la misma forma el 93,2% (41 empleados enfermeros) percibieron sentimientos de satisfacción moderada.

Base teórica – Definiciones

Herzberg 1959: Existe dos géneros de personas laborales: los extrínsecos y los intrínsecos, Los primeros se considera aspecto como: las políticas que tiene la empresa, la seguridad en el trabajo y el sueldo, el trabajador intrínseco incluye elemento como: el logro de sus metas, la responsabilidad que hay en el trabajo y además el contenido.

Robbins (1998): Son el conjunto actitud del individuo a su trabajo, quien está más satisfecho con su puesto trabajo y quien está insatisfecho muestra una actitud negativa. Cuando se conversa de la actitud de los empleados siempre se refiere a la satisfacción laboral, es habitual utilizar una u otra expresión indistinta.

Base teórica – Modelos:

Herzberg (1968) Teoría motivación- higiene. Esta teoría muestra ciertos factores que están asociados con la satisfacción laboral, además de falta de otros con la insatisfacción laboral. Son denominados factores motivacionales aquellos factores presentes, que son fuentes de satisfacción y en el trabajo son intrínsecos (reconocimiento de logro, responsabilidad, el trabajo en sí, avance, logro y crecimiento). Por otra parte, los factores los cuales no están presentes que son fuentes

de insatisfacción se le denomina factores de higiene y son factores extrínsecos (supervisión, relaciones interpersonales, administración, salarios, condiciones laborales y política de la compañía).

(Locke, 1968) Teoría de la discrepancia: Según esta teoría, la satisfacción laboral es considerado un estado emocional placentero de cuales es el resultado de la valoración del trabajo para facilitar los logros laborales. De la misma manera la satisfacción laboral refleja un estado emocional no placentero, el trabajo se valora como frustrante.

(Dawes, 1994) Teoría de ajustes en el trabajo: Esta teoría nos muestra que cuando la habilidad de las personas tiene mayor relación (experiencia, comportamiento y actitud) con los que la organización solicita es factible que realicen un buen trabajo y por lo tanto se analiza de manera satisfactoria por el jefe.

Teoría satisfacción por facetas de (Lawler, 1973): Esta teoría hace énfasis en la relación que hay entre expectativa y recompensa desde los diferentes aspectos del trabajo y distintas facetas. Los trabajadores logran alcanzar un estado de satisfacción si se produce en sentido contrario se desarrolla la insatisfacción.

Teoría satisfacción laboral (Javier Flores 1992): Se define la satisfacción laboral a la manera como se siente el empleado en la empresa. Incluye varios aspectos, como estilo de supervisor, como salario, condición de trabajo, oportunidades de crecimiento, compañeros de trabajos, etc. La satisfacción laboral es una modernidad continuamente estable de responder el trabajo que desempeña la persona en la organización. Se basa en los valores y la permanencia desarrollada por la misma persona en su trabajo.

Teoría satisfacción laboral (Bravo, Peiro y Rodríguez 1996): La definen como un conjunto de actitudes generadas por la persona en una situación de trabajo. La satisfacción laboral es un concepto de referencia de actitudes del trabajador dentro de su trabajo. En resumen, hablar de satisfacción laboral incluye las actitudes de las personas.

Robbins y Judge (2009): Lo definen como algo positivo sobre el trabajo propio de la persona, que da resultados en base sus resultados de sus características propias. Un colaborador con alta satisfacción laboral tiene sentimientos positivos y comparando con una persona insatisfecha tendrá sentimientos negativos.

Gimeno (2004): La satisfacción laboral, como teoría de investigación, es estudiada como los siguientes modelos o teorías: Teoría de la adaptación a los trabajos, el modelo de las características de la función, modelo de la satisfacción social de la información, teoría de los dos factores, modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo, el modelo interactivo. Estas teorías o modelos pueden adaptarse tomando como base su concentración en la persona, en el ambiente o relación entre ambos.

Robbins (1998): La satisfacción laboral se obtiene varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, Cuando el trabajador está muy satisfecho en su trabajo tiene buena actitud positiva, quien está insatisfecho muestra una actitud negativa, en conclusión, cuando se habla de las actitudes de la persona se refiere a la satisfacción laboral.

Morillo (2006): La satisfacción laboral se define como “la perspectiva favorables o desfavorables que tiene los empleados en su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo.”

Mason y Griffin (2002): En la organización ofrecen muchos procesos que se lleva a cabo en grupo de personas, por ende, la satisfacción laboral no es únicamente a nivel individual, también se da en grupo de personas en la organización. Por ello se define satisfacción de la tarea del grupo, esto nos ayuda tener una actitud grupal hacia su trabajo en la organización.

Mapa o índice de las bases teóricas

- 1 Definiciones, Característica, tipos y niveles de satisfacción laboral
 - 1.1 Definiciones principales
 - 1.2 Características satisfacción laboral
 - 1.3 Tipos satisfacción laboral Peiro, J (2006)
 - 1.3.1 Satisfacción Laboral progresiva
 - 1.3.2 Satisfacción laboral Estabilizada
 - 1.3.3 Satisfacción Resignada
 - 1.4 Niveles de satisfacción laboral
 - 1.4.1 Satisfacción general
 - 1.4.2 Satisfacción por facetas
- 2 Modelo de satisfacción laboral (Herzberg, 1968)
 - 2.1 Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral
 - 2.1.1 Teoría de higiene- Motivacional
 - 2.1.2 Teoría del ajuste en el trabajo
 - 2.1.3 Teoría de la discrepancia

2.1.4 Teoría de la satisfacción por facetas

Teoría de Los eventos situacionales

3 Medición de satisfacción laboral

3.1 Instrumentos

3.2 Muestra

3.3 Procedimiento

4 Dimensiones de Satisfacción laboral

3.4 Satisfacción laboral global o general

3.5 Satisfacción con los superiores

3.6 Satisfacción con las condiciones de trabajo

3.7 Satisfacción con las remuneraciones

3.8 Satisfacción con los compañeros de trabajo

3.9 Satisfacción con el desarrollo personal

1.2. Formulación del problema

¿Cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ÓPTICAS GMO
PERÚ 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Ópticas GMO
Perú, zona Centro de Lima en el primer semestre del año 2018

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir la satisfacción por motivación extrínseca de los trabajadores en la empresa GMO PERÚ.

- Describir la satisfacción por motivación intrínseca de los trabajadores en la empresa GMO PERÚ.

1.4. Hipótesis

Tesis descriptiva sin hipótesis.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según su propósito la investigación es aplicada, Según el diseño no experimental, transversal, descriptivo.

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

En este trabajo de investigación la población está conformada por 60 trabajadores de la empresa Ópticas GMO Perú, zona centro de Lima. Para desarrollar la presente investigación se ha tomado como muestra encuestar a 55 trabajadores entre oficina y personal de tienda.

- Tamaño de población 60 personas.
- Margen de error que acepta 5%. Nivel de confianza es de 95%. La variabilidad conocida 50%

Calculadora del tamaño de la muestra.

$$X = Z(c/100)2r(100-r)$$

$$n = N x / ((N-1) E^2 + x)$$

$$55/60 = 92\%$$

MUESTREO ESTRATIFICADO

| | |
|-----------|-------------|
| Población | Muestra 92% |
|-----------|-------------|

| | Hombres | Mujeres | | |
|---------|---------|---------|----|----|
| Oficina | 25 | 20 | 23 | 18 |
| Tienda | 5 | 10 | 5 | 9 |
| | 30 | 30 | 28 | 27 |

AQUÍ: El muestreo va a ser en los trabajadores de oficina (GMO) y trabajadores de tienda (GMO) hombres 51% mujeres 49%.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la aplicación del instrumento que hemos utilizado en base al cuestionario **NTP 394 Satisfacción Laboral: Escala general de Satisfacción** de Warr, Cook y Wall validado por el Instituto nacional de higiene en el trabajo de España.

Para evaluar la satisfacción laboral se han diseñado distintos instrumentos siendo uno de ellos y el más utilizado la escala de Warr, Cook y Wall (1979) en dicho instrumento ha se considera la versión española (Pérez Bilbao y Fidalgo 1995).

El instrumento de Satisfacción general Warr, Cook y Wall (1979), ha sido adaptado y traducido al español por Pérez Bilbao y Fidalgo denominada escala general de satisfacción laboral NTP 394 las mismas que han sido obtenidas del ministerio de trabajo y asuntos sociales de España por el Instituto Nacional de Higiene.

Este test también se ha tomado como referencia y ha sido utilizado en otras tesis. Ha sido utilizada en muestras peruanas la misma que ha servido de base para muestras en Lima, pero en muy pocos estudios (Fernández, 2008; Bobbio y Ramos, 2010) y Arequipa (Arias y Arias; 2014, Arias y Ceballos 2016).

El cuestionario NTP 394 Escala general de satisfacción consta de quince ítems, su grado de satisfacción laboral con una escala de siete puntos: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho, muy satisfecho (Overall Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979) las características de esta escala son las siguientes:

Escala general de Satisfacción.

- Prepara el constructor de Satisfacción laboral donde se verá reflejada la experiencia de los trabajadores.
- Recogerá la respuesta afectiva al contenido del trabajo.

Se formó la escala con quince ítems, formado por dos sub escalas:

Subescala de factores intrínsecos, se ven aspectos como los reconocimientos, responsabilidad, promoción, etc. La escala que vemos a continuación tiene siete ítems (2, 4, 6, 8, 12, 10 y 14).

Subescala de factores extrínsecos, donde se ven aspectos como el horario, la remuneración, las condiciones físicas de trabajo, etc. Los ítems que conforman esta escala son ocho (1, 3, 5, 7, 9, 11 y 13, 15).

Escala de corrección: permite obtener tres puntuaciones

- Satisfacción general
- Satisfacción intrínseca
- Satisfacción extrínseca

La puntuación total que se obtiene en esta escala de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los ítems (15), el valor de 1 es que corresponde a muy satisfecho y muy insatisfecho corresponde a 7 correlativamente asignando. A medida que la puntuación va aumentando, mayor es la satisfacción laboral. La puntuación total oscila entre 15 y 105.

Es recomendable el uso separado de las subescalas, su corrección es similar a la de la escala general. Sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (Satisfacción extrínseca).

Los aspectos intrínsecos y aspectos extrínsecos de las condiciones de trabajo, se basan en la teoría de los factores higiénicos de Herzberg, cuyos datos están diseñados con la finalidad de analizar dichos aspectos.

| <u>Satisfacción general</u> | |
|-----------------------------|-------------|
| Media | 70,53 |
| Desviación Típica | 14,52 |
| Coefficiente alpha entre: | 0,85 y 0,88 |
| Test - retest a seis meses | 0,63 |

| <u>Satisfacción intrínseca</u> |
|--------------------------------|
|--------------------------------|

| | |
|---------------------------|-------------|
| Media | 32,74 |
| Desviación Típica | 7,69 |
| Coefficiente alpha entre: | 0,79 y 0,85 |

| <u>Satisfacción extrínseca</u> | |
|--------------------------------|-------------|
| Media | 38,22 |
| Desviación Típica | 7,81 |
| Coefficiente alpha entre: | 0,74 y 0,78 |

2.4. Procedimiento

Pasos para recolección de datos

- Se va a dividir por zonas (norte, sur) para realizar las encuestas al personal de tienda.
- Se va a encuestar a hombres y mujeres en la empresa
- El 50% va ser el personal más antiguo y el 50% el personal que tiene 6 meses en la empresa
- Se va a separar los resultados de las encuestas por motivo remunerativo, reconocimiento en su trabajo, clima laboral y condiciones físicas laboral, etc.
- Se tomará los datos de nivel de cargo para las encuestas
- la fuente va a ser los trabajadores de oficina y personal de tienda en GMO zona Lima Centro.

Pasos para el Análisis

Los trabajadores de GMO llenaran la encuesta vía correo se va a tabular los resultados en el Excel explicado.

Pasos para análisis:

Se analizará los resultados que nos da en la tabla dinámica con las cantidades que fueron encuestados.

Se analizará los puntos más claves de la satisfacción laboral de los trabajadores en porcentaje.

En la presente investigación se ha solicitado y recibido el permiso correspondiente a los funcionarios de la empresa ópticas GMO, además, en esta tesis no se está empleando información confidencial de la empresa. Las encuestas son anónimas y se ha preservado el anonimato de los trabajadores de la empresa.

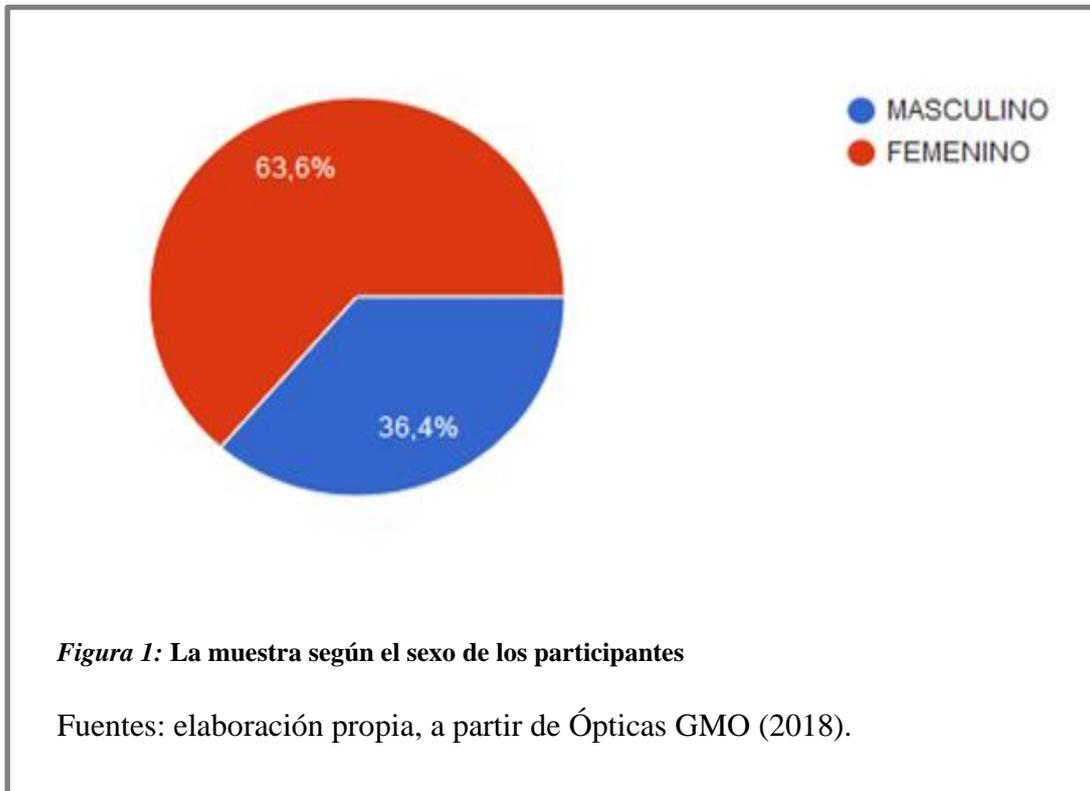
CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Descripción general de la unidad de análisis

La empresa óptica GMO tiene 18 años en el mercado óptico peruano, son más de 980 personas nivel Perú que trabajan en la empresa, cada dos meses contratan asesores de ventas para diferentes lugares de lima y provincia (centro lima, chorrillos, Callao, Santa Anita, Breña, Arequipa, Trujillo, Piura Etc). Los horarios que se trabajan para el personal de tienda puede ser 48 horas a la semana con un día de descanso, tiempo completo (Horas extras) con dos días de descanso. El pago es sueldo mínimo más comisiones. Los trabajadores que están en oficina trabajan de lunes a viernes completando sus 48 horas a la semana descansan dos días, sábados y domingos. Cada mes hay rotaciones de personal en la tienda, por ejemplo: el asesor de ventas que tenga mejor resultados es promovido a mejores tiendas para que puedan comisionar más y tener mejor sueldo. Cada año hacen un reconocimiento al mejor colaborador en diferentes áreas, se les otorga un bono adicional o cupones de compras en la tienda. La empresa realiza línea de carrera al personal de tienda, las personas son promovidas para a mejor puesto ejemplo: asesor de ventas pasa a encargado de tienda, administrador de tienda y jefe de ventas zonal. Se organizan reuniones a los empleados para celebrar el día de la madre, del padre y navidad se preocupan por el personal de la empresa.

3.2 Datos generales de la muestra

Como observamos en la figura 1, del total de los encuestados de la empresa de ópticas GMO Zona centro de Lima el 63.6% es femenino y el 36.4% fue masculino



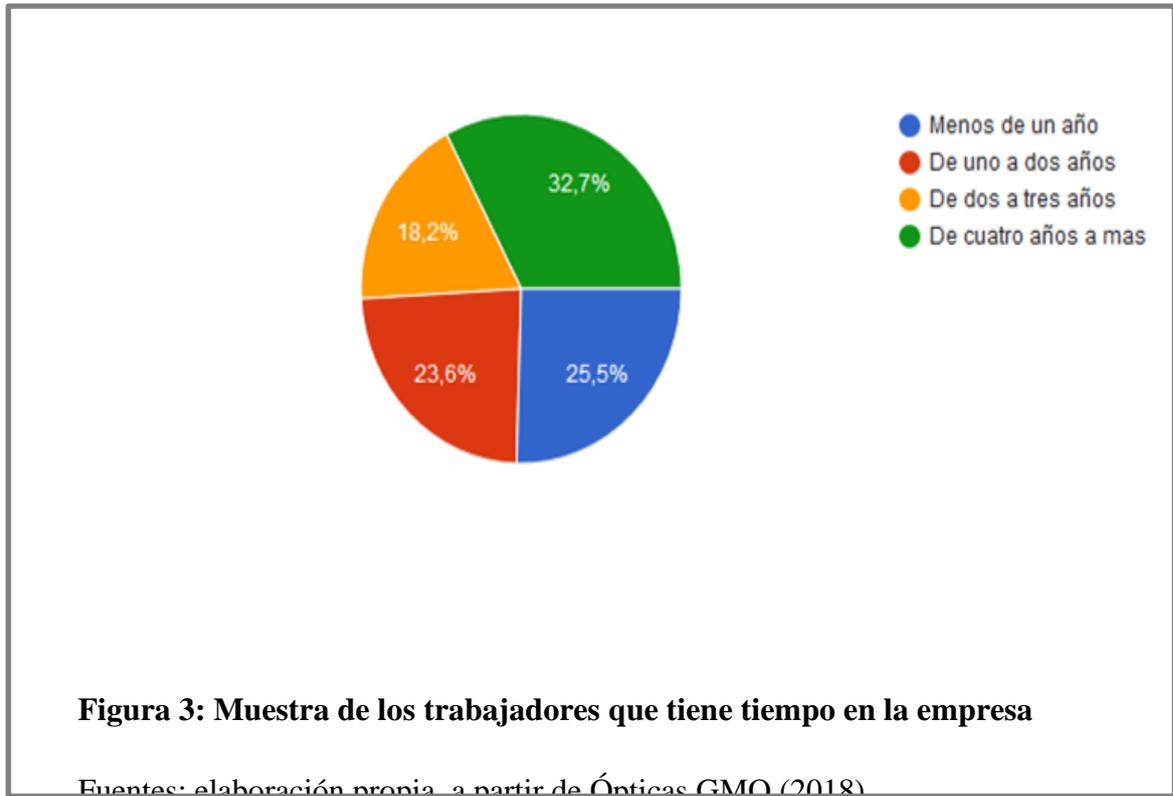
Como se observa en la figura 2 se encontró una diferencia en el grupo de edad, siendo la mayor cantidad de personas de 32 años a 37 las que han respondido la encuesta.

| Grupos de Edades | Mujeres | Varones | total |
|------------------|---------|---------|-------|
| 20 - 25 | 3 | 3 | 6 |
| 26 - 31 | 8 | 6 | 14 |
| 32 - 37 | 10 | 5 | 15 |
| 38 - 43 | 6 | 3 | 9 |
| 44 - 52 | 8 | 3 | 11 |
| totales | 35 | 20 | 55 |

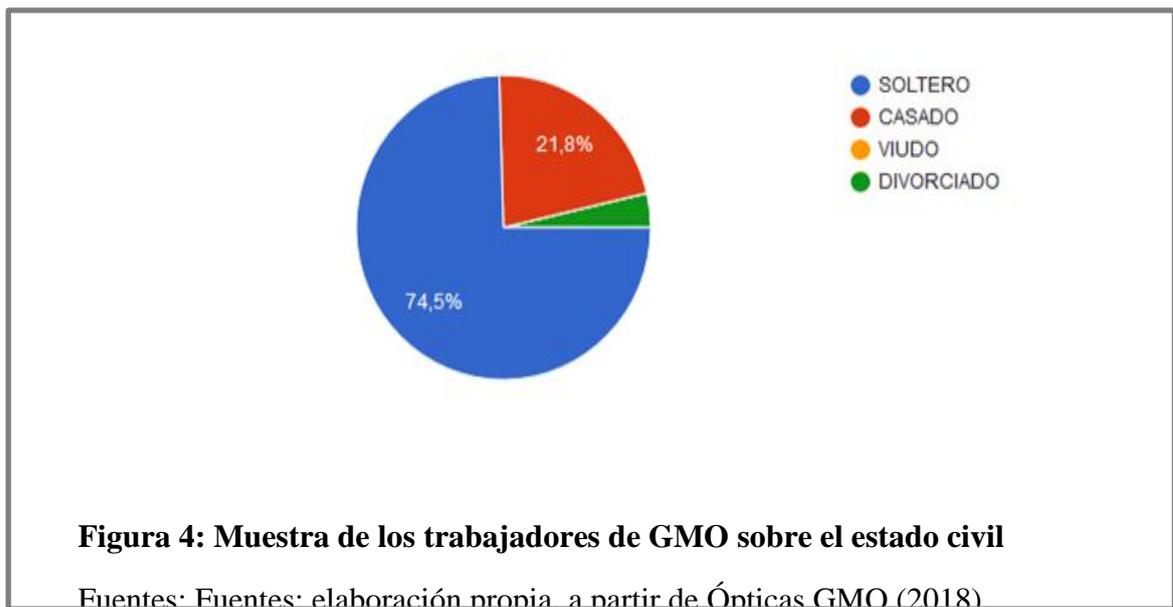
Figura 2: Muestra de edades de los trabajadores encuestados

Fuentes: Empresa ópticas Gmo 2018

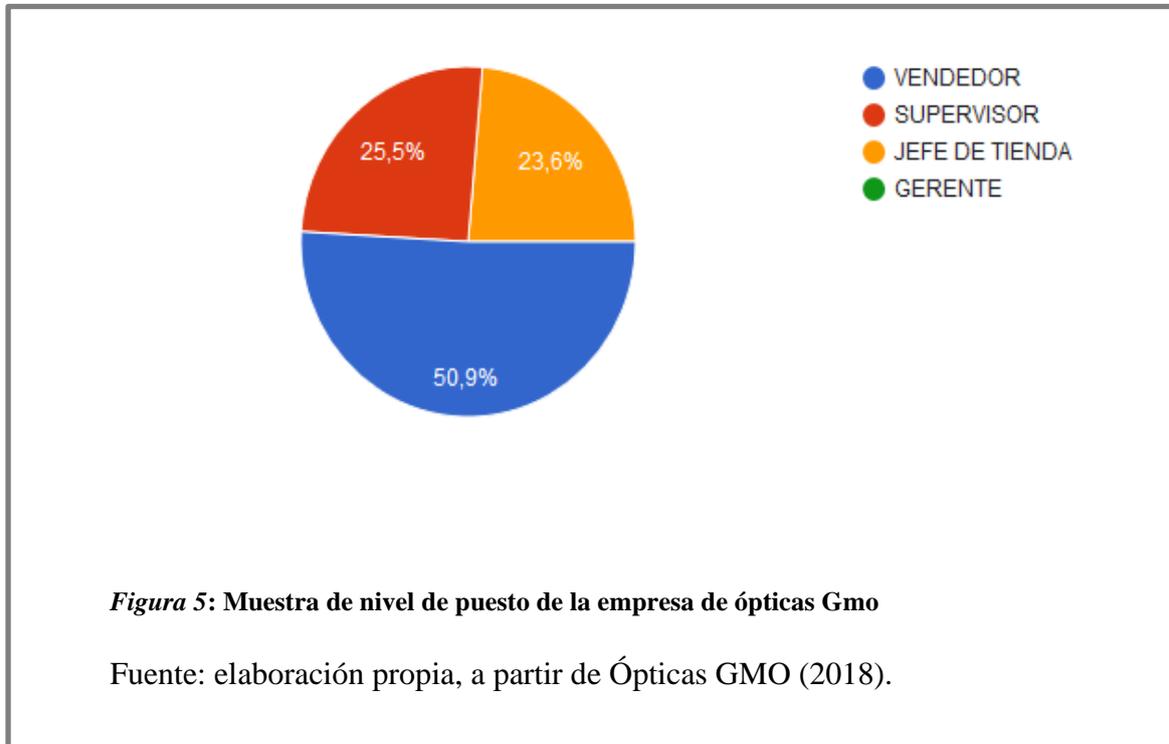
Como se observa en la figura 3 el 32,7% de los trabajadores de Óptica Gmo tienen más de 4 años en la empresa.



Como se observa en la figura 4 el 74,5% de los trabajadores son solteros en la empresa de ópticas Gmo centro de lima.



Como se observa en la figura 5 la mayoría de los trabajadores se encuentra en el área de ventas, lo que representa 50,9% del total de encuestados.



3.3 Descripción de la dimensión: Satisfacción Extrínseca

3.3.1 Indicador: Condiciones físicas de trabajo

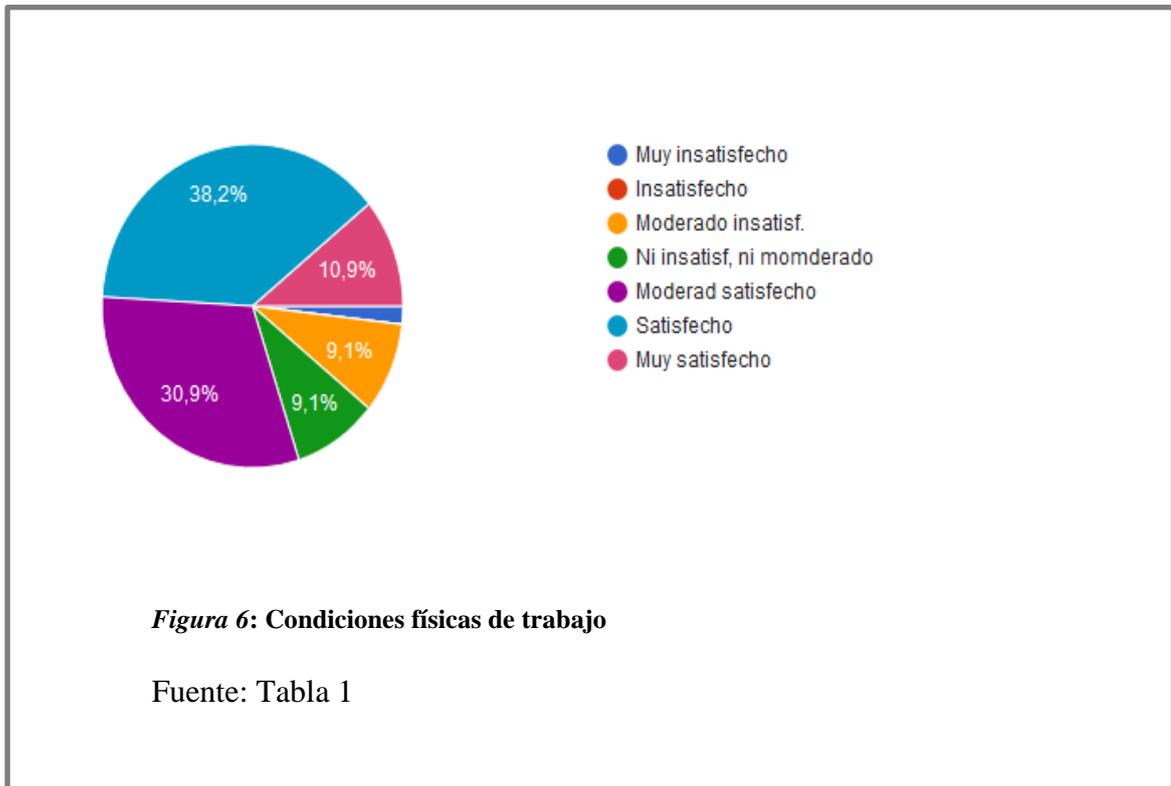
Como se observa en la figura 6 donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a las condiciones física de trabajo, el grupo más numeroso indica niveles de satisfacción de 38,3% y también el moderado satisfechos de 30,9%

Tabla 1: ¿Para Ud. las condiciones físicas de trabajo que tiene en la organización son las adecuadas?

Tabla 1

| categoria | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 1 | 1.8 | 1.8 |
| insatisfecho | 0 | 0.0 | 1.8 |
| moderado insatisfecho | 5 | 9.1 | 10.9 |
| Ni insatisf, ni moderado | 5 | 9.1 | 20.0 |
| Moderado satisfecho | 17 | 30.9 | 50.9 |
| satisfecho | 21 | 38.2 | 89.1 |
| muy satisfecho | 6 | 10.9 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



3.3.2 Indicador: Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho

Como se observa en figura 7 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto al Reconocimiento por el trabajo bien hecho, el grupo más numeroso indica niveles de satisfacción de 32,7% y también el moderado satisfechos de 23,6%

Tabla 2: ¿Usted obtiene reconocimiento por el trabajo eficiente?

Tabla 2

| categoria | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 1 | 1.8 | 1.8 |
| Insatisfecho | 2 | 3.6 | 5.5 |
| moderado insatisfecho | 2 | 3.6 | 9.1 |
| Ni insatisf, ni moderado | 10 | 18.2 | 27.3 |
| Moderado satisfecho | 13 | 23.6 | 50.9 |
| Satisfecho | 18 | 32.7 | 83.6 |
| muy satisfecho | 9 | 16.4 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).

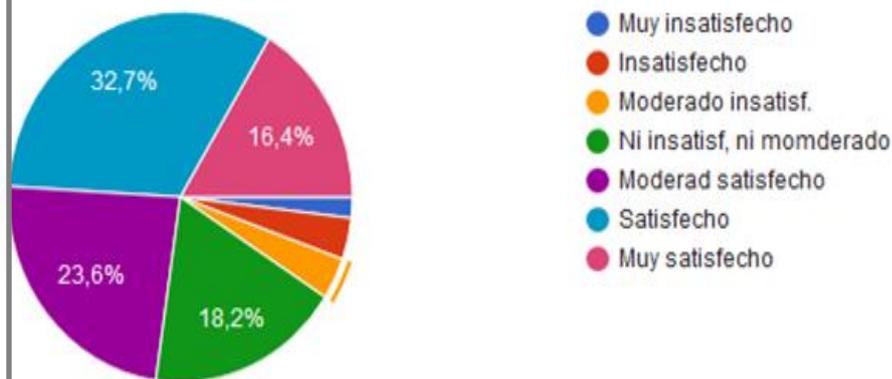


Figura 7: Reconocimiento que obtiene por el trabajo eficiente

Fuente: tabla 2

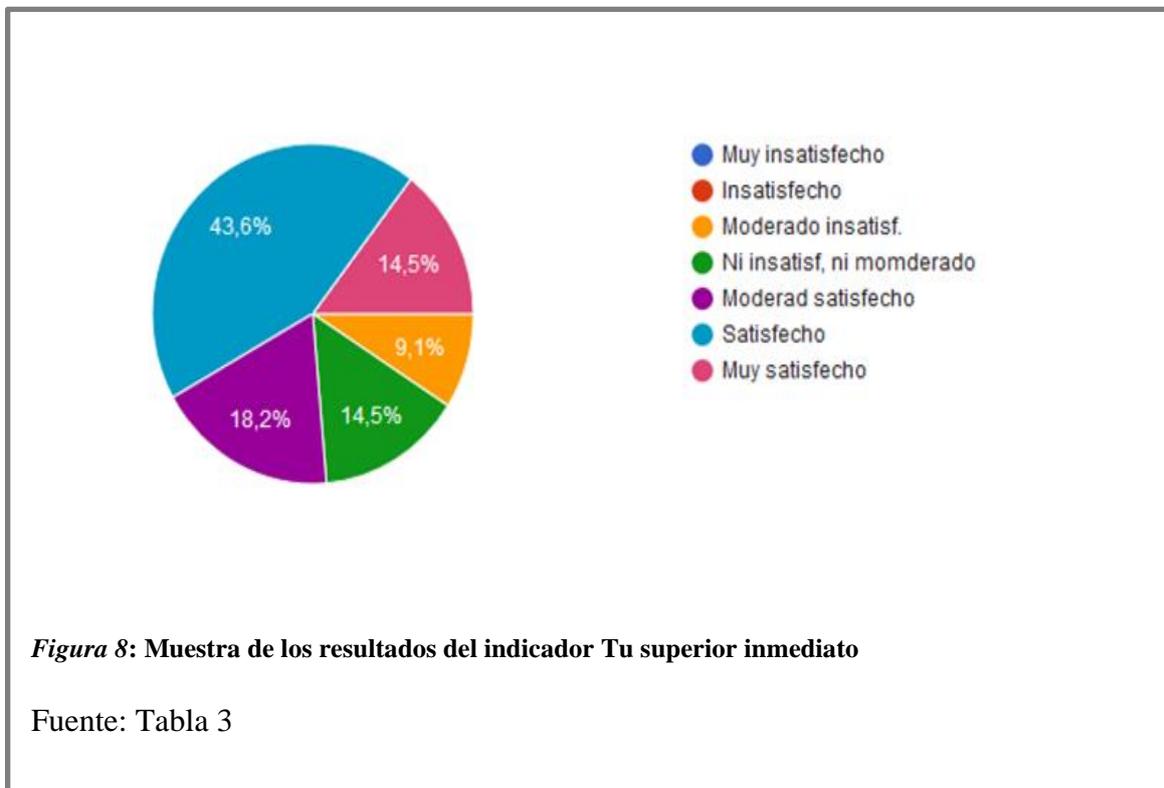
3.3.3 Indicador: Tu superior inmediato

Como se observa en figura 8 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a tu superior inmediato, el grupo más numeroso indica niveles de satisfacción de 43,6%.

Tabla 3: ¿Cómo usted considera la relación que hay con su superior inmediato?

| categoría | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| moderado insatisfecho | 5 | 9.1 | 9.1 |
| Ni insatisf, ni moderado | 8 | 14.5 | 23.6 |
| Moderado satisfecho | 10 | 18.2 | 41.8 |
| satisfecho | 24 | 43.6 | 85.5 |
| muy satisfecho | 8 | 14.5 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



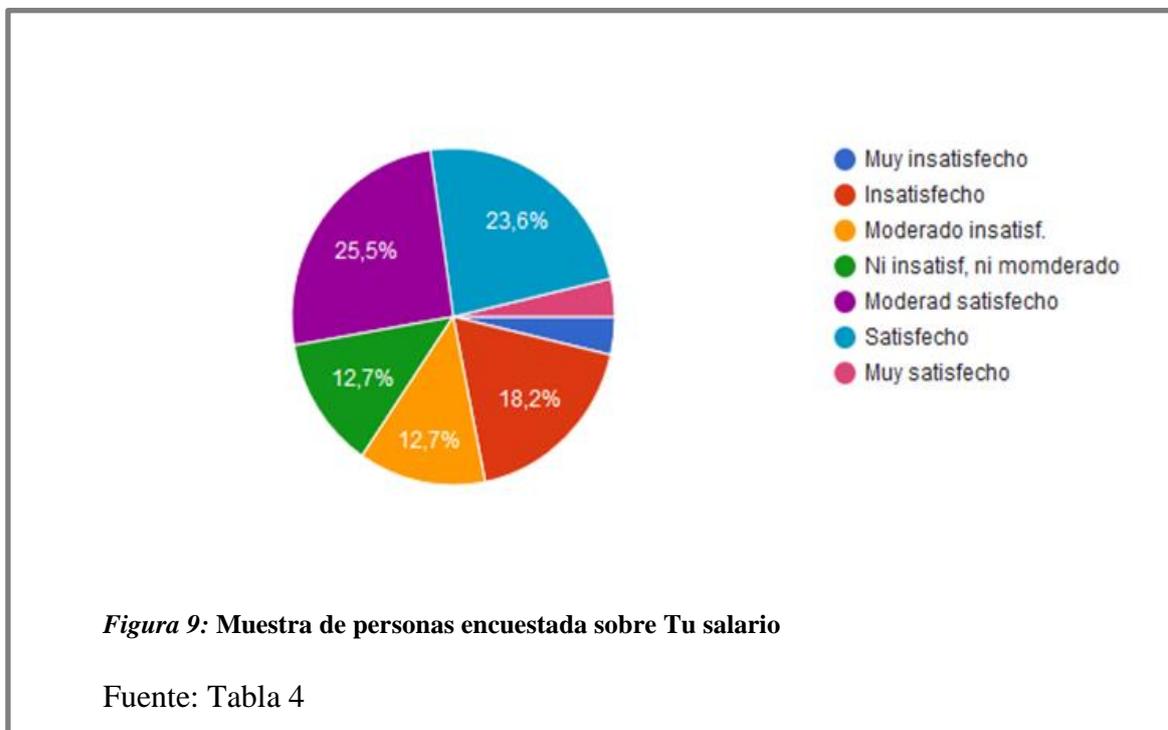
3.3.4 Indicador: Tu salario

Como se observa en figura 9 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a tu salario, el grupo más numeroso indica niveles de moderado satisfecho es de 25,5% y el nivel satisfecho es de 23,6%.

Tabla 4 ¿Considera Ud. que su salario es el adecuado con respecto al trabajo que desempeña?

| categoría | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 2 | 3.6 | 3.6 |
| Insatisfecho | 10 | 18.2 | 21.8 |
| moderado insatisfecho | 7 | 12.7 | 34.5 |
| Ni insatisf, ni moderado | 7 | 12.7 | 47.3 |
| Moderado satisfecho | 14 | 25.5 | 72.7 |
| Satisfecho | 13 | 23.6 | 96.4 |
| muy satisfecho | 2 | 3.6 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



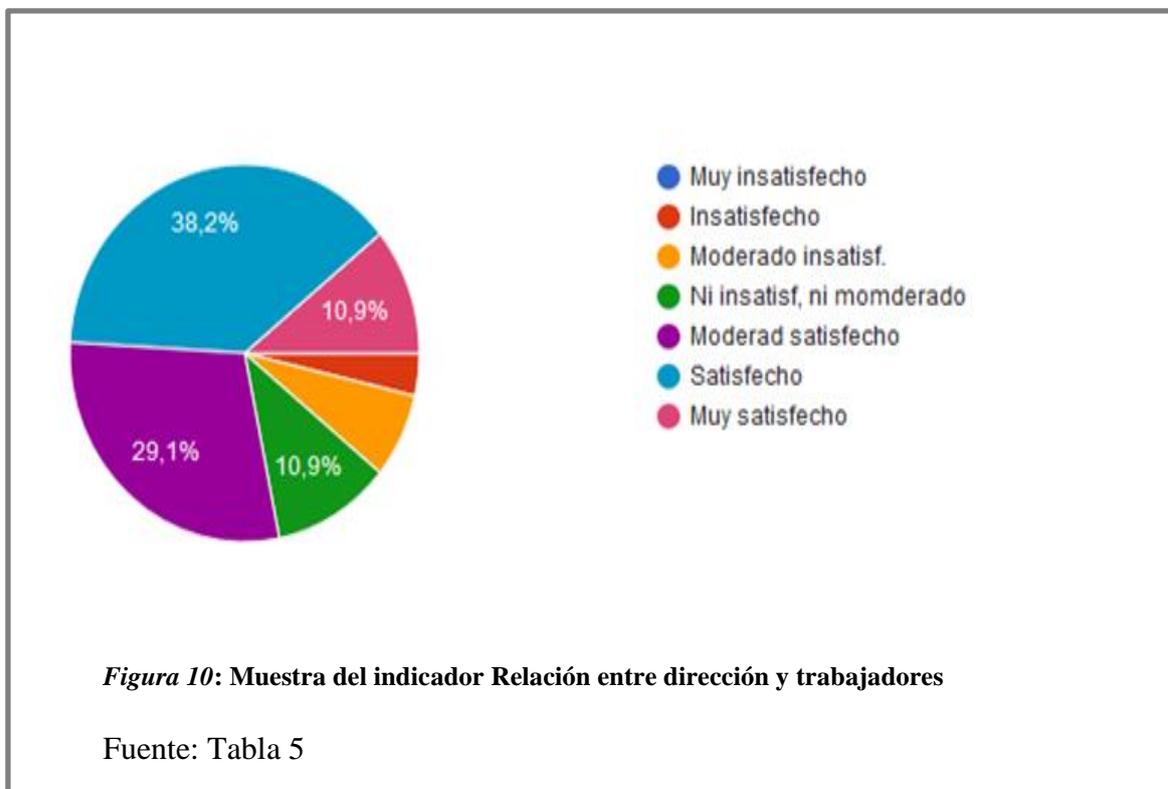
3.3.5 Indicador: Relación entre dirección y trabajo

Como se observa en la figura 10 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a la relación entre dirección y trabajo, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 38,2% y el nivel moderado satisfecho es de 29,1%.

Tabla 5 Relación entre dirección y trabajo

| categoria | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 2 | 3.6 | 3.6 |
| moderado insatisfecho | 4 | 7.3 | 10.9 |
| Ni insatisf, ni moderado | 6 | 10.9 | 21.8 |
| Moderado satisfecho | 16 | 29.1 | 50.9 |
| satisfecho | 21 | 38.2 | 89.1 |
| muy satisfecho | 6 | 10.9 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



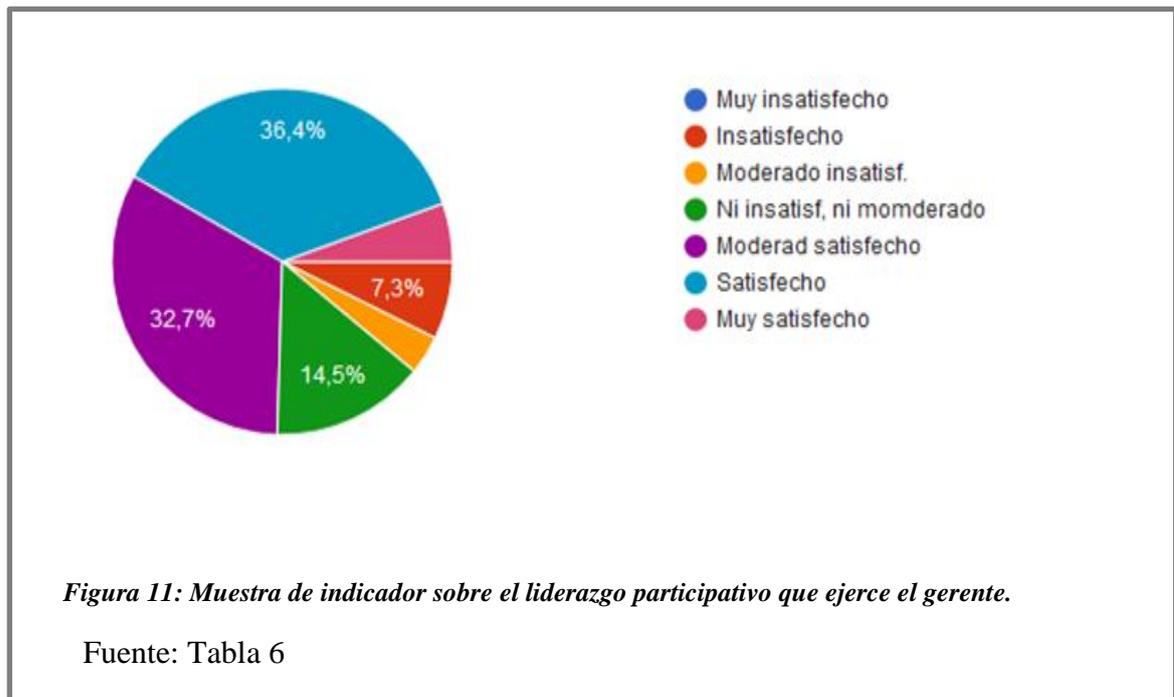
3.3.6 Indicador: El modo en que tu empresa está gestionada

Como se observa en figura 11 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto al modo en que tu empresa está gestionada, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 36,4% y el nivel moderado satisfecho es de 32,4%.

Tabla 6 ¿El liderazgo participativo que ejerce el gerente de la organización, impacta en el personal de la empresa que lo considera?

| categoría | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 4 | 7.3 | 7.3 |
| moderado insatisfecho | 2 | 3.6 | 10.9 |
| Ni insatisf, ni moderado | 8 | 14.5 | 25.5 |
| Moderado satisfecho | 18 | 32.7 | 58.2 |
| satisfecho | 20 | 36.4 | 94.5 |
| muy satisfecho | 3 | 5.5 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



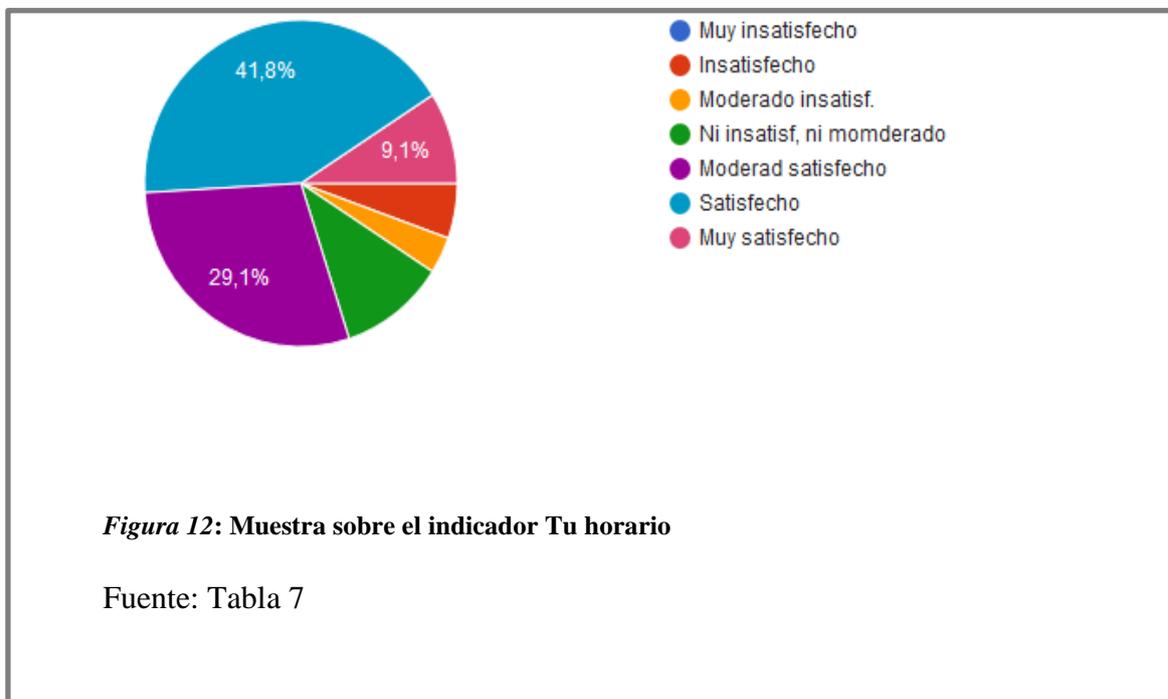
3.3.7 Indicador: Tu horario de trabajo

Como se observa en figura 12 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a tu horario, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 41,8% y el nivel moderado satisfecho es de 29,1%.

Tabla 7 ¿Considera usted que tiene un horario de trabajo adecuado?

| categoría | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 3 | 5.5 | 5.5 |
| moderado insatisfecho | 2 | 3.6 | 9.1 |
| Ni insatisf, ni moderado | 6 | 10.9 | 20.0 |
| Moderado satisfecho | 16 | 29.1 | 49.1 |
| satisfecho | 23 | 41.8 | 90.9 |
| muy satisfecho | 5 | 9.1 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



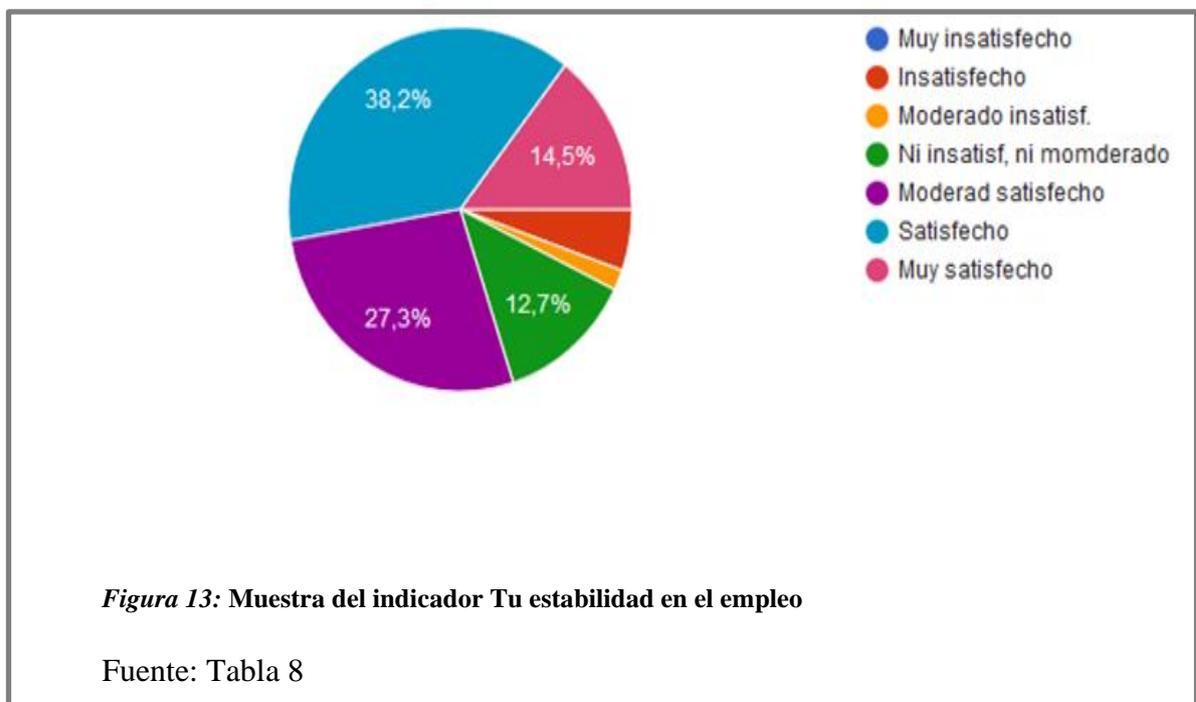
3.3.8 Indicador: Tu estabilidad en el empleo

Como se observa en figura 13 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a tu estabilidad en el empleo, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 38,2% y el nivel moderado satisfecho es de 27,3%.

Tabla 8 ¿Considera que la organización que trabajas le brinda estabilidad en su empleo?

| categoria | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 3 | 5.5 | 5.5 |
| moderado insatisfecho | 1 | 1.8 | 7.3 |
| Ni insatisf, ni moderado | 7 | 12.7 | 20.0 |
| Moderado satisfecho | 15 | 27.3 | 47.3 |
| satisfecho | 21 | 38.2 | 85.5 |
| muy satisfecho | 8 | 14.5 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



3.4 Descripción de la dimensión: Satisfacción intrínsecos

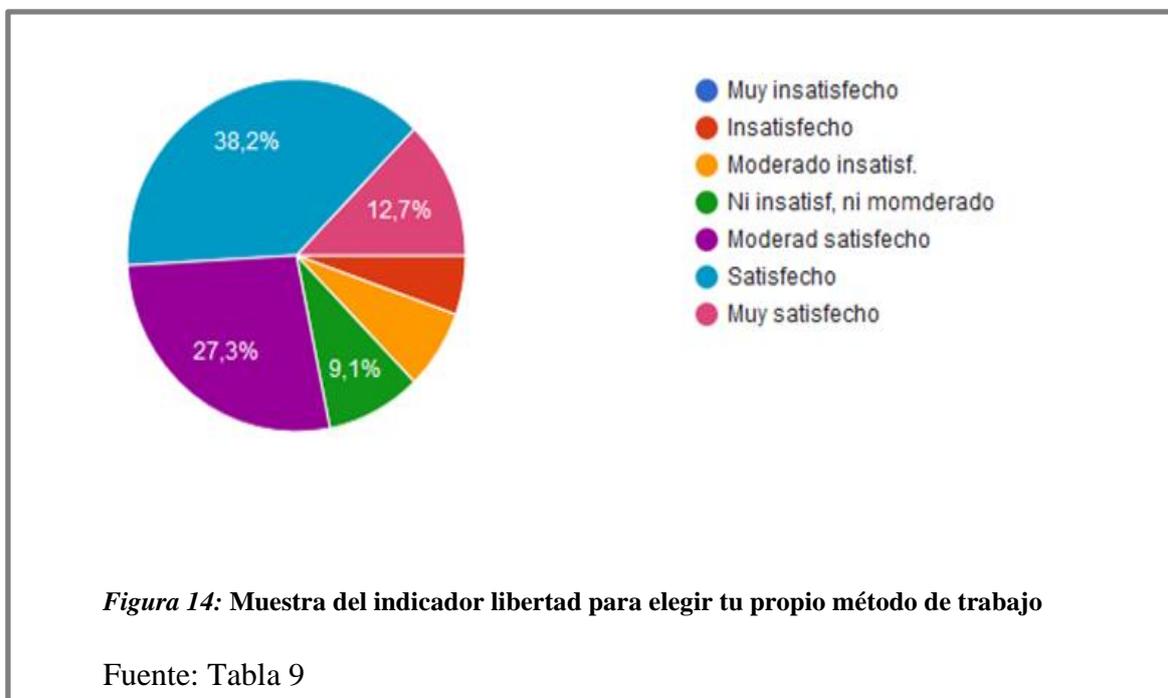
3.4.1 Indicador: libertad para elegir tu propio método de trabajo

Como se observa en figura 14 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a la libertad para elegir tu propio método de trabajo, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 38,2% y el nivel moderado satisfecho es de 27,3%.

Tabla 9: Libertad para elegir tu propio método de trabajo

| categoría | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0 |
| insatisfecho | 3 | 5.5 | 5.5 |
| moderado insatisfecho | 4 | 7.3 | 12.7 |
| Ni insatisf, ni moderado | 5 | 9.1 | 21.8 |
| Moderado satisfecho | 15 | 27.3 | 49.1 |
| satisfecho | 21 | 38.2 | 87.3 |
| muy satisfecho | 7 | 12.7 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



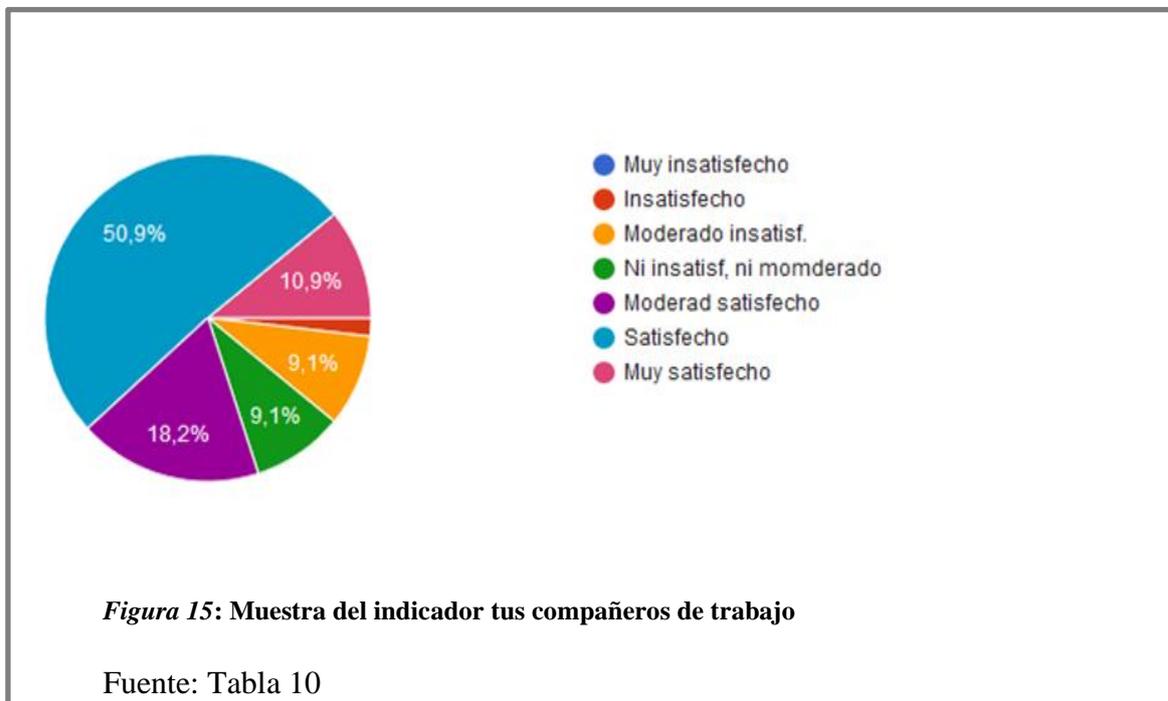
3.4.2 Indicador: Tus compañeros de trabajo

Como se observa en figura 15 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a tus compañeros de trabajo, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 50,9% y el nivel moderado satisfecho es de 18,2%.

Tabla 10 ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa?

| categoría | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 1 | 1.8 | 1.8 |
| moderado insatisfecho | 5 | 9.1 | 10.9 |
| Ni insatisf, ni moderado | 5 | 9.1 | 20.0 |
| Moderado satisfecho | 10 | 18.2 | 38.2 |
| satisfecho | 28 | 50.9 | 89.1 |
| muy satisfecho | 6 | 10.9 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



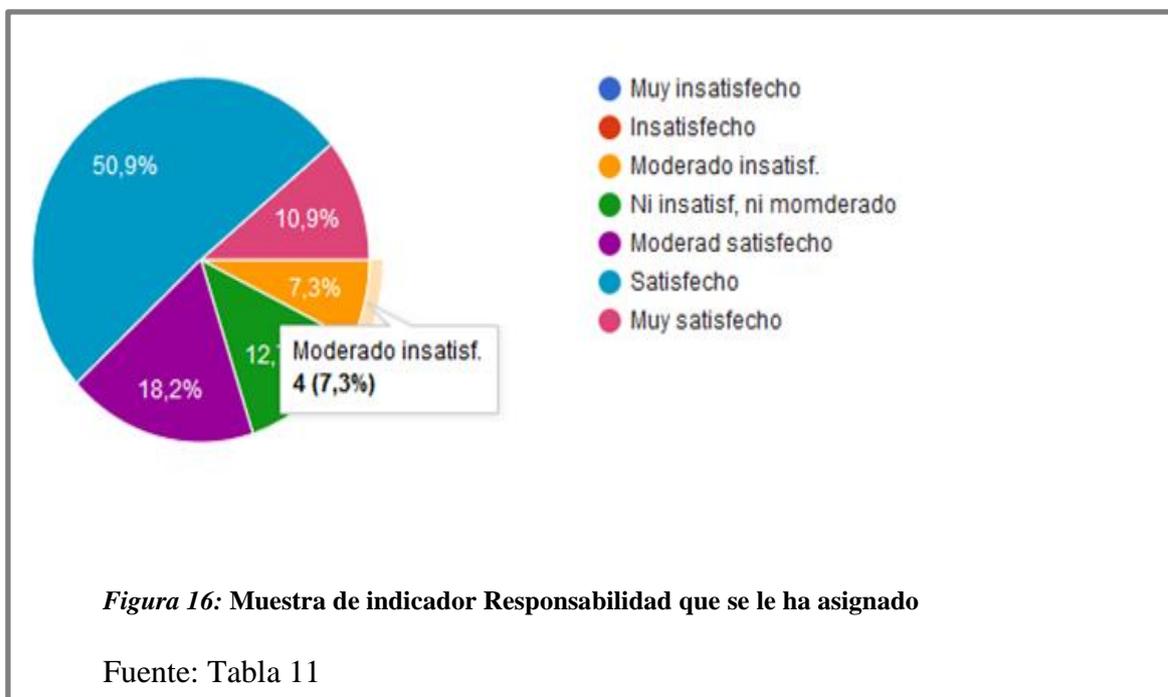
3.4.3 Indicador: Responsabilidad que se le ha asignado

Como se observa en figura 16 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a la responsabilidad que se ha asignado, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 50,9% y el nivel moderado satisfecho es de 18,2%.

Tabla 11: ¿Considera que la responsabilidad que se le ha asignado lo hará crecer personal y profesionalmente?

| categoria | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| moderado insatisfecho | 4 | 7.3 | 7.3 |
| Ni insatisf, ni moderado | 7 | 12.7 | 20.0 |
| Moderado satisfecho | 10 | 18.2 | 38.2 |
| satisfecho | 28 | 50.9 | 89.1 |
| muy satisfecho | 6 | 10.9 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



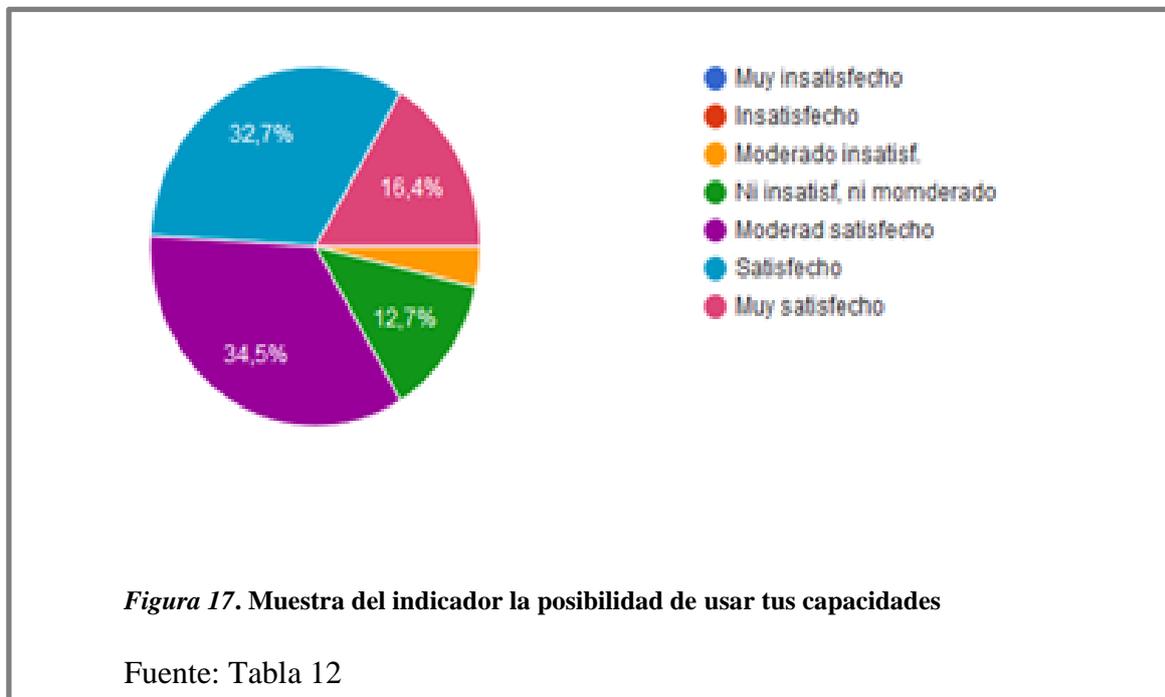
3.4.4 Indicador: La posibilidad de usar tus capacidades

Como se observa en figura 17 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a la posibilidad de usar tus capacidades, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 32,7% y el nivel moderado satisfecho es de 34,5%.

Tabla 12 ¿Dentro de la organización Ud. considera que hay posibilidad de usar sus capacidades?

| categoria | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| moderado insatisfecho | 2 | 3.6 | 3.6 |
| Ni insatisf, ni moderado | 7 | 12.7 | 16.4 |
| Moderado satisfecho | 19 | 34.5 | 50.9 |
| satisfecho | 18 | 32.7 | 83.6 |
| muy satisfecho | 9 | 16.4 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



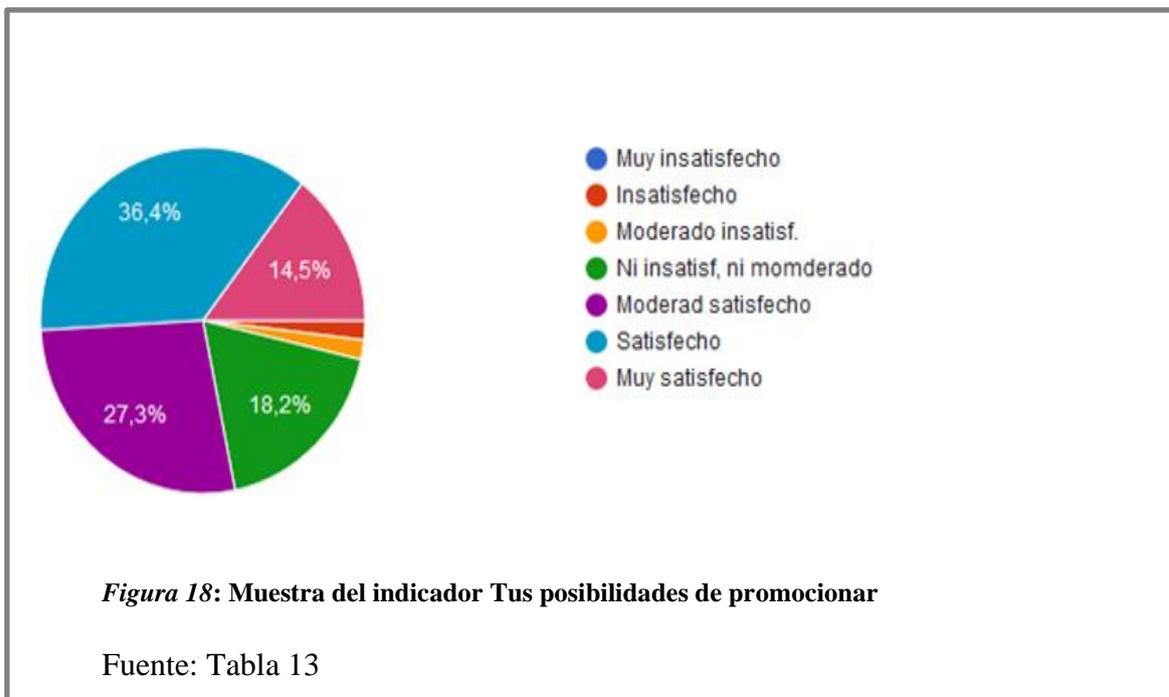
3.4.5 Indicador: La posibilidad de promocionar

Como se observa en figura 18 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a la posibilidad de promocionar, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 36,4% y el nivel moderado satisfecho es de 27,3%.

Tabla 13 ¿En la organización donde trabaja, Ud. como considera sus posibilidades de promocionar?

| categoria | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 1 | 1.8 | 1.8 |
| moderado insatisfecho | 1 | 1.8 | 3.6 |
| Ni insatisf, ni moderado | 10 | 18.2 | 21.8 |
| Moderado satisfecho | 15 | 27.3 | 49.1 |
| satisfecho | 20 | 36.4 | 85.5 |
| muy satisfecho | 8 | 14.5 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



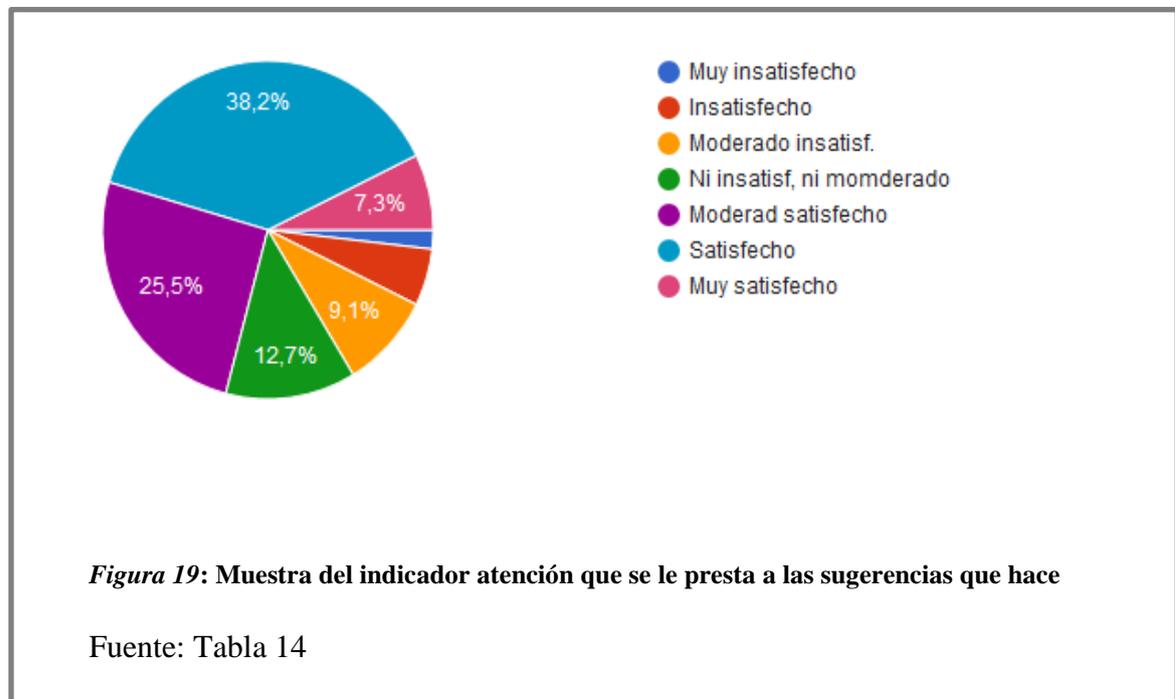
3.4.6 Indicador: Atención que se le presta a las sugerencias que haces

Como se observa en figura 19 tenemos un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto a la Atención que se les presta a las sugerencias que hacen, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 38,2% y el nivel moderado satisfecho es de 25,5%.

Tabla 14 ¿Considera que en la empresa donde trabaja se le presta atención a las sugerencias que hacen?

| categoria | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 1 | 1.8 | 1.8 |
| insatisfecho | 3 | 5.5 | 7.3 |
| moderado insatisfecho | 5 | 9.1 | 16.4 |
| Ni insatisf, ni moderado | 7 | 12.7 | 29.1 |
| Moderado satisfecho | 14 | 25.5 | 54.5 |
| satisfecho | 21 | 38.2 | 92.7 |
| muy satisfecho | 4 | 7.3 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



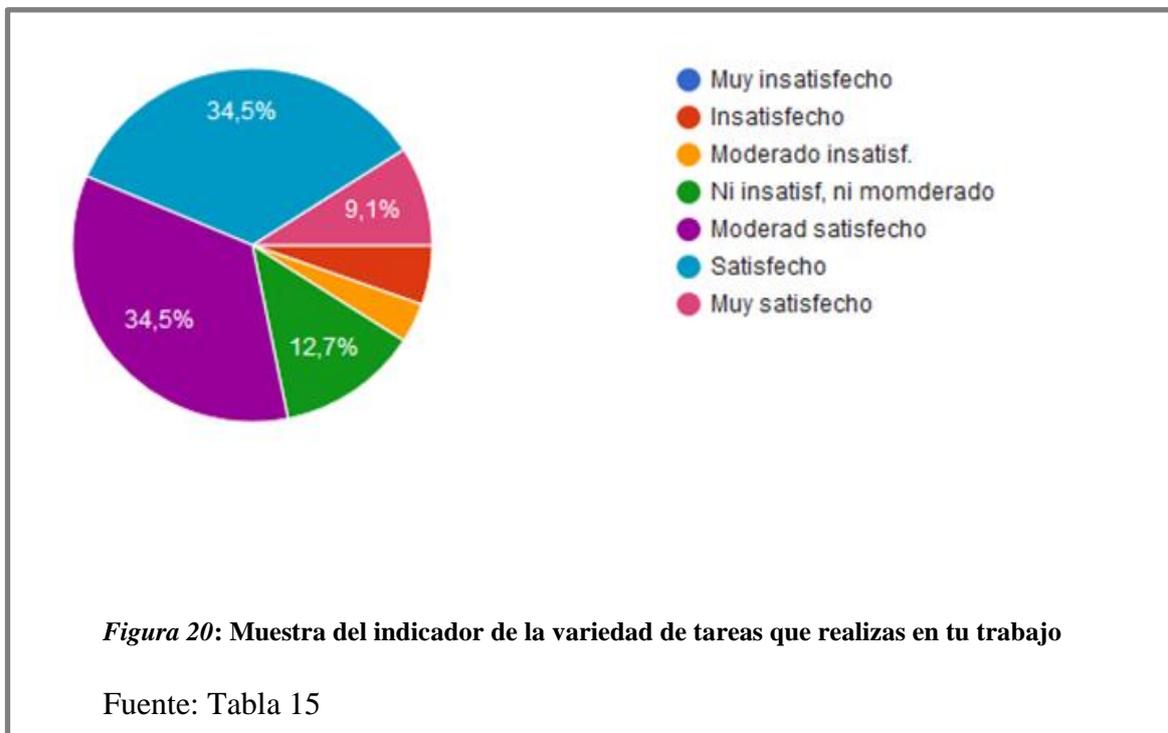
3.4.7 Indicador: La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

Como se observa en figura 20 se registra un alto porcentaje donde se presentan los niveles de satisfacción respecto la Variedad de tareas que realizas en tu trabajo, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 34,5% y el mismo porcentaje el nivel moderado satisfecho.

Tabla 15 ¿Considera que en la empresa donde trabaja hay variedad de tareas que realizar?

| categoria | cantidad | porcentaje | porcentaje acumulado |
|--------------------------|----------|------------|----------------------|
| muy insatisfecho | 0 | 0.0 | 0.0 |
| insatisfecho | 3 | 5.5 | 5.5 |
| moderado insatisfecho | 2 | 3.6 | 9.1 |
| Ni insatisf, ni moderado | 7 | 12.7 | 21.8 |
| Moderado satisfecho | 19 | 34.5 | 56.4 |
| satisfecho | 19 | 34.5 | 90.9 |
| muy satisfecho | 5 | 9.1 | 100.0 |
| | 55 | 100% | |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ópticas GMO (2018).



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Para las organizaciones es muy importante y se preocupan porque sus colaboradores estén satisfechos con la labor que vienen desempeñando, de tal forma que puedan obtener resultados exitosos y lograr las metas que se proponen y alcanzar un alto nivel de productividad. Además del estudio de satisfacción en esta investigación, también se está considerando las condiciones sociodemográficas como por ejemplo el cargo que ocupan, la edad, el sexo ya que desempeñan un papel muy importante en los trabajadores de cara a la organización.

Es por ello que en esta investigación se plantea como principal objetivo describir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, y además como objetivo específico describir la satisfacción por motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores.

A continuación, se detalla de lo obtenido a través de la encuesta realizada con los trabajadores de la zona centro de Lima de ópticas Gmo, para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, permitirán conocer el nivel de satisfacción laboral.

Respecto los niveles de satisfacción a tu salario, el grupo más numeroso indica niveles de moderado satisfecho que es de 25,5%. A pesar que es un alto porcentaje, pero no llega al 50% por ello es un poco preocupante el resultado ya que el 23.6% se encuentra muy insatisfecho, los trabajadores sienten que no son bien remunerados.

En la actualidad la empresa tiene segmentado el sueldo de los asesores por ejemplo la tienda de gmo que vende más en el centro lima en CC centro cívico los asesores

puede sacar tener mejor sueldo por el logro de sus objetivos. Sin embargo, en la tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)” es diferente los resultados un 58% Algo satisfecho.

La satisfacción laboral tiene como resultado varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo, que van desde factores como salarios, ascensos, condiciones de trabajo, supervisor etc. Y la vida en general (Blum y Naylor, 1991) lo que como resultado puede llevar a la incomodidad de cara al trabajo, y no se van a sentir motivados para realizar sus tareas.

El nivel de satisfacción laboral que se muestra a continuación a través del factor significación de tareas en los colaboradores o trabajadores, se define como la disposición al trabajo de acuerdo a las atribuciones que se encuentran asociadas a su labor. (Palma, 2005).

Por ello los resultados que se han obtenido en la figura 15 con respecto a la variedad de tareas para realizar de un total de 60 colaboradores el 34.5% se encuentran satisfechos en relación a lo que significa la variedad de tareas que realizan y que solo el 9.1% se encuentra insatisfecho. De manera general se puede decir que esta investigación guarda relación con la tesis “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango” Calderón, E. A (2016) donde se concluye que los trabajadores encuestados indicaron

que se encuentran satisfechos con sus tareas, pues el 40% de los encuestados indicaron estar totalmente satisfechos con su trabajo.

Frederick Herzberg (1966) formuló la teoría de los factores para explicar la conducta de las personas frente en a las condiciones ambientales y materiales de trabajo. Los factores higiénicos se encuentran en el entorno de las personas y abarcan las condiciones en las que desempeñan su trabajo. Para conseguir que las personas trabajaran mas era necesario recurrir a los premios y los incentivos salariales, la supervisión, las políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir a incentivos externos al individuo a cambio de su trabajo.

Respecto a los niveles de satisfacción a las condiciones física de trabajo, el grupo más numeroso indica niveles de satisfacción de 38,3%, esto se debe porque la empresa se preocupa por el trabajador en las tiendas de centro de lima, aire acondicionado, iluminarias, lugar para almorzar (microondas), sin embargo, hay tiendas de gmo que no cuentan un lugar donde almorzar y centro de descanso y se debe subir el porcentaje del indicador sobre la condición física de trabajo. En la tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)” tiene un alto porcentaje sobre las condiciones físicas trabajo a un 66% bastante satisfecho (Veronica Coello 2014). La recomendación seria ampliar el tamaño de la tienda pequeña para que el personal de la empresa de GMO sienta más satisfecho y que la empresa se preocupa por sus comodidades en lo laboral.

Respecto a los niveles de satisfacción sobre tu horario de trabajo, el grupo más numeroso indica niveles de satisfecho es de 41,8%, esto nos indica que el mayor porcentaje de los trabajadores consideran que tiene un buen horario de trabajo en la empresa. La empresa da facilidades para que el personal de tienda pueda tener horario de estudios, pueda trabajar full time o 48 horas a la semana, En la tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)” también es muy similar el porcentaje de muy satisfecho a un 42%. La recomendación sería para subir el porcentaje más de 60% habilitar horario par time.

Es importante que los trabajadores se sientan retribuidos con motivaciones, con incentivos que sean valiosos de tal forma que les sirva para poder satisfacer sus expectativas. A si mismo se debe considerar los objetivos en el sentido de que el colaborador se sienta comprometido a trabajar en sus metas, y a la vez obtener un personal que se sienta más comprometido, por lo general el individuo se siente mejor cuando saben con exactitud lo que se espera de ellos y lograr participar en las metas de la empresa.

Por otro lado las exigencias que son establecidas por la organización respecto a la perspectiva del trabajador y al valor que el mismo le puede dar a los incentivos que se les ofrece, mismo que resulta de mucha utilidad, esto en el sentido de que se les preste atención a las expectativas del colaborador y proponerse incentivos de distinto tipo que lo dirijan hacia la productividad.

En general algunas implicancias teóricas han sido objeto de estudios y críticas, algunos han logrado tener un valor razonablemente alto otros no, sin embargo brindan un interesante enfoque a lo que hace al trabajador productivo.

Las implicancias prácticas que deberían tener y como debería aplicar la empresa para motivar a sus colaboradores para lograr que estén satisfechos y a la vez una lograr una mejor productividad.

- Se debe tomar en cuenta los rendimientos individuales y características de los colaboradores y personalizar sus recompensas.
- La empresa debe cerciorarse del sistema que emplea para motivar a los trabajadores que tienen cargos similares, brindando el mismo trato y oportunidades que a sus compañeros.
- Asegurarse que las metas sean asequibles y los incentivos económicos sean adecuados para que el trabajador este satisfecho.
- Identificar las diferencias personales de cada colaborador de la organización.

Principales limitaciones

La presente investigación ha permitido poder conocer la satisfacción laboral de algunos de los trabajadores de la empresa ópticas GMO Perú, donde se analiza algunos aspectos para saber si el trabajador se siente satisfecho o no en su trabajo. Es preciso reconocer sé que se han encontrado algunas limitaciones en el trabajo que se ha venido desarrollando.

- Una limitación importante dificultad para el proceso de recopilación de datos.
- El número de preguntas que se ha incluido en el cuestionario.

- Otra importante limitación es encuestar solo a una parte de los trabajadores de la organización.

4.2 Conclusiones

En conclusión, El objetivo general es Describir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Ópticas GMO Perú, zona Centro de Lima en el primer semestre del año 2108 Se logró obtener la información de los trabajadores como se sienten en la empresa y también si satisface lo laboral para poder tomar las acciones y evitar renuncias futuras.

En conclusión, el objetivo específico es Describir la satisfacción por motivación extrínseca de los trabajadores en la empresa GMO PERÚ. Se logró obtener la información sobre resultados de los indicadores, la mayoría de trabajadores de gmo calificaron con mayor porcentaje en moderado satisfecho en la dimensión Extrínseca sin embargo los porcentajes no han sido muy elevados.

En la evaluación se puede apreciar que los ítems en los que se aprecia mayor nivel de satisfacción son los intrínsecos como la relación con los compañeros de trabajo o la creencia en que las labores que se desempeñan lo harán crecer como profesional, en estos casos más de la mitad de la población evaluada se encuentran satisfechos y ninguno de los trabajadores manifestó sentirse muy insatisfecho.

Recomendaciones

Implementar beneficios económicos o incentivos según el desempeño de los trabajadores de tal manera que les pueda permitir aumentar la calidad de trabajo y obtener a su vez elevados niveles de satisfacción y por lo tanto la productividad.

En relación a la investigación, considerar si los trabajadores se sintieron presionados a dar una respuesta de satisfacción adecuada y no reflejar de forma exacta su satisfacción para en posteriores investigaciones evitar influir en las respuestas que dan las participantes de una muestra de estudio.

Con la finalidad de investigar otros factores que influyen en la insatisfacción laboral, se recomienda hacer otros estudios con la misma variable.

En lo relacionado a la satisfacción, según la investigación se obtienen valores de satisfacción mayores en aspectos relacionados a la satisfacción intrínseca por lo que toda empresa debería desarrollar políticas que fomenten dicha satisfacción como permitir a los trabajadores desarrollarse como profesionales.

Se debe fomentar relaciones interpersonales saludables ya sea con los superiores o con los compañeros de trabajo puesto que son factores que influyen en la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

Boluarte, A. (2014). *Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español*. *Revista Medica Herediana*, 25(2). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005

El tiempo (2019). *Problema de satisfacción laboral desempleado en Colombia* recuperado: <https://www.eltiempo.com/economia/desempleo-para-pequenos-empresarios-en-colombia-417988>

Randstad (2017) *Problema de satisfacción laboral* recuperado: www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/el-79-de-los-trabajadores-con-estudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo/

Gestión (2016) *problema de satisfacción laboral* recuperado: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

Grupo manum (2017). *Satisfacción laboral mundial* recuperado: <http://www.grupomanum.com/es/noticias/los-paises-con-mayores-indices-de-satisfaccion-y-productividad-en-el-trabajo/>

Destino negocio (2015) *rotaciones y renuncia laboral en el Perú* Recuperado: <http://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/malos-jefes-y-la-renuncia-de-talentos/>

Tesis Anllela Massella (2018), *conclusiones de tesis Guatemala* recuperado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>

- Tesis Pujol (2016). *Conclusiones de tesis argentina* recuperado:
<http://nulan.mdp.edu.ar/2603/1/pujol.2016.pdf>
- Tesis Brandon Bravo Díaz (2017) *conclusiones de tesis de Lambayeque* recuperado:
<https://core.ac.uk/download/pdf/155015132.pdf>
- Tesis Alva Zapata José Luis, 2014, *conclusiones de tesis, Trujillo*
recuperado:http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Tesis Abraham Cruz (2019). *Conclusiones de tesis en Huánuco* recuperado:
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1844/T_047_46678308-T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Definiciones. De 2008, *definiciones de satisfacción laboral*, recuperado en:
<https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Gimeno X. (2004), *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía- Brasil), Tesis Doctoral de la Universidad Autónoma de Barcelona (on line)* recuperado en:
<http://psicopediahoy.com/satisfaccion-laboral-centro-de-salud/>
- Uceda,I,L(2014) *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de La Victoria en la ciudad de Chiclayo*. Recuperado en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/127>
- Pablo Pérez, Villar, 2011 *Definición de satisfacción laboral 2011*. Recuperado en:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Tumipamba, Vladimir, 2015 *Definiciones de satisfacción laboral y el estrés laboral*
recuperado en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7654/1/T-UCE-0007-355i.pdf>
- Pilar Alonso, 2008 *Revista de Psicología y del trabajo de las organizaciones*, recuperado en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S15769622008000100002&script=sci_arttext&tlng=en

Becerra, Lleguento 2014. *Tesis de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa*

Divemotor, Cajamarca 2014. Recuperado en:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4936/Llaguento%20D%C3%ADaz%20Luis%20Edgar%20y%20Becerra%20Camacho%20Sol.pdf?sequence=1>

Mundute, M, 1984. *La motivación en el trabajo servicio de las publicaciones del ministerio de trabajo y seguridad social. Madrid Warr, Cook y Wall. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being Journal of Occupational Psychology, 1979, 52, 129-148.* Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

¿Cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ÓPTICAS GMO PERÚ 2016?

| | |
|---|--------------------|
| ¿Cómo es? | Pregunta base |
| La Satisfacción laboral | Variable |
| Los trabajadores de la empresa ÓPTICAS GMO PERÚ, zona Centro de Lima | Unidad de análisis |
| Perú | Dimensión especial |
| En el primer semestre del 2018 | Dimensión temporal |

ANEXO 2 Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | NIVEL O RANGO |
|----------------------|---|--|---|--|--|
| Satisfacción laboral | La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor, 1988). | Factores intrínsecos, se ven aspectos como los reconocimientos, responsabilidad, promoción, etc. Los ítems que lo conforman son siete (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) | 2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo. 4. Tus compañeros de trabajo. 6. Responsabilidad que se le ha asignado. 8. La posibilidad de usar tus capacidades. 10. Tus posibilidades de promocionar. 12. Atención que se le presta a las sugerencias que haces. 14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo | <ul style="list-style-type: none"> - ejecuta sus tareas con autonomía. - clima laboral, buena relación con sus compañeros de trabajo - Puntualidad para la entrega de tareas asignadas. - Asume responsabilidades. - Busca información. - Importancia que la organización le da a sus opiniones. - Se identifica con las tareas que realiza. | <p>NIVEL ALTO = 49 – 35</p> <p>NIVEL MEDIO = 28</p> <p>NIVEL BAJO = 7 – 21</p> |
| | | Factores extrínsecos, donde se ven aspectos como el horario, la remuneración, las condiciones físicas de trabajo. Los ítems que lo conforman son ocho (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). | 1. Condiciones físicas de trabajo. 3. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho. 5. Tu superior inmediato. 7. Tu salario. 9. Relación entre dirección y trabajadores. 11. El modo en que tu empresa está gestionada. 13. Tu horario de trabajo. 15. Tu estabilidad en el empleo | <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo, aspecto locativo, comodidades, limpieza e higiene. - Recibe reconocimientos cuando realiza bien su trabajo. - Buen trato de sus jefes, sus requerimientos necesidades son atendidos por sus superiores. - Beneficios remunerativos. - Valoran su trabajo, la comunicación con la dirección es buena. - Gestión de la organización de manera eficaz eficiente. - Está satisfecho con el turno y/o jornada asignada. - Posibilidad de permanecer en la organización. | <p>NIVEL ALTO = 56 – 40</p> <p>NIVEL MEDIO = 32</p> <p>NIVEL BAJO = 8 - 24</p> |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLE | METODOLOGÍA | POBLACIÓN | ANTECEDENTES |
|--|--|---|---|--|--|
| ¿Cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ópticas GMO Perú, 2018? | <p>Objetivo general:</p> <p>Describir la satisfacción laboral de los trabajadores de ópticas GMO Perú de la zona centro de Lima en el primer semestre del 2018</p> <p>Objetivo específico:</p> <p>Describir la satisfacción por motivación extrínseca de los trabajadores de la empresa ópticas GMO Perú</p> <p>Describir la satisfacción por motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa ópticas GMO Perú</p> | <p>Satisfacción laboral</p> <p>Satisfacción laboral global o general</p> <p>Satisfacción con los superiores</p> <p>Satisfacción con la condiciones de trabajo</p> <p>Satisfacción con las remuneraciones</p> <p>Satisfacción con los compañeros de trabajo</p> <p>Satisfacción con el desarrollo personal</p> | <p>Tipo:</p> <p>Según su propósito la investigación es aplicada</p> <p>Nivel:</p> <p>No experimental transversal</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental descriptivo</p> | <p>Unidad de análisis:</p> <p>Los trabajadores de ópticas GMO Perú, se va a encuestar a 55 trabajadores.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se calcula el 95% comprobable</p> <p>Margen de error 5%</p> | <p>Nacionales</p> <p>Alva Zapata (2014) En la ciudad de Trujillo, en la universidad privada Antenor Orrego. Es una tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de la productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A distrito Trujillo 2014”. El objetivo general es Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito Trujillo.</p> <p>Internacionales</p> <p>Pujol, Cols (2016) en el país de Argentina, revista de docencia universitaria (REDU) es una tesis de “La satisfacción laboral de los docentes universitarios medición y estudio de variables influyentes”. El objetivo de la tesis Describir la satisfacción laboral en docentes universitarios en argentina, Las conclusiones de esta investigación se realizaron con un cuestionario que nos brinda de manera valida y confiable el nivel de satisfacción de los docentes universitarios, se identifica los mayores y menores puntaje promedio y a la vez se utilizaron técnicas estadísticas sofisticada.</p> |

ANEXO 4

FICHA DE DATOS

A continuación, se encuentran algunas preguntas referentes a su trabajo y datos personales, marcar cada una de las preguntas según corresponda.

1. FICHA DE DATOS

A continuación marcar cada una de las preguntas según corresponda.

| | | | | | | | |
|---|--------------------------|---------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| <u>Género:</u> | | | | | | | |
| Hombre: | <input type="checkbox"/> | Mujer: | <input type="checkbox"/> | | | | |
| <u>Edad:</u> _____ años | | | | | | | |
| <u>Estado Civil:</u> | | | | | | | |
| Soltero (a) | <input type="checkbox"/> | Casado (a) | <input type="checkbox"/> | Viudo (a) | <input type="checkbox"/> | Divorciado (a) | <input type="checkbox"/> |
| <u>Nivel:</u> | | | | | | | |
| vendedor | <input type="checkbox"/> | supervisor | <input type="checkbox"/> | jefe | <input type="checkbox"/> | gerente | <input type="checkbox"/> |
| <u>Antigüedad en la empresa:</u> | | | | | | | |
| Menos de un año | <input type="checkbox"/> | De 1 a 2 años | <input type="checkbox"/> | De 2 a 3 años | <input type="checkbox"/> | De 3 años a mas | <input type="checkbox"/> |

ANEXO 5

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA ÓPTICAS GMO PERÚ.**

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho hasta muy insatisfecho) entre las que usted se posicionará. A continuación, con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

| | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Moderado o insatisf. | Ni insat. Ni mod. | Moderado satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho |
|---|------------------|--------------|----------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------|
| 1. Condiciones físicas de trabajo | | | | | | | |
| 2. Libertad para elegir su propio método de trabajo | | | | | | | |
| 3. Reconocimiento que obtienes por el trabajo eficiente | | | | | | | |
| 4. Sus compañeros de trabajo | | | | | | | |
| 5. Su superior inmediato | | | | | | | |
| 6. Responsabilidad que se le ha asignado | | | | | | | |
| 7. Su salario | | | | | | | |
| 8. La posibilidad de usar sus capacidades | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
| 9.Relacion entre dirección y trabajadores | | | | | | | |
| 10.Sus posibilidades de promocionar | | | | | | | |
| 11.El modo en que su empresa está gestionada | | | | | | | |
| 12.Atencion que se les presta a las sugerencias que hace | | | | | | | |
| 13.Tu horario de trabajo | | | | | | | |
| 14.La variedad de tareas que realiza en su trabajo | | | | | | | |
| 15.Su estabilidad en el empleo | | | | | | | |