



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE DISEÑO DE INTERIORES DECO DART EN LA CIUDAD DE LIMA, 2019.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Gloriette Adriana Huamaní Álvarez

Alicia Maruja León Soncco

Asesor:

Mg. Magnolia Jesús Dusek Paz

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

Dedicado a mis padres por ser lo que hoy he llegado a ser.

Huamaní Álvarez, Gloriette Adriana

Dedicado a mi madre por ser mi principal fortaleza, mi ejemplo a seguir, quien me enseñó a luchar por mis sueños y por su dedicación y apoyo incondicional en todo momento; por apoyarme en los momentos más difíciles y ser mi motivación constante.

León Soncco, Alicia Maruja

## AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis padres por haber cultivado en mí, valores y principios fundamentales.

Huamaní Álvarez, Gloriette Adriana

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por guiar mis pasos.

A la empresa DECO DART por haber aceptado para desarrollar el presente estudio, la cual nos  
permitió la utilización de datos propios de la empresa.

León Soncco, Alicia Maruja

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Justificación .....	14
1.3. Antecedentes .....	15
1.4. Bases teóricas.....	22
1.5. Dimensiones.....	27
1.6. Formulación del problema .....	32
1.7. Objetivos .....	33
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>35</b>
2.1. Tipo de investigación .....	35
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) .....	39
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	40
2.4. Procedimientos .....	45
2.5. Aspectos Éticos .....	48
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
4.1. Discusión .....	69

4.2. Conclusiones .....	75
4.3. Recomendaciones.....	78
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>85</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral .....	38
Tabla 2 La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores. ....	49
Tabla 3 El ambiente y la iluminación de su lugar de trabaja es agradable.....	50
Tabla 4 El entorno físico y el espacio en el que trabaja son seguros. ....	51
Tabla 5 El ambiente físico donde usted labora es adecuado. ....	52
Tabla 6 Estoy satisfecho con el centro de trabajo que permiten un buen desempeño de las labores diarias .....	53
Tabla 7 Está usted de acuerdo con la remuneración económica que recibe por su servicio. ....	54
Tabla 8 La empresa contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, elevando considerablemente su ingreso en su economía familiar. ....	55
Tabla 9 No está conforme con la remuneración.....	56
Tabla 10 La remuneración está equilibrada con otras áreas de la organización. ....	57
Tabla 11 El sueldo que percibe está en relación directa a las labores para las que ha sido contratado. ....	58
Tabla 12 Las oportunidades que le ofrecen en su trabajo le permiten hacer línea de carrera. ....	59
Tabla 13 Está satisfecho por el trabajo que realiza por sí mismo. ....	60
Tabla 14 Existen oportunidades que le ofrecen en su trabajo de realizar labores en la cuales puede destacar.....	61
Tabla 15 Llega a alcanzar los objetivos y metas personales que se han propuesto. ....	62
Tabla 16 Se dan las oportunidades de desarrollo personal en la forma de capacitaciones por parte de la empresa.....	63
Tabla 17 Existe algún tipo de reconocimiento por su labor por parte de la empresa.....	64
Tabla 18 Las tareas que realiza en la empresa son muy importantes.....	65
Tabla 19 Está satisfecho en la forma en que se da la negociación en su empresa para no reconocer las horas extras.....	66
Tabla 20 Toma distancia con las personas que no realizan debidamente sus labores de acuerdo a los lineamientos de la empresa.....	67
Tabla 21 Estoy satisfecho de compartir el trabajo con mis compañeros.....	68
Tabla 22 Matriz de Consistencia.....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

Cuadro 1. Porcentaje de distribución física del ambiente de trabajo .....	49
Cuadro 2. Porcentaje de iluminación de su lugar de trabajo .....	50
Cuadro 3. Porcentaje de entorno físico y el espacio en que trabaja son seguras.....	51
Cuadro 4. Porcentaje de satisfacción con el ambiente físico del trabajo .....	52
Cuadro 5. Porcentaje de satisfacción con el centro de trabajo que realizan labores diarias. ....	53
Cuadro 6. Porcentaje de aceptación con la remuneración económica que recibe. ....	54
Cuadro 7. Porcentaje de aceptación de bonificaciones con respecto a la remuneración.....	55
Cuadro 8. Porcentaje de percepción con respecto a la remuneración. ....	56
Cuadro 9. Porcentaje de percepción con respecto a la remuneración con otras áreas de la organización. ....	57
Cuadro 10. Porcentaje de percepción con respecto a un sueldo en relación con otras labores ha sido contratado. ....	58
Cuadro 11. Porcentaje de oportunidades que le ofrecen en su trabajo hacer línea de carrera. ....	59
Cuadro 12. Porcentaje de satisfacción por el trabajo que realiza .....	60
Cuadro 13. Porcentaje de oportunidad de trabajo que le permiten destacar. ....	61
Cuadro 14. Porcentaje de logro de objetivos y metas personales que se han propuesto .....	62
Cuadro 15. Porcentaje de oportunidades de desarrollo personal en la forma de capacitaciones. .	63
Cuadro 16. Porcentaje de reconocimiento por su labor .....	64
Cuadro 17. Porcentaje de percepción en las tareas que realiza usted en la empresa las percibe como algo muy importante.....	65
Cuadro 18. Porcentaje de no reconocimiento de las horas extras .....	66
Cuadro 19. Porcentaje de distanciamiento de las personas que no realizan adecuadamente sus labores de acuerdo a los lineamientos de la empresa .....	67
Cuadro 20. Porcentaje de percepción de compartir el trabajo con los compañeros.....	68

## RESUMEN

El objetivo general del estudio fue: determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores DECO DART en la ciudad de Lima, 2019.

Se empleó el diseño de investigación descriptivo, transversal, no experimental para analizar la variable. Se usó una muestra censal de 20 colaboradores de la empresa DECO DART. Se utilizó la encuesta para la recolección de datos diseñada con la escala de Likert, en formato virtual, validada por 3 especialistas de la Universidad Privada del Norte.

Se ha determinado que los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores DECO DART en la ciudad de Lima, 2019 en una mayor incidencia, es la dimensión reconocimiento personal, (percepción agradable del trabajo entre los compañeros de labores), la dimensión desarrollo personal (satisfacción con el trabajo que se realiza en forma individual); y la dimensión condiciones de trabajo (satisfacción con respecto a la comodidad del ambiente físico de trabajo) en una forma favorable y la dimensión escala remunerativa (aceptación de la remuneración económica que se recibe), influye en una forma desfavorable, son factores de influencia en menor contundencia. Se da respuesta a la pregunta general de investigación.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral. Clima laboral. Desempeño laboral

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Dentro del contexto global a nivel empresarial se ha observado con mucha preocupación el aumento del malestar por parte de los colaboradores con respecto a su trabajo, lo que está generando altos índices de insatisfacción laboral. Esta situación es motivo de preocupación por parte de los gerentes en las empresas, ya que consideran importante el bienestar de los empleados, por lo que es necesario para ellos implementar una estrategia de mejora continua en toda empresa, dado que la satisfacción laboral es el grado de conformidad del colaborador respecto a su entorno y condiciones de trabajo, es por ello que el análisis de la satisfacción laboral se convierte en una importante fuente de información, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de toda organización, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Gestión RH. (2019).

En la actividad empresarial a nivel internacional se evidencia un aumento en la percepción negativa de los colaboradores con respecto a su puesto de trabajo, lo que origina una mala relación con los equipos de trabajo y el peligroso acrecentamiento de la rotación de personal, por lo que se ha hecho imprescindible la habilidad de los gerentes de las empresas para retener a sus colaboradores, porque representa un hecho fundamental para asegurar el éxito y permanencia, por lo tanto la retención de talento adquiere una gran importancia, porque influye en ciertos factores como los resultados de la empresa, la satisfacción laboral y la satisfacción de los consumidores, entre otros. Dieguez, A. (2018).

En todo contexto y después de haberse dado muchas crisis económicas en los mercados internacionales, estas contingencias han provocado en los colaboradores una dificultad para adaptarse al ambiente laboral y una mala relación con los jefes, lo hace necesario que las empresas deban asumir que la satisfacción laboral se presenta de forma dual, como causa y que afecta la motivación del trabajador. Un colaborador satisfecho en su actividad laboral, está determinado para trabajar y se involucra más con su entorno de trabajo. Esa es la razón por la que las organizaciones en general se vuelven escenarios sociales donde este proceso trasciende. Álvarez, L.; López, L. & Silva, N. (2019).

De acuerdo con un estudio de la Asociación Americana de Sociología, se encontró que el nivel de satisfacción laboral entre los 20 y 30 años tiene un efecto directo en el estado de salud mental. Circunstancias personales y laborales afectan a los colaboradores en los primeros años de su vida laboral mostrando insatisfacción y con el tiempo pueden presentar problemas de depresión, miedo, sueño y preocupación excesiva. La falta de claridad en las funciones puede generar confusión al interior de la organización y son las que crean insatisfacción laboral. Como alternativa deben delimitarse responsabilidades que eviten la duplicación de funciones, se les debe indicar a los colaboradores cuál es su área de acción y que otras áreas están comprendidas para otros colaboradores. Maldonado, A. (2019).

Cuanto más positiva sea la experiencia del empleado, mayor será su compromiso, sin embargo, esto no se cumple. La alta directiva de las empresas se ha percatado de esta situación y cada vez más compañías se preocupan de lo que viven sus empleados y cómo lo viven dentro de la organización. El conjunto de emociones que la compañía despierta en sus

profesionales determina además la motivación y la productividad. Lo que impulsa a los profesionales a trabajar en una organización también puede ser lo que les atraiga y les haga quedarse. También es determinante la información personalizada sobre la trayectoria profesional basada en datos y evaluaciones. El 81% de los profesionales evaluados declara sentir una mayor satisfacción laboral. Fernández, T. (2020).

La satisfacción laboral es una percepción que los empleados tienen sobre las condiciones del lugar de trabajo, que se manifiesta a través de un conjunto de emociones que al ser positivas se reconocen como de plenitud. La satisfacción laboral como un sentimiento de plenitud que surge por los logros alcanzados y el clima laboral. En las organizaciones donde no se reconoce la labor desempeñada y no se tiene un liderazgo participativo, el nivel de productividad es bajo y los empleados no se encuentran motivados, el sentido de pertenencia con la empresa es casi inexistente. Gonzales, P.; Ponce, H. & Ríos, M. (2018)

Hoy en día no se puede ver como “lugar de trabajo” únicamente los locales de trabajo físico, como antaño, sino que se deben incluir aquellos otros sitios en los que el trabajador puede ejercer sus funciones. Todo esfuerzo debe tratar de lograr la flexibilidad, es decir, que el trabajador tenga más autonomía, con la intención de promover la motivación, el sentido de responsabilidad, la creatividad y considerar las tendencias de funcionar con estructuras más innovadoras, y donde las ideas fluyan de forma más horizontal. Serrabasa, M. (2018).

A nivel europeo, Randstad, la empresa de recursos humanos número 1 en España y en el mundo, ha elaborado un estudio sobre la tasa de satisfacción laboral. España se sitúa un punto

porcentual por debajo de la media (72%), pero por delante de países como Reino Unido (69%), Francia (67%) o Alemania (65%). Dinamarca se ubica como el país con los colaboradores más “felices”, ya que el 82% de ellos se considera satisfecho en su empleo actual. A continuación, se sitúan Noruega (80%), Austria (76%), Países Bajos y Luxemburgo (ambos con el 75%). Es importante destacar que todos los países del sur de Europa se sitúan por debajo de la media europea, con tasas comprendidas entre el 71% y el 66%. Italia es el país de este grupo que cuenta con un índice más elevado, con un 71%, la misma cifra que España, pero por delante de Portugal y Grecia, ambos con el 66%. Las altas tasas de desempleo y la recesión económica que han sufrido los profesionales de estos países, merman la satisfacción laboral de sus empleados. Estados Unidos es el país que registra una mayor tasa (80%). A continuación, se encuentra Australia (73%) y, en los últimos puestos, China (68%) y Japón (44%). Randstad. (2019).

En Latinoamérica la consultora Great Place To Work, referente mundial en cultura organizacional, reveló la lista de las 25 Mejores Lugares para Trabajar en América Latina, y que resaltan por crear espacios de trabajo psicológicamente seguros para todos, independientemente de la jerarquía de los colaboradores. Esta característica es esencialmente importante, entendiendo la situación que el mundo atraviesa por los desafíos económicos y sanitarios impuestos por la pandemia del COVID-19. Esta lista comprende: DHL Express, Accor, Dell Technologies, Mercado Libre, Hilton, Cisco, Volvo, Natura, Santander, SAP SE, Novo Nordisk, Gentera, Millicom, Belcorp, Scotiabank, Yanbal, AT&T Latin America, Oracle, Roche, Logicalis, 3M, Diageo, SC Johnson, FedEx, Fal.

En el Perú, a través de este ranking confeccionado en base a las valoraciones de los colaboradores y ex colaboradores de las empresas en nuestro país, el blog CompuTrabajo reconoce a las compañías que realizan un esfuerzo por convertir a las empresas en lugares donde sus colaboradores se sientan felices y orgullosos. Se han valorado aspectos como: el ambiente laboral, la innovación, el liderazgo, las oportunidades de carrera, los salarios y los beneficios. Las siguientes empresas ocupan el Top 10 de las organizaciones, con la mejor nota media por parte de sus colaboradores y ex colaboradores durante el año 2019: Interbank, BCP, Doubletree El Pardo Hotel by Hilton, Ferreyros, Natura Cosméticos S.A, Promart, Auna, Newport Capital S.A.C., Starbucks Perú, Austral Group. (COMPUTRABAJO, 2020).

En nuestro país, el panorama con respecto a la satisfacción laboral es preocupante, Un 76% de peruanos respondió negativamente ante la pregunta ¿Eres Feliz en tu trabajo?, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que mi empresa no me retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso. INFO CAPITAL HUMANO. (2016).

Según una última encuesta de satisfacción laboral realizada en nuestro país, solo el 24% es feliz en su empleo. El Employee Experience pretende aumentar esas cifras enormemente, mejorando la experiencia, motivación y compromiso de los colaboradores. Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International, comenta que “las empresas ya no solo

priorizan la experiencia del cliente, sino también, la experiencia del empleado (Employee Experience) porque todo parte desde adentro”. Diario La República. (2020).

## **Satisfacción Laboral de la Empresa DECO DART**

En la empresa DECO DART del rubro de diseño de interiores ubicada en el distrito de La Victoria, en la ciudad de Lima, en el último periodo de año 2018, se han presentado casos con respecto de inconformidad en la satisfacción laboral por parte de los colaboradores, ya que se han evidenciado la desmotivación que se pone de manifiesto en los reclamos relacionados con aspectos salariales, falta de desarrollo personal, inadecuadas condiciones de trabajo y desmerecimiento en el reconocimiento de las labores y que han sido registrados con anterioridad. Esta situación trae como consecuencia que dicha empresa esté perdiendo posicionamiento en el mercado.

Las autoras de esta investigación han considerado conveniente establecer como el problema de investigación: ¿Cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores DECO DART en la ciudad de Lima, 2019?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Justificación metodológica**

La presente investigación busca describir la importancia de la satisfacción laboral de la empresa DECO DART en Lima. En esta, no solo se puede intervenir en la búsqueda de personal con ciertas habilidades para las organizaciones, si no también, que los colaboradores

se sientan satisfechos con su trabajo en la organización donde laboran y de esta manera la percepción que los colaboradores tengan sea satisfactoria.

### **1.2.2. Justificación práctica**

Se busca que el colaborador este satisfecho con el puesto que desempeñe para afrontar nuevos retos, exponiendo su punto de vista y siempre buscando la solución más óptima para la empresa. De esta manera la organización se beneficiará porque tendrá más demanda de trabajo y prestigio. Como resultado se verán beneficiados los colaboradores, en la cual se aplicarán diversos métodos de estudios, planificándolo a través de estrategias, para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores.

### **1.2.3. Justificación Teórica**

Esta investigación pueda servir como fuente de consulta e información para futuros trabajos de otros investigadores que deseen explorar y ahondar en este tema, mostrando preocupación e interés ante esta problemática que afecta a todas las empresas, aclarando dudas y aportando información disponible.

## **1.3. Antecedentes**

### **1.3.1. Antecedentes Internacionales**

Lamilla, G. (2019), en la ciudad de Guayaquil, en una tesis previo a la obtención del Grado Académico de: magíster en gerencia en servicios de la salud otorgado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, sustentó el tema: “Factores que influyen

en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018” Este trabajo tuvo como objetivo general: Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo. Se realizó una investigación de campo que permitió diseñar una propuesta de cambio para mejorar la gestión de personal de la Salud. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo cuyo método fue descriptivo, analítico y de campo, de corte transversal. Las técnicas de recopilación de datos fueron el cuestionario y la entrevista de L. Meliá y J. M. Peiró. La población fue de 292 personas que conformaban el personal de enfermería en el Hospital Juan Tanca Marengo con una muestra de 167 colaboradores.

En las conclusiones se encontró que existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, uno de los principales factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es la sobrecarga laboral, ya sea en sus funciones o por exceso de pacientes, llevando así a un nivel de insatisfacción que conlleva a resultados negativos en su comportamiento organizacional, otros factores que se evidenciaron fueron sobrecarga laboral, la estabilidad del empleo, la falta de apoyo, ausencia de reconocimientos y condiciones del ambiente de trabajo.

Quintero, V. (2018), en la ciudad de México, en un trabajo para obtener el título de especialista en medicina familiar otorgado por la Universidad Nacional Autónoma de México, sustentó el tema: “Satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería de la clínica de medicina familiar “Dr. IGNACIO CHÁVEZ” del ISSSTE.” El autor trazó como objetivo general: Detectar si existe satisfacción laboral en el personal médico

y de enfermería de la clínica de medicina familiar “Dr. Ignacio Chávez” del ISSSTE del 6 de noviembre al 31 de diciembre del año 2017. Tipo de estudio es Observacional, Prospectivo, Descriptivo. Transversal. La población es el personal médico y de enfermería en total 30 trabajadores pertenecientes a la Clínica de Medicina Familiar “Dr. Ignacio Chávez” del ISSSTE. En los resultados se aplicaron 60 (100%) cuestionarios al personal médico y de enfermería, de estos 30 (50%) corresponden al área médica y 30 (50%) al área de enfermería. Satisfacción por el trabajo (Dimensión 1): 4 (13.3%) respondieron a alta satisfacción, 25(83.2%) respondieron a moderada satisfacción y 1(3.5) respondieron a baja satisfacción. Tensión en el trabajo (Dimensión 2):10 (33.9%) respondieron alta satisfacción, 13(43.1%) respondieron a moderada satisfacción y 7(23%) respondieron a baja satisfacción. Competencia profesional (Dimensión 3): 12(40.4%) respondieron a alta satisfacción y 18(59.6%) respondieron a moderada satisfacción Presión en el trabajo (Dimensión 4): 9(29.6%) respondieron a alta satisfacción, 15(50.1%) respondieron a moderada satisfacción y 6(20.3%) respondieron abaja satisfacción. Promoción profesional (Dimensión 5): 8(26.8%) respondieron a alta satisfacción y 22(73.2%) respondieron a moderada satisfacción.

En las conclusiones se determinó que en la Clínica de Medicina Familiar “Dr. Ignacio Chávez” del ISSSTE durante el periodo del 6 de noviembre al 31 de diciembre del año 2017, se encontró que el personal médico y de enfermería tiene satisfacción laboral global moderada con un 71.6%; con un 72.5% de satisfacción moderada en el personal médico y un 70.8% de satisfacción moderada en el personal de enfermería.

Trujillo, C. (2019), en una tesis para optar por el grado de especialista en medicina familiar otorgado por la Universidad Nacional Autónoma de México, presentó el tema: “Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF24”. El autor trazó como objetivo general: Describir el grado de satisfacción en los trabajadores de la U.M.F. No.24. En la metodología se realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, la muestra está conformada por 121 participantes.

En las conclusiones se obtuvieron los siguientes resultados en base a la encuesta, los factores motivacionales que comprende las siguientes variables: reconocimiento 56%; capacitación 61%, promoción 63%, trabajo 96%; en los factores higiénicos que corresponden a condiciones de trabajo 59%, políticas de organización 66%, salario 42%, y supervisión 47%.

Ramos, A. (2018), en la ciudad de Guanajuato, en una tesis que, para obtener el grado de Maestro en Administración, sustentó el tema: “La Satisfacción Laboral de los Docentes de una Institución de Educación Superior Pública y su Relación con la Calidad de la Educación.”. La autora planteó como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de esta Institución de educación superior pública y cómo está impacta en la calidad de la educación. En la metodología es un estudio descriptivo, el universo está conformado por 47 docentes que laboran en la institución y están distribuidos en las diferentes carreras que oferta la institución. Se seleccionó el tipo de muestra no-probabilística, debido a que permite que la elección de sujetos u objetos de estudio se adapte al criterio del investigador. Estos resultados permitieron obtener datos relevantes para

analizar y comprender la información dentro del esquema de contratación, actualmente 18 docentes están contratados bajo el esquema bajo la modalidad de tiempo completo y 29 docentes por asignatura (a tiempo parcial).

En las conclusiones se encontró que existe un alto nivel de insatisfacción en las dimensiones sometidas a análisis, por lo que, en palabras de los mismos docentes, estos consideran que la situación general que prevalece en la institución respecto a la satisfacción laboral si tiene impacto, en su mayoría negativo, sobre la calidad de la educación que imparten.

### **1.3.2. Antecedentes Nacionales**

Gonzales, J. (2019), en la ciudad de Piura, en una tesis para obtener el grado de Licenciada en ciencias administrativas otorgado por Universidad Nacional de Piura, presentó el tema. “Satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC”. Para fines de la investigación se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de percepción sobre satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC. En la metodología, la investigación es de tipo cuantitativa con un análisis descriptivo, la muestra fue de 71 colaboradores.

En las conclusiones la autora logró determinar que el nivel de percepción sobre la satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC, se encuentra en una categoría regular. Existen factores relacionados con el colaborador, ello influye en la realización personal y profesional del mismo.

Bautista, J. & Uriarte, H. (2019), en una tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas, otorgado por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, disertaron acerca del tema: “Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019”. Con el fin de realizar su investigación los autores plantearon como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019. Se empleó una metodología descriptiva cuantitativa, de corte transversal. La población estuvo conformada por 80 colaboradores de ambos sexos. La variable y las dimensiones fueron evaluadas mediante el instrumento de la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2005).

Los autores concluyeron que los índices de satisfacción de las cuatro dimensiones, estudiadas en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén - Cajamarca, 2019, son variados, pues los resultados muestran que una dimensión posee un índice de aprobación muy alto, otra bueno, otra muy bajo y la última un poco aceptables, de esto se entiende que todas las dimensiones se relacionan muy fuertemente entre sí, y que unas contribuyen con otras para mantener a los trabajadores activos de algún modo, esto permite que los colaboradores laboren de manera regular, movidos por solo algunas de las dimensiones de la satisfacción laboral que perciban como fuente de motivación para alcanzar algunos de sus objetivos personales, y con ello contribuyan de manera regular a la organización.

Maldonado, L. (2019), en la ciudad de Lima, en un Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología otorgado por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, sustentó el tema: “Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima”. Para tal efecto planteó como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción laboral general de los trabajadores de una empresa privada de Lima. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo, por que describe, analiza e interpreta un conjunto de hechos y variables. El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipula ninguna variable. La muestra es de tipo censal, se seleccionó el 100 % de la población, del área de Recursos Humanos de una empresa privada de Lima, el tamaño de la muestra es de 25 trabajadores. Sus resultados muestran que un 96.0% de los trabajadores se encuentra en nivel bajo de satisfacción laboral, así mismo un 68.0 % nivel muy bajo de Satisfacción por la Supervisión en los trabajadores. Por otro lado, el nivel de Satisfacción con el Ambiente Físico en los trabajadores es 64% muy bajo, con respecto al nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas en los trabajadores es 56% “nivel bajo”; El nivel con la Satisfacción Intrínseca en los trabajadores es 96% “muy baja” y el nivel con la Satisfacción con la Participación es 44% “baja”.

En las conclusiones se determinó que el nivel de satisfacción laboral general de los colaboradores de una empresa privada de Lima, es de 96% “muy baja”. Esta insatisfacción se manifiesta por los reclamos en cuanto a las horas extras, horarios, bajos sueldos y exceso de producción.

Pita, M. & Varas. M. (2019), en la ciudad de Lima, en una Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración por la Universidad Privada del Norte presentaron el tema: “Satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima-2017”. Las autoras plantearon como objetivo general: describir la satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima-2017. Se realizó una investigación aplicada con diseño, no experimental, transversal, descriptiva, teniendo como muestra 87 trabajadores. La estimación de la muestra es de 72 colaboradores, con un 95% de confianza y 5% de margen de error.

En las conclusiones las autoras consideraron que el objetivo propuesto para esta investigación, que es describir la satisfacción laboral del personal del Parque Zonal del SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima año 2017. Los resultados demostraron que el personal se encuentra conforme con la relación laboral.

## **1.4. Bases teóricas**

### **1.4.1. Definición de la variable satisfacción laboral**

Para los autores Werther, J. W. B., Davis, K., & Guzmán, B. M. P. (2019), algunas fuentes de la satisfacción laboral como la autorrealización, el reconocimiento y crecimiento personal pueden tener pocas oportunidades en los trabajos rutinarios muy especializados ya que ofrecen limitado interés para algunas personas que los aceptan por una necesidad económica. Sin embargo, existen técnicas para generar interés en situaciones de este tipo como la rotación

de puestos, la inserción de nuevas tareas, el beneficio en el puesto y la autonomía en el trabajo.

Para los autores Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018), la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene un trabajador en relación a su trabajo. Si un colaborador tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. Por otro lado, cuando un empleado se encuentra insatisfecho con su labor evidenciará una actitud negativa. Cuando las personas están inmersas en un entorno laboral y hablan de las actitudes de los empleados que los rodean, generalmente están haciendo referencia a su satisfacción laboral.

Para el reconocido autor Chiavenato, I. (2018), existen diversos estándares de satisfacción laboral, ya que es un elemento de un conjunto de variables interrelacionadas que permite reconocer como influyen los puestos tanto en el desempeño y motivación de los trabajadores como en su satisfacción, porque algunos no están satisfechos con su trabajo.

Según Cuesta, S. A. (2017), la satisfacción laboral se encuentra asociada a las condiciones de trabajo, por lo tanto, es un objetivo inmediato y fundamental de la gestión de los recursos humanos, ya que permite el aumento de la productividad del trabajo. La satisfacción laboral también es comprendida como una determinada tendencia psicológica que se percibe de manera positiva y motivante la actividad laboral en la cual se haya insertado el trabajador o su grupo laboral.

## 1.4.2. Teorías vinculadas a la Satisfacción laboral

### A. Teoría de Maslow (1908 – 1970)

Propugno la teoría de las jerarquías sobre las necesidades, conocidas como la “pirámide de Maslow”, colocando en la base de la pirámide las necesidades primarias y en orden ascendente las necesidades menos prioritarias. De acuerdo a esta teoría el ser humano necesita satisfacer sus necesidades fisiológicas como el alimento y la vivienda. Posteriormente necesita abrigar la necesidad de sentirse seguro para que, a partir del tercer escalón de la pirámide, estén presentes necesidades relacionadas con lo emocional y afectivo, como es el caso del sentido de la pertenencia, estima y en la cima las necesidades de autorrealización. Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades.

**Las necesidades fisiológicas:** conocidas como biológicas que exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo. Necesidades básicas como hambre, sed y sueño.

**Las necesidades de seguridad:** el ser humano tiene necesidad de liberarse de peligros e intimidaciones, de sentirse protegido en su vida diaria, también está estrechamente con la supervivencia del individuo.

**Las necesidades sociales:** están vinculadas con la vida la persona dentro de un entorno con otras personas y con la intención de dar y recibir afecto. Es importante comprender que las personas tienen necesidad de componer grupos y crear lazos de amistad y amor.

**Las necesidades de estima:** es la forma en que una persona se percibe y se evalúa. Esta necesidad de estima está relacionada a la autoestima como pueden ser el reconocimiento, la confianza, el respeto y amor propio.

**Las necesidades de autorrealización:** son las necesidades humanas que se encuentran en la parte elevada de la pirámide y refleja la voluntad de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse consecutivamente a lo largo de la vida. Las personas realizan las necesidades de autorrealización mediante el desarrollo de habilidades y aptitudes. Las personas buscan el crecimiento, desarrollo y éxito personal.

Por lo tanto, se puede concluir que existen dos clases de necesidades, las de orden inferior (fisiológicas y de seguridad), las cuales son satisfechas de forma externa como la remuneración, la duración en el empleo y condiciones de trabajo; y las de orden superior, como las necesidades sociales, de estima y realización personal que el individuo satisface en su interior.

## **B. Teoría de factores de Herzberg**

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018), la teoría de los factores de Frederick Herzberg o conocida como la teoría de la motivación e higiene, expone que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos se asocian con la insatisfacción laboral.

Cuando la gente se siente bien con el trabajo, tiende a citar a factores intrínsecos producidos por el propio empleo, como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Cuando la gente se siente insatisfecha, tiende a citar factores extrínsecos producidos por el entorno laboral, como las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la empresa.

La teoría de los factores también mencionados teoría de motivación e higiene propuesta por Frederick Herzberg, indica la reacción de un colaborador con el trabajo y la actitud de alguien hacia su labor y que puede determinar el éxito o fracaso.

### **Planteamiento del problema.**

En la empresa de diseño de interiores DECO DART en la ciudad de Lima en el año 2019, no se evalúa de manera periódica la satisfacción laboral de los trabajadores por parte de la gerencia de la compañía. A partir del año 2019 se tomó la decisión de realizar una evaluación de la satisfacción laboral debido a la preocupación que se pone en evidencia por los eventuales pedidos de mejora y en algunos casos desinterés por parte de algunos elementos para efectuar sus labores.

Las autoras han creído conveniente establecer como el problema de investigación: ¿Cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?. La empresa tiene alrededor de 5 años de actividad y se encuentra en la búsqueda de afianzarse en el mercado de servicios de diseño de interiores.

## 1.5. Dimensiones

### 1.5.1. Condiciones de trabajo

Para los autores Robbins, S. & Coulter, M. (2018), los gerentes de las empresas deben cerciorarse de brindar condiciones de trabajo favorables a los colaboradores y que cualquier afectación como emisión de gases u otros no perjudiquen los niveles establecidos. Es necesario fomentar la seguridad y la salud. Por lo general las organizaciones en donde los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control, satisfacen a los colaboradores. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción como parte medular de las condiciones tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo.

Según el autor Sebastian, N. (2019), considera a la empresa como sistema social y técnico que interacciona con el entorno: las condiciones de trabajo se relacionan con la productividad y la calidad. La automatización incrementa los requerimientos mentales del trabajo: la atención se traslada de las cargas físicas a las mentales. El factor humano como factor clave de la empresa; la mejora de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos son consideradas como un indicador fundamental de la importancia concedida a los recursos humanos en la búsqueda de conseguir un balance social aceptable de la empresa.

Para el autor Rodríguez, B. (2016), cuantiosos estudios prueban que las condiciones de trabajo afectan la salud laboral que aprecian los colaboradores. Las principales condiciones de trabajo que son estimadas como relevantes para la salud laboral son: horario, tipo de contrato, salario, recompensas equitativas, autonomía, contenido del trabajo, ritmo de

trabajo, flexibilidad en el trabajo, variedad o diversidad de tareas, atractivo de la tarea, trabajo intelectualmente estimulante, violencia laboral, discriminación, seguridad y salud en el trabajo, medios de promoción, organización de la jornada laboral y no discriminación, relación con los compañeros, relación con los superiores, realización personal en el empleo.

### **1.5.2. Escala remunerativa**

Para el reconocido autor Chiavenato, I. (2018), la escala remunerativa es la auto sustentación. Por consiguiente, es el objetivo obvio, ya que cede dar continuidad y permanencia a la actividad. La utilidad representa la remuneración a la actividad y el estímulo que asegura la libre iniciativa de continuar y acrecentar esa actividad. La política de remuneración de las empresas depende de las políticas del gobierno y también a los acuerdos sindicales, que son de carácter genérico. Los salarios se establecen de manera uniforme, sin distinguir un buen o mal desempeño.

Para el autor Robbins, S. & Coulter, M. (2018), dentro del sistema de recompensas y desafíos que debe tener en cuenta el gerente es tratar de obtener una remuneración apropiada en forma de salarios, bonos y compensaciones. En el caso específico de la remuneración los trabajadores deben recibir un salario equitativo en pago por sus servicios.

Para los autores Ribes, G.; Perello, M. & Herrero, B. A. (2018), la escala remunerativa es una de las fases del proceso de gestión de Recursos Humanos y que debe estar alineada con la estrategia de la organización y que debe ser comprendida como una retribución en la que se cuantifica la remuneración de los colaboradores, considerando factores tanto internos

como externos. Cuanto más característicos sean los deberes y las responsabilidades, más valor tendrá el puesto. Los puestos que demandan más conocimientos, destrezas y habilidades deben valer más para la empresa.

### **1.5.3. Desarrollo personal**

Para el autor Chiavenato, I. (2018), los colaboradores son los elementos vivos que promueven a toda organización otorgándoles inteligencia, talento y aprendizaje corporativo imprescindible para su constante transformación y competitividad. Es obligatorio que desde la organización el desarrollo personal sea visto como fuente de impulso propio. La retroalimentación proporcionada por los compañeros de trabajo y terceros aumenta el desarrollo personal del evaluado.

Para el autor Villar, V. (2018), el desarrollo personal tiene como soporte fundamental la fuerza que permite el trabajo en equipo por parte de cada integrante como así también del propio líder. Conforme los colaboradores alcanzan un sentido de seguridad económica, buscan oportunidades para satisfacer las necesidades de desarrollo personal.

La autora Alles, M. (2016), consideran que el cambio más rápido que las empresas deben afrontar en la actualidad es el desarrollo de competencias. La iniciativa por parte de los integrantes de la plana gerencial es organizar el desarrollo personal en los colaboradores tratando de coincidir en cómo estos intentan al presente administrar ellos mismos su carrera profesional, tomando en cuenta necesidades y evoluciones predecibles del mercado. Es necesario madurar con la ayuda de un participante competente, acerca de las ocasiones en

que uno ha adquirido competencias, sobre lo que ha aprendido y la manera como lo ha aprendido.

#### **1.5.4. Reconocimiento personal**

Para el autor Tapia, L. (2020), el reconocimiento laboral es un factor que tiene relevancia en los colaboradores y en la motivación que tienen en la ejecución de sus actividades. El reconocimiento es uno de los componentes de la remuneración no financiera que motiva a los colaboradores, produce satisfacción y contribuye con el éxito de las organizaciones dentro de un sistema de compensaciones, que se forma también de la remuneración directa e indirecta.

El reconocido autor Chiavenato, I. (2018), precisa que es necesario reconocer el esfuerzo de los colaboradores, porque enaltece el valor emocional del colaborador en la organización, considerado que es fundamental un reconocimiento pertinente que cualquier otro tipo de motivación, concibiendo que es mejor ser reconocido por la contribución a algo. Lo que motiva a las personas es la necesidad de "reconocimiento", de "aceptación social" y de "participación" dentro de las actividades y acciones de los grupos sociales con los que coexisten. La persona busca permanentemente mejores satisfactores para cubrir necesidades psicológicas, tales como necesidades de seguridad íntima, necesidad de pertenencia, necesidad de confianza y necesidad de afecto, dichas necesidades son los que encaminan al hombre a socializar dentro de un grupo social dependiendo de la manera en que esta necesidad se satisface o no.

Para el autor Carrasco, R. (2017), el reconocimiento personal es el conjunto de actividades que sirven para congratular y realzar las actividades de los colaboradores en forma pública antes sus compañeros y jefes. El reconocimiento tiene por objetivo el fortalecimiento de la satisfacción laboral y puede ser tratado como una estrategia que repercuta positivamente en la productividad.

El autor Robbins, S. (2018), preciso que el sistema de evaluación del desempeño que emplean las empresas puede influir en el comportamiento ético de sus empleados, ya que podrían caer en el estímulo de hacer cualquier cosa por dar una buena impresión, sin que les preocupe como obtienen los resultados. Es por este motivo que la retribución de recompensa está estrechamente relacionada con el sistema de reconocimiento de la organización. Mientras más dependan las recompensas y castigos de los resultados obtenidos en función de los objetivos organizacionales, más apremio sentirán los empleados para realizar cualquier actividad con tal de alcanzarlos, hasta el punto de comprometer sus estándares éticos personales.

Los autores Werther, J.; Davis, K., & Guzmán, B. (2019), indican que es importante que el incentivo este encaminado al reconocimiento y desarrollo del personal a incorporarse, porque crea un sentimiento de sentido humano de la organización y en ocasiones se logra mayor impacto que las organizaciones para que sean socialmente reconocidas, responsables, inclusivas y con sentido humano, esto fortalece sin duda la contemplación del talento y proporciona una mayor capacidad del personal para la consecución de los objetivos estratégicos.

### **1.5.5. Calidad de vida en el trabajo**

Chiavenato, I. (2018), manifiesta que la calidad de vida en el trabajo, personifica el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en razón de su actividad en la organización, involucrando numerosos factores, como satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salarios, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir posibilidades de participar y otros puntos similares.

## **1.6. Formulación del problema**

### **1.6.1. Problema general**

¿Cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?

### **1.6.2. Problemas específicos**

- a) ¿Las condiciones de trabajo son un factor que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?
- b) ¿La escala remunerativa es un factor que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?

- c) ¿El desarrollo personal es un factor que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?
- d) ¿El reconocimiento personal es un factor que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Describir los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Describir las condiciones de trabajo como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.
- b) Describir la escala remunerativa como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.
- c) Describir el desarrollo personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.

- d) Describir el reconocimiento personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.

Para el investigador Mata, L. (2019), contrario a lo que se pueda pensar, no toda investigación cuantitativa recurre al uso de hipótesis. Tampoco existe una cantidad y tipo de hipótesis predeterminados inicialmente. No todo planteamiento de problema de investigación cuantitativo se ajusta al uso y formulación de hipótesis, ni a un mismo o único tipo, sino que, existen numerosas opciones, según el planteamiento del problema, el cual se encuentra relacionado con la teoría y el alcance o profundidad del estudio, las metas formuladas en las preguntas y los objetivos de investigación. En el caso del presente estudio las especificaciones y el alcance de la investigación están determinadas en los objetivos por su carácter descriptivo, por lo tanto, no se plantean hipótesis.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo con carácter cuantitativo, de corte transversal y con diseño no experimental y se concentrara en describir la variable satisfacción laboral.

La investigación es una actividad que se dirige a la solución de determinados problemas dentro de un contexto. Su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos. Baena, P. G. (2017) (p. 8).

#### **Investigación descriptiva**

Para los investigadores Guevara, G.; Verdesoto, A. & Castro, N. (2020), la investigación descriptiva es el tipo de investigación que tiene como finalidad describir algunas características primordiales de conjuntos semejantes de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

#### **Investigación de tipo cuantitativa**

Para los autores Hernández, R., & Fernández, C. (2014), en un enfoque cuantitativo se basa en instrumentos estandarizados. Los datos son obtenidos por observación, medición y documentación de mediciones. Se utilizan instrumentos válidos y confiables en estudios

previos o que se generen basados en la revisión de la literatura. Los ítems que se emplean son específicos con posibilidades de respuesta determinadas.

En este enfoque cuantitativo se emplea la recolección, el análisis y la interpretación de los datos para responder preguntas de investigación. Esta investigación se fundamenta en la medición, el conteo de datos y la utilización de la estadística para establecer con exactitud los factores de comportamiento de una población. Maldonado, P. (2018).

### **Investigación transversal.**

Fresno, C. (2019) Según el período y secuencia del estudio, una investigación es transversal porque se hace en un corte en el tiempo y se estudian la variable en ese momento. El tiempo no es importante a como se dan los hechos. Se estudia la variable de forma simultánea en un momento dado.

El diseño de la investigación será no experimental, debido a que se evaluará a los colaboradores de la empresa sin manipular ni influir ninguna variable. Se observarán los hechos tal y como se presentan en su momento. Para fines de este trabajo el nivel de investigación será descriptivo, de enfoque cuantitativo, de corte transversal.

#### **2.1.1. Diseño de investigación**

Para el investigador Alonso-Serna, D. (2019), el diseño de la investigación es una herramienta que emplea el investigador con la intención de seleccionar, examinar, e interpretar las observaciones que se han obtenido. Es necesario realizar un análisis exhaustivo

de la variable que se ha considerado para evaluar su factibilidad. El diseño de investigación sitúa la programación de actividades que deben llevarse a cabo.

Para Hernández, R., & Fernández, C. (2014), el diseño de la investigación es la estrategia utilizada para reunir la información con la intención de responder el planteamiento del problema. Según los autores el diseño de investigación debe utilizarse para analizar un contexto en particular. El diseño de investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único y tienen la intención de describir la variable y analizar su ocurrencia e interrelación en un momento dado.

Tabla 1  
*Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Satisfacción laboral	(Robbins, S. P., & Coulter, M, 2018), la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene un trabajador en relación a su trabajo. Si un colaborador tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo.	La variable cuenta con 4 dimensiones, las cuales serán cotejadas a través de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. Para la medición se utilizará la Escala de Likert que mide 5 categorías de lo favorable a lo desfavorable.	Condiciones de trabajo	Comodidad con el ambiente físico donde labora. La iluminación de su lugar de trabajo. Distribución física del ambiente trabajo.	1,2,3,4,5	<b>Ordinal</b>  Totalmente en desacuerdo 1  En desacuerdo 2  No sabe/no opina 3  De acuerdo 4  Totalmente de acuerdo 5
			Escala remunerativa	Satisfacción salarial. Remuneración percibida. Bonificaciones.	6,7,8,9,10	
			Desarrollo personal	Satisfacción con el trabajo. Desarrollo profesional. Capacitaciones.	11,12,13, 14,15	
			Reconocimiento personal	Percepción agradable del trabajo Aceptación de opiniones. Tareas compartidas.	16,17,18, 19,20.	

Fuente: Elaboración propia

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

### **2.2.1. Población**

Para los autores Hernández, R., & Fernández, C. (2014), la población la definen como el conjunto de todos los casos, eventos, características que concuerdan con un grupo de descripciones previamente planteadas. Por lo tanto, es la totalidad del fenómeno que se va a analizar.

La población en la empresa de diseño de interiores DECO DART en la ciudad de Lima durante el año 2019 son los 20 colaboradores que laboran en la empresa.

### **2.2.2. Muestra**

Los autores Hernández, R., & Fernández, C. (2014), definen la muestra como un sub grupo de la población de estudio en la cual se realizará la recolección de datos, por lo tanto, es necesario que esté delimitada con la debida anticipación, para que sea una muestra representativa de la población.

Es importante determinar quiénes formaran parte de la muestra en donde se realizará el estudio, que elementos la conforman, que grupos de individuos la conforman, que ambiente o contexto situacional se encuentra dentro de ellas dependiendo de cuan profunda y necesaria sea la descripción que se quiere llevar a cabo.

Según un trabajo de Yauris, C. (2017), la muestra censal, es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De esta forma se entiende que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. La muestra es considerada censal ya que se seleccionó el 100% de la población al estimar un número manejable de sujetos.

Para la presente investigación se ha determinado una muestra censal, que está conformada por los 20 colaboradores de la empresa de diseño de interiores DECO DART en la ciudad de Lima durante el año 2019, quienes laboran en el horario de atención en un solo turno (08:00 am a 07:00 pm), y que se dedican a los servicios de administración, diseño de cortinas en barras y automatizadas, tapizado de alfombras, fabricación y mantenimiento en general. Las edades de los individuos que conforman la muestra oscilan entre los 20 y 55 años, el 60% de la muestra son del sexo masculino y un 40% son de sexo femenino.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Se ha considerado como técnica de recolección de datos la encuesta, este mecanismo permitirá medir la satisfacción laboral, empleando como instrumento de recolección y análisis de datos el cuestionario de satisfacción laboral que se ha diseñado para este estudio.

**Encuesta:** es considerada según Hernández, R., & Fernández, C. (2014), una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los participantes que han sido considerados

en la investigación con la intención de conseguir de forma ordenada mediciones sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación, preliminarmente establecida.

La encuesta es una técnica utilizada comúnmente en investigaciones descriptivas que precisan identificar las preguntas que se van a efectuar a los colaboradores, que han sido las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, detallando las respuestas con el instrumento empleado que es el cuestionario.

**Cuestionario:** la recogida de los datos según Hernández, R., & Fernández, C. (2014), se realiza de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante el cuestionario donde es característico el anonimato del sujeto.

Para la presente investigación se utilizó la técnica de Likert que tiene como fin, según el autor Martínez, M. (2014), el ordenamiento de los sujetos a lo largo de un continuo. Las variaciones sistemáticas halladas en las respuestas brindadas por los colaboradores son atribuibles a las diferencias individuales que pueden existir entre ellos pudiendo evaluar dichas diferencias, de la misma forma aprueba conocer el grado de conformidad del encuestado acerca de un objeto, que sirve como estímulo. Dentro de esta escala, se consideran 5 categorías de afirmaciones, que son: “totalmente en desacuerdo”; “en desacuerdo”; “no sabe/no opina”; “de acuerdo”; “totalmente de acuerdo”.

**Tendencia desfavorable a favorable:** para los autores Hernández, R., & Fernández, C. (2014), los estudios cuantitativos buscan que la influencia de las características y las tendencias del investigador se reduzca al mínimo posible, siendo ideal para una investigación. Es un método para analizar los datos estadísticos y el comportamiento de la muestra, registrando si esta es favorable o desfavorable durante un periodo de tiempo definido, brindando información valiosa.

Para la presente investigación, se eligió la técnica de encuesta que lleva por título “Encuesta para determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de diseño de interiores DECO DART en la ciudad de Lima, 2019”. Se compiló información relevante de los colaboradores. El instrumento aplicado es el cuestionario que contó con 20 ítems que están relacionados con las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.

## **Encuesta acerca de la Satisfacción Laboral en la empresa de diseño de interiores DECO DART.**

### **DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO**

1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores.
2. El ambiente y la iluminación de su lugar de trabajo es apropiado.
3. El entorno físico y el espacio en el que trabaja son seguros.
4. El ambiente físico donde usted labora es adecuado.
5. Estoy satisfecho con el centro de trabajo que permiten un buen desempeño de las labores diarias.

### **DIMENSIÓN: ESCALA REMUNERATIVA**

6. Está usted de acuerdo con la remuneración económica que recibe por su servicio.
7. La empresa contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, elevando considerablemente su ingreso en su economía familiar.
8. No está conforme con la remuneración.
9. La remuneración está equilibrada con otras áreas de la organización.
10. El sueldo que percibe está en relación directa a las labores para las que ha sido contratado.

### **DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL**

11. Las oportunidades que le ofrecen en su trabajo le permiten hacer línea de carrera.
12. Está satisfecho por el trabajo que realiza por sí mismo.
13. Existen oportunidades que le ofrecen en su trabajo de realizar labores en la cual puede destacar.
14. Llega a alcanzar los objetivos y metas personales que se ha propuesto.
15. Se dan oportunidades de desarrollo personal en la forma de capacitaciones por parte de la empresa.

### **DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL**

16. Existe algún tipo de reconocimiento por su labor por parte de la empresa.
17. Las tareas que realiza en la empresa son muy importantes.

18. Está satisfecho en la forma en que se da la negociación en su empresa para no reconocer las horas extras.
19. Toma distancia con las personas que no realizan debidamente sus labores de acuerdo a los lineamientos de la empresa.
20. Estoy satisfecho de compartir el trabajo con mis compañeros.

### **Validación**

La validez es reconocida como un medio que está relacionado con la forma en que un instrumento puede efectivamente ordenar los datos que se buscan evaluar, examinar y que consiste en la comprobación del instrumento de medición en el que están contenidos todos los ítems de la variable que se va a medir. En el presente estudio se ha considerado pertinente utilizar el expediente de validación que es un formato para validar el cuestionario y que está conformado por la carta de presentación, la matriz de operacionalización de las variables, la matriz de consistencia, el ejemplar de instrumento completo, el certificado de validez de contenido de los instrumentos y cuya evaluación estuvo a cargo de tres revisores expertos del área de investigación de la Universidad Privada del Norte.

### **Confiabilidad**

Es definida por los autores Hernández, R., & Fernández, C. (2014): que “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p.247); y para el autor Tamayo, M. (2004 p. 98), es “la obtención que se logra cuando es aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o si al mismo tiempo

investigadores diferentes, obtienen iguales o parecidos resultados, lo que indica que el instrumento es confiable”.

El valor obtenido para el coeficiente permite expresar que, en la prueba piloto, el instrumento alcanzó una muy alta o elevada confiabilidad.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
903	20

Fuente: Elaboración propia

En el instrumento empleado se ha establecido una confiabilidad en 0,903 mediante la prueba estadística Coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach por cuanto las posibilidades de respuesta de sus ítems eran múltiples por lo que se le considera aceptable el instrumento para el presente trabajo.

## **2.4. Procedimientos**

Se identificó la problemática de la empresa del rubro de diseño de interiores DECO DART para definir la variable que en el caso de este estudio es “satisfacción laboral”

Para el autor Fresno, C. (2019), es necesario obtener anticipadamente la información; indagar, saber cómo procesarla y cómo transformarla en conocimiento específico. El manejo de la información envuelve los siguientes procesos: sintetizar la información fuente en

cuadros estadísticos, gráficas o relaciones de datos, analizar la información resumida de forma descriptiva, dinámica, de correlación y de contenido, llevando a cabo una síntesis general de los resultados.

### Escala valoración de la variable Satisfacción Laboral

ESCALA	INDICADORES	MEDICIÓN	RANGO
SUPERA LAS METAS EXCEPCIONAL	Desempeño Excepcional	Nivel Muy Alto	80-100%
SUPERA LAS METAS	Desempeño sobresaliente	Nivel Alto	60-80%
CUMPLE LAS METAS	Desempeño Sólido	Nivel Regular	40-60%
CUMPLE PARCIALMENTE LAS METAS	Buena actitud. Necesita mejorar resultados	Nivel bajo necesita mejorar	20-40%
NO CUMPLE CON LAS METAS	Desempeño insatisfactorio	Nivel Bajo.	0-20%

Fuente: Información proporcionada por la empresa

Los resultados fueron cotejados tomando en cuenta la escala de medición de la variable satisfacción laboral, siendo éste, un parámetro que emplea la empresa para medir la variable. De esta forma permite medir varios de los resultados conductuales de los colaboradores. Así mismo se brindó recomendaciones y sugerencias a la empresa del rubro de servicios, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción laboral, lo cual se detalla en el capítulo de discusión y conclusiones.

### **Ejecución de la encuesta.**

1. Se explicó brevemente a los colaboradores de la empresa el motivo de realización de la encuesta para crear un mayor reconocimiento por parte de los encuestados y así generar una mayor confianza.
2. Se formularon 20 ítems relacionadas a los objetivos específicos planteados para describir la variable satisfacción laboral, que es objeto de estudio en la empresa de diseño de interiores Deco Dart.
3. El cuestionario se diseñó bajo la modalidad virtual, por lo que se utilizó la plataforma Google forms, que generó un link el cual fue reenviado a los colaboradores vía Smartphone, fijando la fecha de recogida para aumentar la tasa de encuestas respondidas dentro del periodo comprendido, entre los días lunes 24 y viernes 28 de septiembre del año 2019.

### **Análisis de datos.**

1. Una vez obtenidos los resultados en esta investigación se hizo el análisis descriptivo e inferencial de la información recopilada.
2. Para tal efecto se empleó el programa SPSS versión 25 de IBM para identificar la frecuencia, porcentaje de los datos proporcionados y el programa Excel 2016.
3. Se tabularon las encuestas, se obtuvieron los resultados a los cuales se les hizo una interpretación por cada uno de ellos y que se muestran en tablas y cuadros en el capítulo de resultados.
4. Finalmente se proponen recomendaciones a la empresa del rubro de diseño de interiores con el fin de incrementar el nivel de la satisfacción laboral.

## 2.5. Aspectos Éticos

El presente estudio es legítimo en toda su integridad por parte de las autoras, tratando de evitar inconsistencias de procedimiento y autenticidad. Esta investigación se realizó respetando los principios éticos de veracidad y honestidad. Se informó y se dio detalles de los beneficios de esta investigación a los colaboradores que fueron comprendidos en la investigación.

Los antecedentes de esta investigación proceden de fuentes bibliográficas necesarias y de reconocida notoriedad para la indagación de esta y cuya autoría estuvo a cargo de investigadores competentes. Se ha evitado algún tipo de plagio y se ha respetado la autenticidad de las citas.

No ha existido alteración de las cifras las cuales fueron obtenidas y analizadas con total honestidad. Respecto al desarrollo de la investigación, ésta se llevó a cabo dentro de un entorno armonioso sin obligar a los participantes para su colaboración en este estudio.

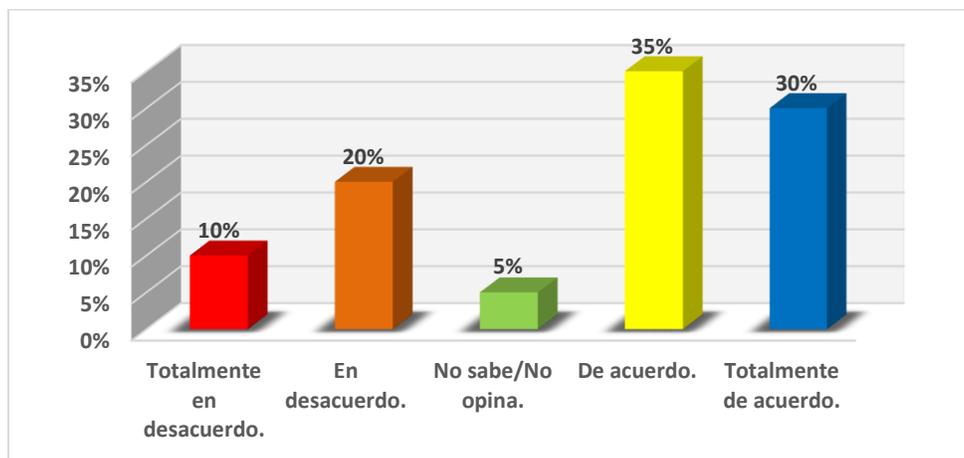
## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se llevó a cabo la recolección de datos a través del instrumento escogido, en esta investigación se utilizó la encuesta tipo Escala Likert. Los resultados se analizaron y se muestran por medio de tablas de frecuencia y porcentaje y cuadros descriptivos.

Tabla 2

*La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	10%
En desacuerdo.	4	20%
No sabe/No opina.	1	5%
De acuerdo.	7	35%
Totalmente de acuerdo.	6	30%
Total	20	100%



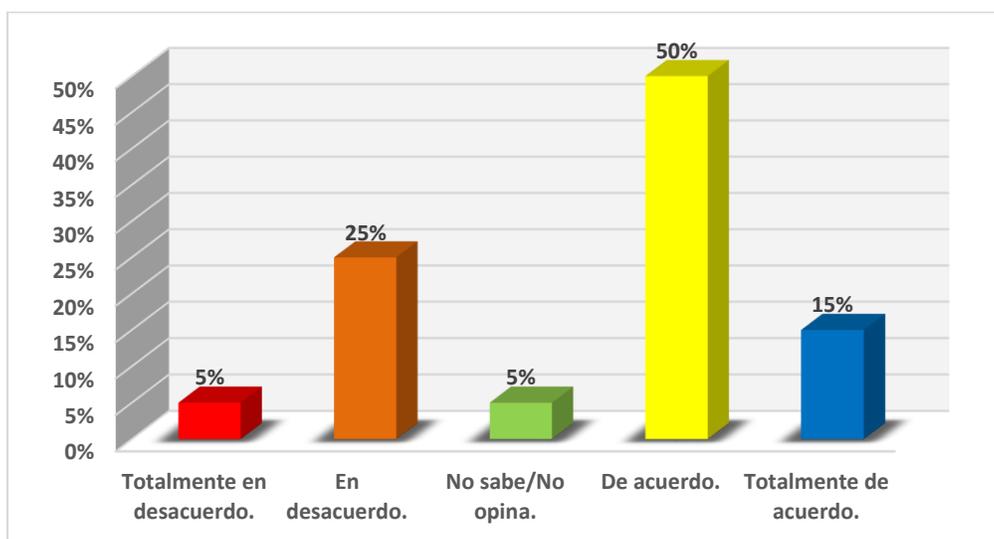
Cuadro 1. *Porcentaje de distribución física del ambiente de trabajo*  
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 35 % de la totalidad de los encuestados están de acuerdo, y el 30% están totalmente de acuerdo y un 20% de colaboradores manifiestan estar en desacuerdo, el 10% contestó totalmente en desacuerdo, mientras que el 5% no sabe, no opina. Por lo que se observa una tendencia favorable en la distribución física del ambiente de trabajo.

Tabla 3

*El ambiente y la iluminación de su lugar de trabaja es apropiado.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	5%
En desacuerdo.	5	25%
No sabe/No opina.	1	5%
De acuerdo.	10	50%
Totalmente de acuerdo.	3	15%
Total	20	100%



Cuadro 2. *Porcentaje de iluminación de su lugar de trabajo*

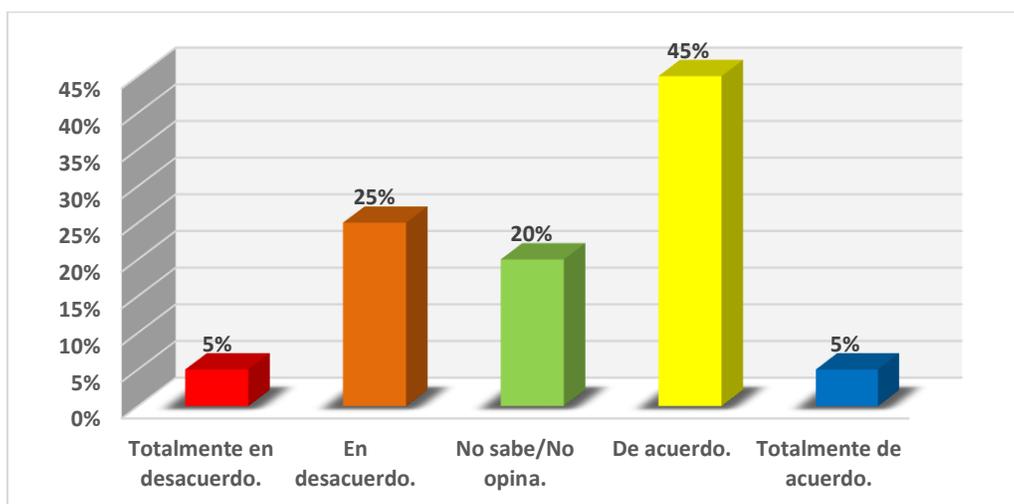
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En este resultado, se identifica que el 50% de los encuestados están de acuerdo, el 25% manifiestan en desacuerdo, y el 15% contesto totalmente de acuerdo, mientras que 5% totalmente en desacuerdo, existe un 5% no sabe, no opina. Se observa una tendencia favorable en la conformidad con el ambiente y la iluminación de su lugar de trabajo es apropiado y armónica lo cual facilita el logro de resultados en la organización.

Tabla 4

*El entorno físico y el espacio en el que trabaja son seguros.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	5%
En desacuerdo.	5	25%
No sabe/No opina.	4	20%
De acuerdo.	9	45%
Totalmente de acuerdo.	1	5%
Total	20	100%



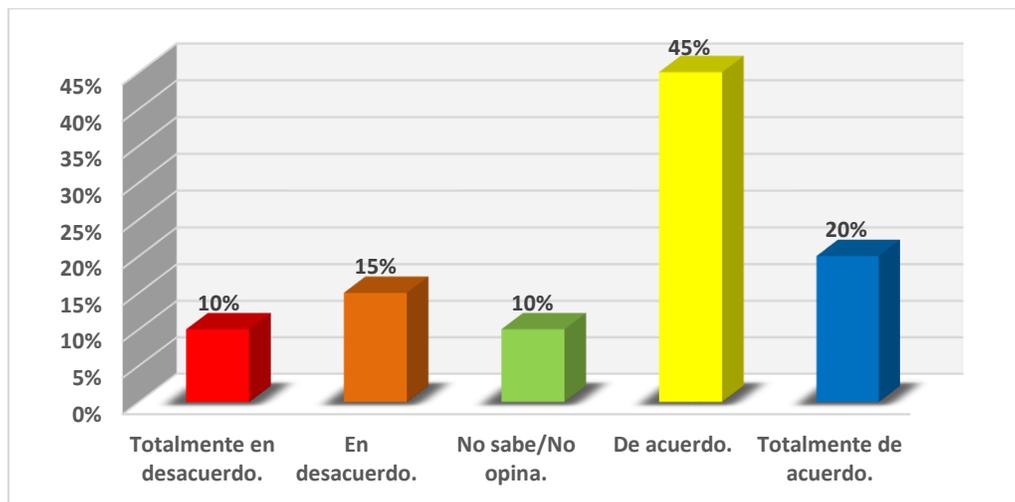
Cuadro 3. *Porcentaje de entorno físico y el espacio en que trabaja son seguras*

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los resultados obtenidos muestran que el 45% de los encuestados están de acuerdo con que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, el 25% está en desacuerdo, un 20% no sabe, no opina, el 5% de colaboradores manifiestan estar totalmente en desacuerdo y un 5% contestó estar totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia favorable en la comodidad del ambiente de trabajo.

Tabla 5  
*El ambiente físico donde usted labora es adecuado.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	10%
En desacuerdo.	3	15%
No sabe/No opina.	2	10%
De acuerdo.	9	45%
Totalmente de acuerdo.	4	20%
Total	20	100%



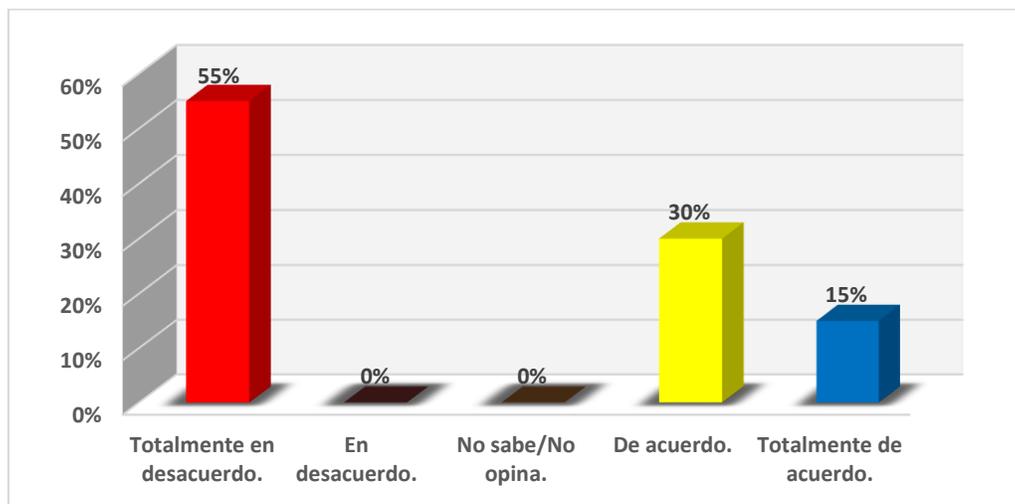
Cuadro 4. *Porcentaje de satisfacción con el ambiente físico del trabajo*  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 45% están de acuerdo con el ambiente físico donde laboran se sienten cómodos el 25% está totalmente de acuerdo, un 15% en desacuerdo, el 10% de colaboradores manifiestan estar totalmente en desacuerdo. Se observa una tendencia favorable en el ambiente físico donde trabajan y es cómodo para realizar adecuadamente sus labores.

Tabla 6

*Estoy satisfecho con el centro de trabajo que permiten un buen desempeño de las labores diarias*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	11	55%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	0	0%
De acuerdo.	6	30%
Totalmente de acuerdo.	3	15%
Total	20	100%



Cuadro 5. *Porcentaje de satisfacción con el centro de trabajo que realizan labores diarias.*

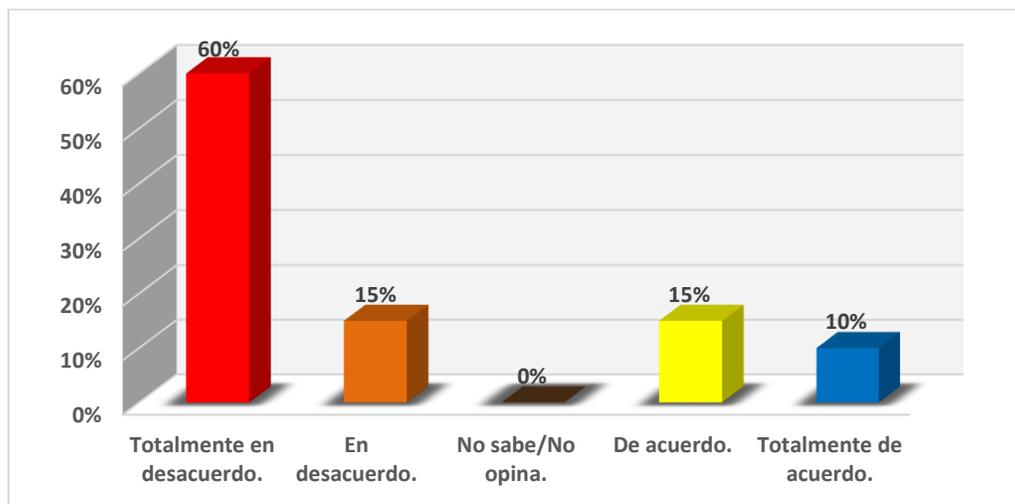
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los resultados obtenidos muestran que el 55% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo en que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, el 30% de colaboradores manifiestan estar de acuerdo y un 15% contestó estar totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable en cuanto a que no existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, por lo que debería coordinar adecuadamente el trabajo diario entre los colaboradores.

Tabla 7

*Está usted de acuerdo con la remuneración económica que recibe por su servicio.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	12	60%
En desacuerdo.	3	15%
No sabe/No opina.	0	0%
De acuerdo.	3	15%
Totalmente de acuerdo.	3	10%
Total	20	100%



Cuadro 6. *Porcentaje de aceptación con la remuneración económica que recibe.*

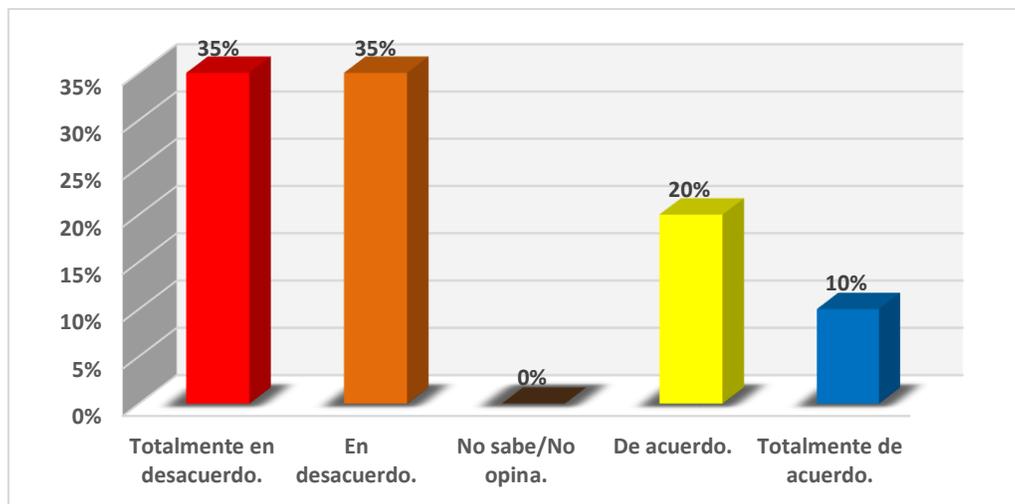
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los resultados obtenidos muestran la mayoría de encuestados consideran que el 60% están totalmente en desacuerdo con la remuneración económica que recibe, el 15% está en desacuerdo, el 15% de colaboradores manifiestan estar de acuerdo y un 10% contestó estar totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable. Por ello los colaboradores quienes demuestran su inconformidad, y esperan que, en el menor plazo posible, la gerencia soluciones, ya que el monto de remuneración económica es principal motivación en la productividad de los colaboradores.

Tabla 8

*La empresa contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, elevando considerablemente su ingreso en su economía familiar.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	7	35%
En desacuerdo.	7	35%
No sabe/No opina.	0	0%
De acuerdo.	4	20%
Totalmente de acuerdo.	2	10%
Total	20	100%

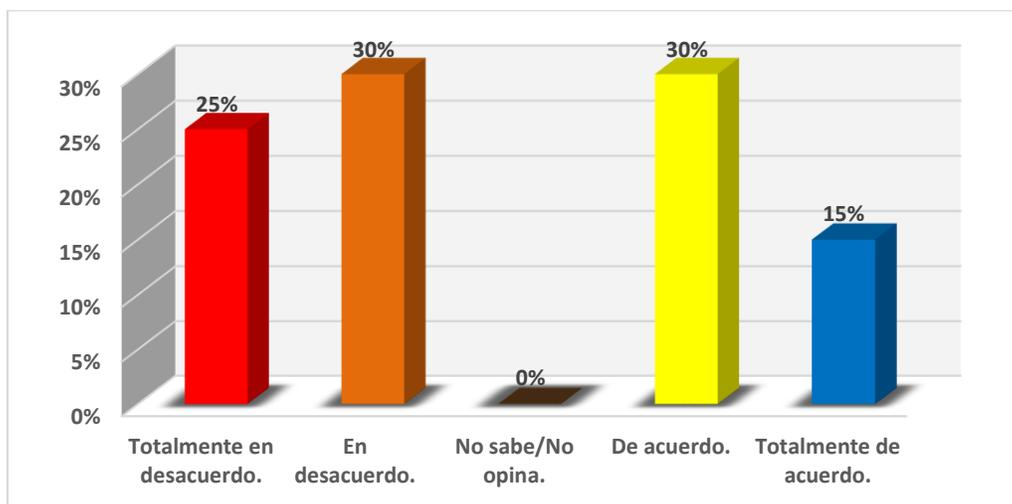


Cuadro 7. Porcentaje de aceptación de bonificaciones con respecto a la remuneración.  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los resultados obtenidos muestran que el 35% están totalmente en desacuerdo, el 35% está en desacuerdo, el 20% de colaboradores manifiestan estar de acuerdo y un 10% contestó estar totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable. Por ello los colaboradores consideran que su remuneración actual no cubre sus expectativas económicas.

Tabla 9  
*No está conforme con la remuneración.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	5	25%
En desacuerdo.	6	30%
No sabe/No opina.	0	0%
De acuerdo.	6	30%
Totalmente de acuerdo.	3	15%
Total	20	100%



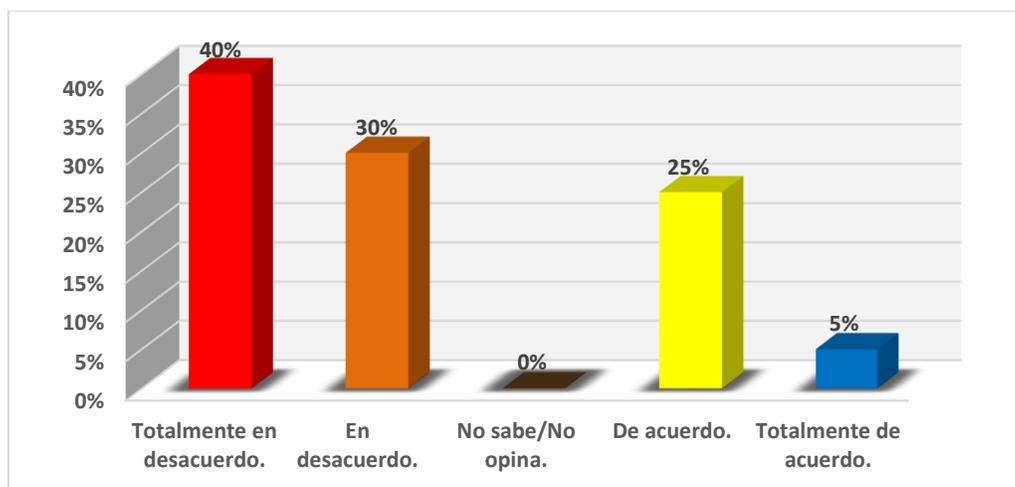
Cuadro 8. *Porcentaje de percepción con respecto a la remuneración.*  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los resultados obtenidos muestran que el 30% de los encuestados están de acuerdo, y el 30% manifiestan estar en desacuerdo, y 25% contestó estar en totalmente en desacuerdo, sin embargo, el 15% está en totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable en la percepción de que en el trabajo no se sienten muy bien remunerados.

Tabla 10

*La remuneración está equilibrada con otras áreas de la organización.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	8	40%
En desacuerdo.	6	30%
No sabe/No opina.	0	0%
De acuerdo.	5	25%
Totalmente de acuerdo.	1	5%
Total	20	100%



Cuadro 9. *Porcentaje de percepción con respecto a la remuneración con otras áreas de la organización.*

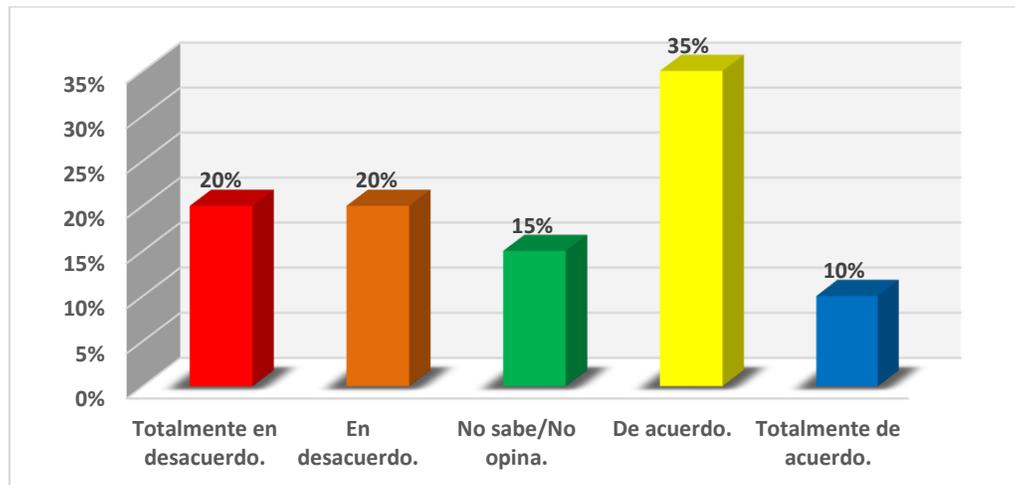
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 40 % de la totalidad de los encuestados están en totalmente en desacuerdo, y el 30% de colaboradores consideran en desacuerdo, mientras que el 25% contestó de acuerdo, y un 5% contestó estar totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable por ello los colaboradores consideran que su remuneración no es justa en relación con la labor que realiza.

Tabla 11

*El sueldo que percibe está en relación directa a las labores para las que ha sido contratado.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	4	20%
En desacuerdo.	4	20%
No sabe/No opina.	3	15%
De acuerdo.	7	35%
Totalmente de acuerdo.	2	10%
Total	20	100%



Cuadro 10. *Porcentaje de percepción con respecto a un sueldo en relación con otras labores ha sido contratado.*

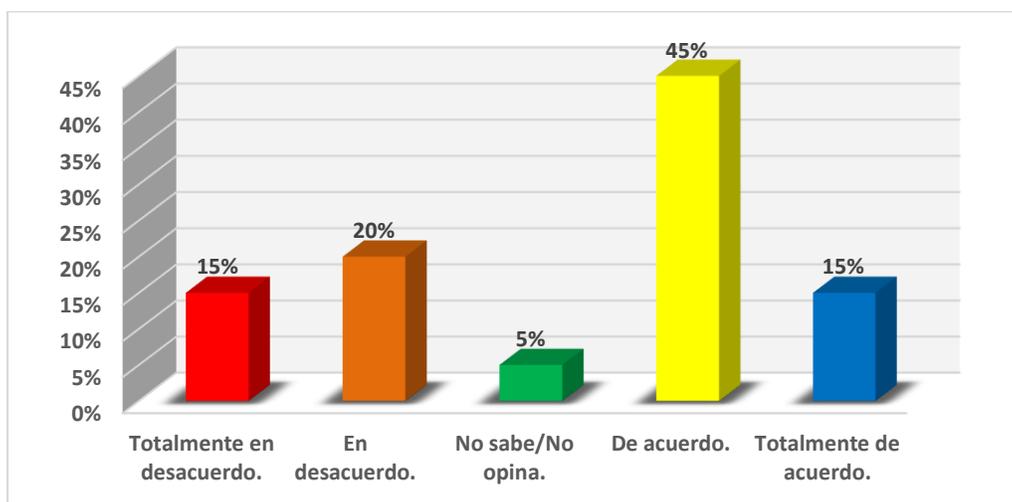
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Según los resultados de las encuestas, se puede apreciar que 35% contestó que está de acuerdo, en que su sueldo es muy bajo en relación con otros trabajos similares, el 20% está en desacuerdo, el 20% colaboradores manifiesta en desacuerdo, un 15% no sabe, no opina, y un 10% contestó estar totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia favorable en comparación con otros trabajos similares que realiza las mismas funciones.

Tabla 12

*Las oportunidades que le ofrecen en su trabajo le permiten hacer línea de carrera.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	3	15%
En desacuerdo.	4	20%
No sabe/No opina.	1	5%
De acuerdo.	9	45%
Totalmente de acuerdo.	3	15%
Total	20	100%



Cuadro 11. *Porcentaje de oportunidades que le ofrecen en su trabajo hacer línea de carrera.*

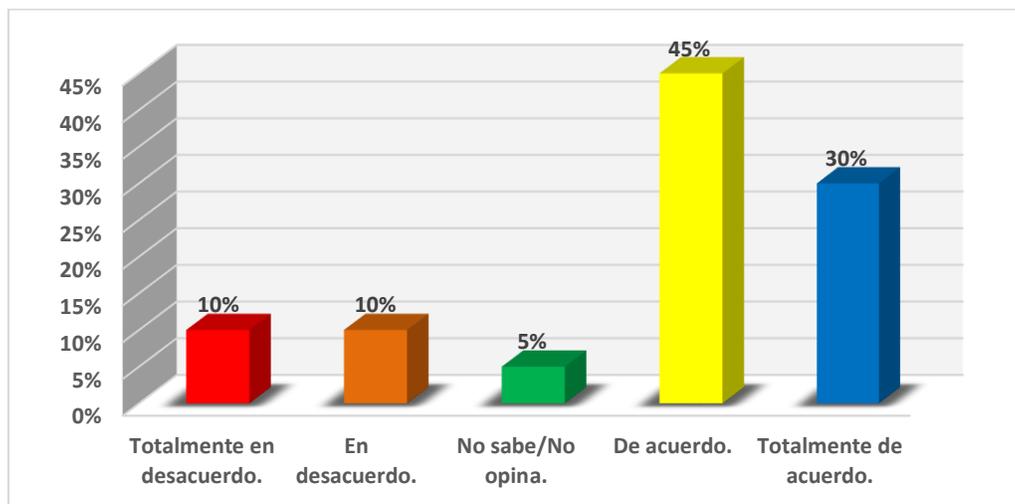
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 45% están de acuerdo con la oportunidad que le ofrecen para las cuales los colaboradores esta preparados, el 20% está en desacuerdo, y un 15% contestó estar totalmente de acuerdo, y un 15% totalmente en desacuerdo, mientras que 5% no sabe, no opina. Se observa una tendencia favorable. Por lo tanto, permite a los colaboradores ascender.

Tabla 13

*Está satisfecho por el trabajo que realiza por sí mismo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	10%
En desacuerdo.	2	10%
No sabe/No opina.	1	5%
De acuerdo.	9	45%
Totalmente de acuerdo.	6	30%
Total	20	100%



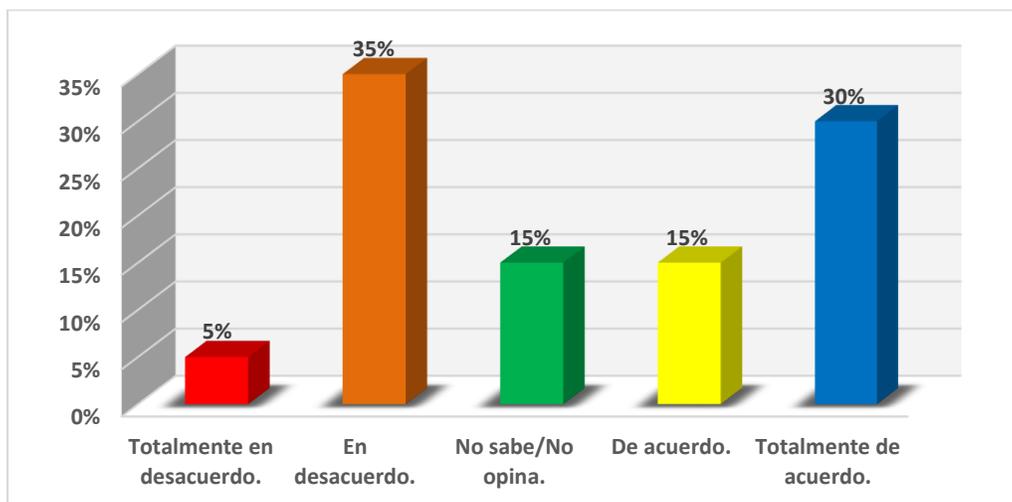
Cuadro 12. *Porcentaje de satisfacción por el trabajo que realiza*  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 45 % de la totalidad de los encuestados están de acuerdo, el 30% están en totalmente de acuerdo y un 10% de colaboradores manifiestan estar en desacuerdo, el 10% en total desacuerdo, mientras que el 5% no sabe, no opina. Por lo que se observa una tendencia favorable en la satisfacción que siente por sí mismo en su puesto de trabajo en que laboran.

Tabla 14

*Existen oportunidades que le ofrecen en su trabajo de realizar labores en la cuales puede destacar.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	5%
En desacuerdo.	7	35%
No sabe/No opina.	3	15%
De acuerdo.	3	15%
Totalmente de acuerdo.	6	30%
Total	20	100%



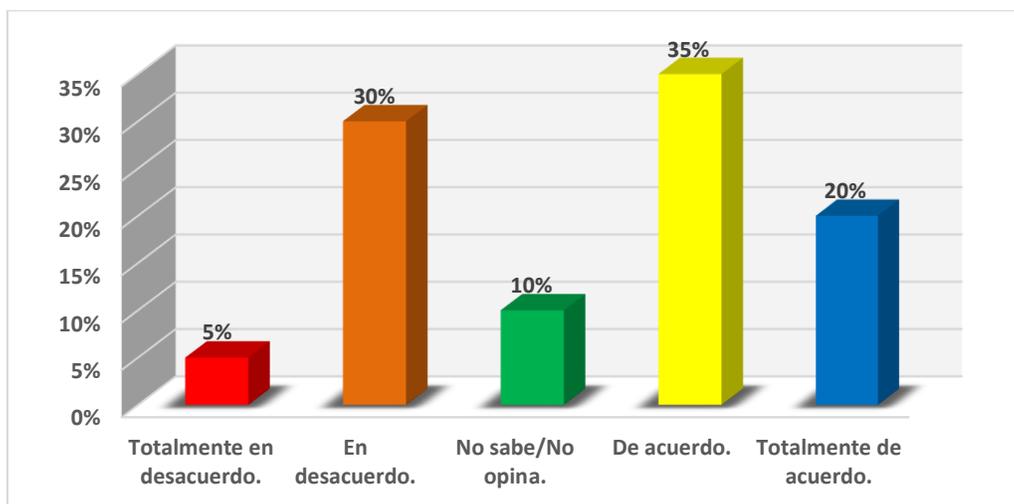
Cuadro 13. *Porcentaje de oportunidad de trabajo que le permiten destacar.*  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 35 % de la totalidad de los encuestados están en desacuerdo, el 30% están en totalmente de acuerdo, mientras existe un 15% de colaboradores que están de acuerdo y a la vez otro 15% no sabe, no opina y un 5% en total desacuerdo. Por lo que se observa una tendencia favorable en relación con las oportunidades que le ofrecen en su trabajo para realizar labores en la cuales puede destacar.

Tabla 15

*Llega a alcanzar los objetivos y metas personales que se han propuesto.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	5%
En desacuerdo.	6	30%
No sabe/No opina.	2	10%
De acuerdo.	7	35%
Totalmente de acuerdo.	4	20%
Total	20	100%



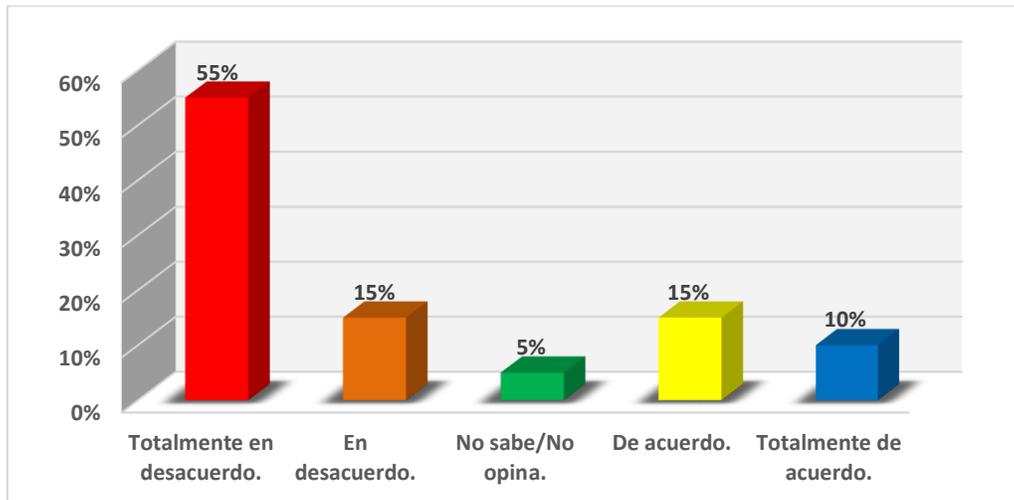
Cuadro 14. *Porcentaje de logro de objetivos y metas personales que se han propuesto*  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 35 % de la totalidad de los encuestados están de acuerdo, el 30% están en desacuerdo, un 20% de colaboradores totalmente de acuerdo, el 10% no sabe, no opina y un 5% en total desacuerdo. Por lo que se observa una tendencia favorable en la conformidad de que se logran alcanzar los objetivos y metas personales que se han propuesto.

Tabla 16

*Se dan las oportunidades de desarrollo personal en la forma de capacitaciones por parte de la empresa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	11	55%
En desacuerdo.	3	15%
No sabe/No opina.	1	5%
De acuerdo.	3	15%
Totalmente de acuerdo.	2	10%
Total	20	100%



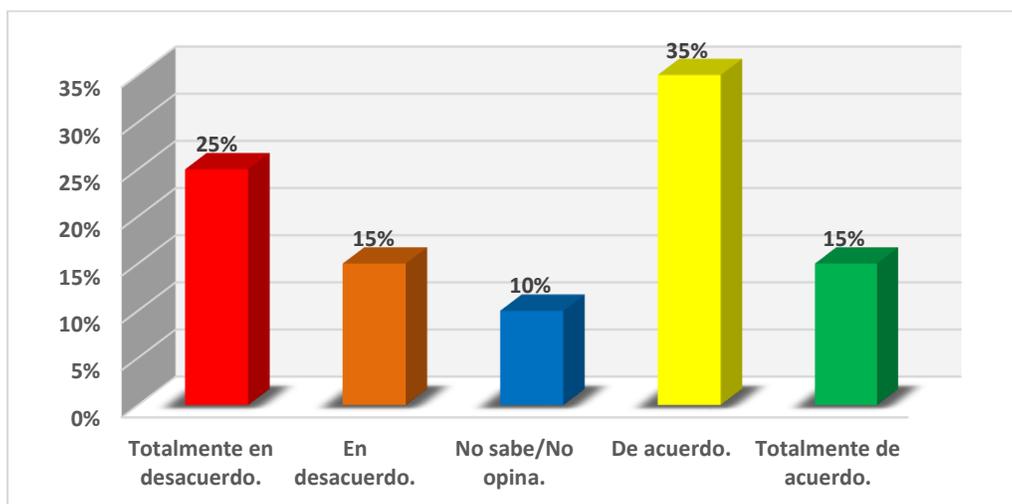
Cuadro 15. *Porcentaje de oportunidades de desarrollo personal en la forma de capacitaciones.*  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 55 % de la totalidad de los encuestados están en total desacuerdo, con respecto a su desarrollo personal, el 15% están en totalmente de acuerdo, a su vez 15% en desacuerdo, un 10% de colaboradores manifiestan estar totalmente de acuerdo, mientras que el 5% no sabe, no opina. Por lo que se observa una tendencia desfavorable en las oportunidades de desarrollo personal, ya que la organización no considera capacitaciones para su desarrollo personal.

Tabla 17

*Existe algún tipo de reconocimiento por su labor por parte de la empresa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	5	25%
En desacuerdo.	3	15%
No sabe/No opina.	2	10%
De acuerdo.	7	35%
Totalmente de acuerdo.	3	15%
Total	20	100%



Cuadro 16. *Porcentaje de reconocimiento por su labor*

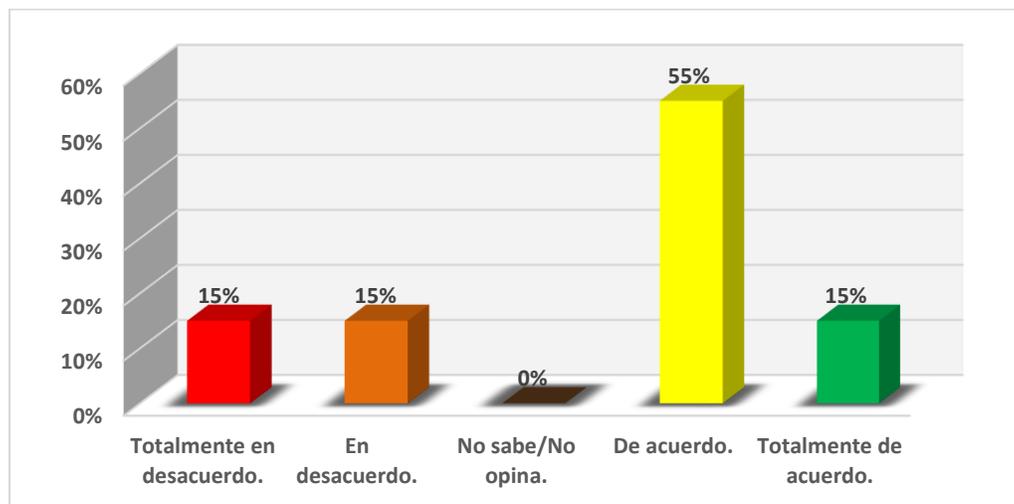
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 35 % de la totalidad de los encuestados están de acuerdo con los reconocimientos por parte de la empresa, mientras que el 25% están en totalmente desacuerdo y un 15% de colaboradores manifiestan estar en desacuerdo, sin embargo, un 15% totalmente de acuerdo y un 10% no sabe, no opina. Por lo que se observa una tendencia favorable en la percepción de que se recibe algún tipo de reconocimiento, sin embargo, esperan más estímulo por parte de la organización.

Tabla 18

*Las tareas que realiza en la empresa son muy importantes.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	3	15%
En desacuerdo.	3	15%
No sabe/No opina.	0	0%
De acuerdo.	11	55%
Totalmente de acuerdo.	3	15%
Total	20	100%



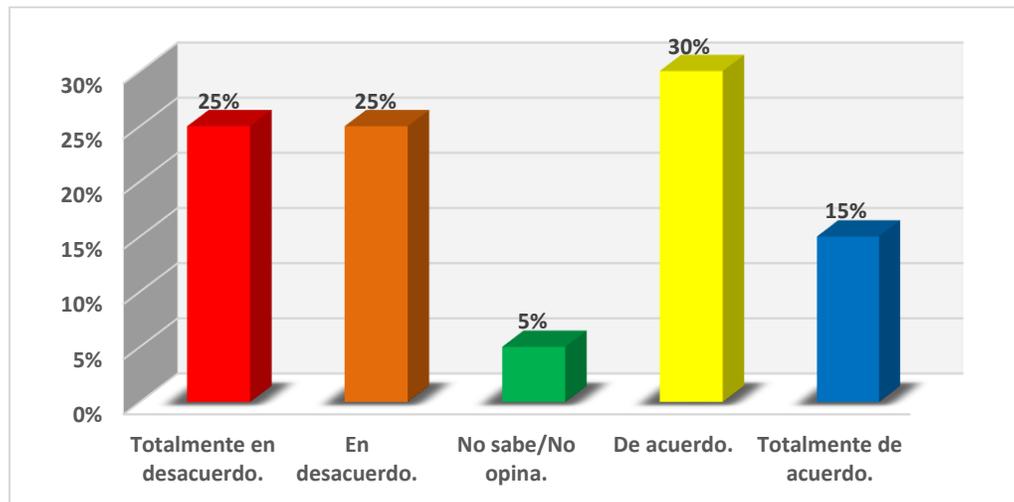
Cuadro 17. *Porcentaje de percepción en las tareas que realiza usted en la empresa las percibe como algo muy importante*  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 55 % de la totalidad de los encuestados están de acuerdo con las tareas que realizan en la empresa, el 15% manifiestan totalmente de acuerdo, sin embargo, un 15% de colaboradores manifiestan estar en total desacuerdo, a su vez otros 15% en desacuerdo. Por lo que se observa una tendencia favorable en la conformidad con las tareas que realizan en la empresa son consideradas como algo muy importante.

Tabla 19

*Está satisfecho en la forma en que se da la negociación en su empresa para no reconocer las horas extras.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	5	25%
En desacuerdo.	5	25%
No sabe/No opina.	1	5%
De acuerdo.	6	30%
Totalmente de acuerdo.	3	15%
Total	20	100%



Cuadro 18. *Porcentaje de no reconocimiento de las horas extras*

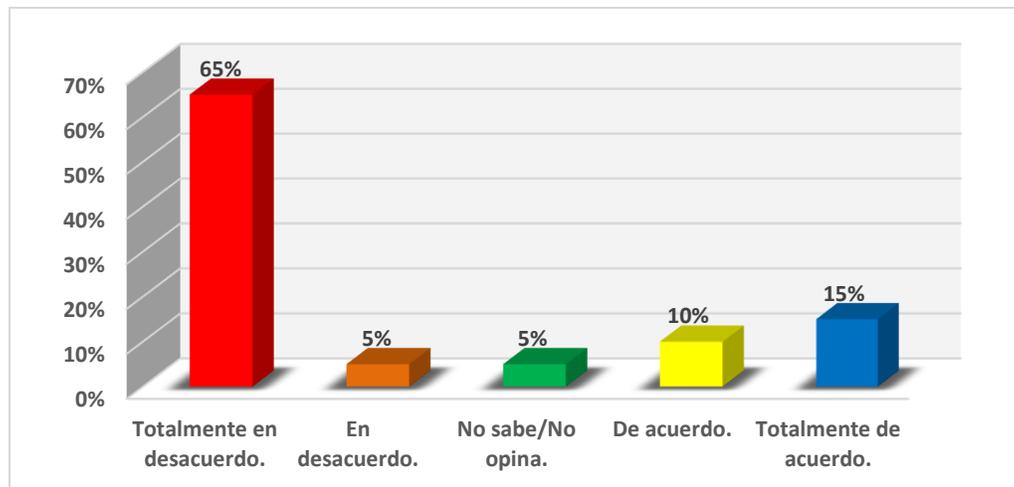
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 30 % de la totalidad de los encuestados están de acuerdo mediante sus limitaciones por parte de sus horas extras, sin embargo, el 25% están en totalmente de acuerdo y un 25% de colaboradores manifiestan estar en desacuerdo, sin embargo, un 15% totalmente de acuerdo, mientras que el 5% no sabe, no opina. Por lo que se observa una tendencia desfavorable en relación con que se negociada en su trabajo para no reconocer las horas extras.

Tabla 20

*Toma distancia con las personas que no realizan debidamente sus labores de acuerdo a los lineamientos de la empresa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	13	65%
En desacuerdo.	1	5%
No sabe/No opina.	1	5%
De acuerdo.	2	10%
Totalmente de acuerdo.	3	15%
Total	20	100%



Cuadro 19. *Porcentaje de distanciamiento de las personas que no realizan adecuadamente sus labores de acuerdo a los lineamientos de la empresa*

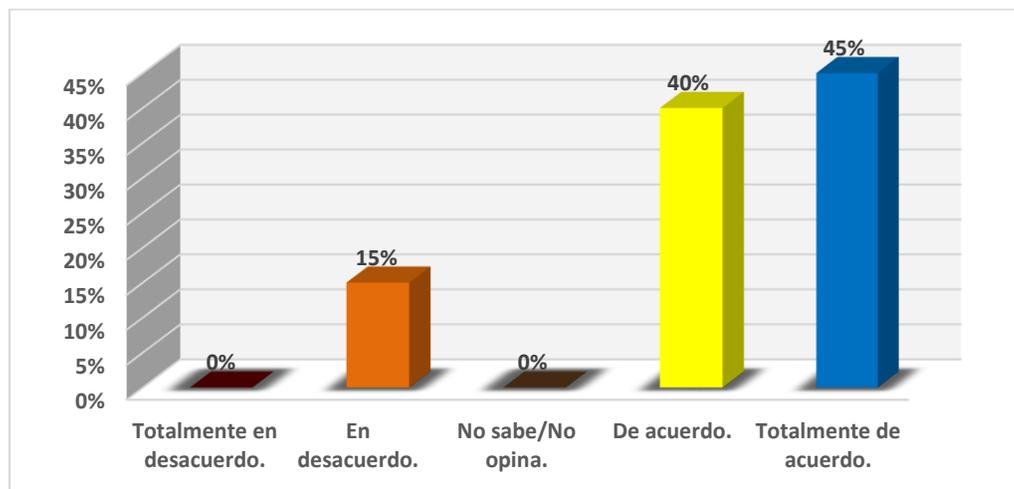
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 65 % de la totalidad de los encuestados están en totalmente desacuerdo, con respecto al distanciamiento de las personas que no laboran adecuadamente sus labores, sin embargo, el 15% están en totalmente de acuerdo y un 10% de colaboradores manifiestan estar en de acuerdo, el 5% en desacuerdo, mientras que el 5% no sabe, no opina. Por lo que observa una tendencia desfavorable en relación a tomar distancia con las personas que no realizan adecuadamente sus labores de acuerdo a los lineamientos de la empresa.

Tabla 21

*Estoy satisfecho de compartir el trabajo con mis compañeros.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	3	15%
No sabe/No opina.	0	0%
De acuerdo.	8	40%
Totalmente de acuerdo.	9	45%
Total	20	100%



Cuadro 20. *Porcentaje de percepción de compartir el trabajo con los compañeros.*  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 45 % de la totalidad de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 40% están de acuerdo, sin embargo, un 15% de colaboradores manifiestan estar en desacuerdo. Se identifica una percepción favorable por parte de los encuestados hacia la conformidad en compartir el trabajo con los compañeros les resulta agradable.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores DECO DART en la ciudad de Lima durante el año 2019, siendo las dimensiones investigadas: condiciones de trabajo; escala remunerativa; desarrollo y reconocimiento personal.

**En lo que respecta a las condiciones de trabajo y la variable satisfacción laboral:** se han comparado los resultados con los antecedentes de esta investigación y se han encontrado discrepancias con los hallazgos de (Bautista, J. & Uriarte, H, 2019), quien encontró que la dimensión condiciones de trabajo presenta una media o promedio de 3.61, ubicándose como la segunda con mayor puntuación, es buena. En contraste se ha evidenciado que en el trabajo de (Lamilla, G, 2019), en relación con la condición física del trabajo donde el personal de enfermería realiza su trabajo, el personal encuestado expresó lo siguiente: el 26% señaló encontrarse algo insatisfecho, el 21% algo satisfecho, mientras que el 8% dijo que le resulta indiferente. En conclusión, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra algo insatisfecho con el espacio físico.

En los hallazgos de la presente investigación en lo referente al ambiente físico donde el colaborador se siente cómodo, en la tabla 5 (pág. 52), se encontró que el 20% de colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo y un 45% indican estar en desacuerdo.

Estos resultado generan una implicancia con lo sostenido por (Robbins, S. P., & Coulter, M, 2018), quienes afirman que los gerentes de las empresas deben asegurar condiciones de trabajo propicias para los empleados y que cualquier afectación como una infraestructura no adecuada perjudiquen los niveles establecidos; de igual forma, (Sebastian, N, 2019), afirma que la mejora de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos es un indicador básico de la importancia otorgada a los recursos humanos para lograr un balance social de la empresa sostenible en el tiempo.

**En lo que respecta a la escala remunerativa y la variable satisfacción laboral,** se confrontaron los resultados y se han encontrado discrepancias con los hallazgos expuestos por Trujillo, C. (2019), en su estudio “Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF24”, por la Universidad Nacional Autónoma de México, quien halló que dentro de la escala remunerativa, el 24% respondió sentirse satisfecho con el salario que percibe mientras que el 33% se mostró insatisfecho y el 25% se manifestaron indiferentes ante este cuestionamiento; de igual forma Pita, M. & Varas, M. (2019), “Satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima-2017”, por la Universidad Privada del Norte, encontró en la dimensión remuneración, que los trabajadores encuestados en un 82% indicaron que se encuentran satisfecho con sus remuneraciones y su prestación de servicio, en cambio 18% manifestó lo contrario.

En la presente investigación en cuanto a la aceptación con la remuneración económica que se recibe, en la tabla 7 (p. 54) se encontró que el 55% de los colaboradores están

totalmente en desacuerdo con la remuneración económica que recibe y un 15% está en desacuerdo.

En el análisis de estos resultados es necesario mencionar la coincidencia que se da con lo expresado por el reconocido autor Chiavenato, I. (2018), quien sostiene que la política de remuneración de las empresas se encuentra sometida a las políticas económicas del gobierno y de los acuerdos sindicales, por lo que es necesario que las remuneraciones se establezcan de manera uniforme, sin distinguir un buen o mal desempeño. Asimismo, el autor Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018), precisa que en el sistema de recompensas y desafíos que debe tener toda gerencia en una empresa debe buscar una remuneración apropiada en forma de salarios, bonos y compensaciones, por lo tanto, las remuneraciones de los colaboradores deben ser bajo la forma de un salario justo en compensación por sus servicios.

**En lo que respecta al desarrollo personal y la variable satisfacción laboral,** se han comparado los resultados con los antecedentes de esta investigación y se encontraron discrepancias entre los resultados hallados por Gónzales, J. (2019), en su estudio acerca de “Satisfacción laboral en Negocios & Inversiones SAC” por la Universidad Nacional de Piura, quien encontró que en la dimensión promoción para el desarrollo personal, los encuestados consideran en un 53,2%, que es de regular satisfacción y un 46,8%; mencionó que les genera satisfacción; por otro lado Trujillo, C. (2019) en su investigación “Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF24”, de la Universidad Nacional Autónoma de México quien en el análisis de la participación el 61% respondió sentirse

satisfechos, el 30% le fue indiferente y el 9% insatisfecho esto debido a que la capacitación que se le da al colaborador es de manera constante y se refuerza periódicamente.

En los resultados de la presente investigación en la Tabla 13 (p. 60) el 45% de los colaboradores manifiestan estar de acuerdo y un 30% contestó estar totalmente de acuerdo en lo relacionado con la satisfacción por el trabajo que realizan por sí mismos y que contribuye a su desarrollo personal.

Los resultados expuestos anteriormente indican una implicancia con lo expresado por el autor Chiavenato, I. (2018), quien precisa que los colaboradores son los encargados de impulsar a la organización confiriéndoles inteligencia, talento y aprendizaje corporativo necesario para su constante renovación y competitividad. Es preciso que desde la organización el desarrollo personal sea visto como fuente de impulso propio. De igual forma, para la autora Alles, M. (2016), el cambio más rápido que las empresas deben afrontar en la actualidad es el desarrollo de competencias. Es necesario organizar el desarrollo personal tratando de coincidir la perspectiva de los colaboradores, para que puedan administrar ellos mismos su carrera profesional.

**En lo que respecta al reconocimiento personal y la variable satisfacción laboral,** se han hallado discrepancias en la comparación de los resultados con los antecedentes de la investigación, como es el caso de Bautista, J. & Uriarte, H. (2019) quien halló que el (45%) de los colaboradores están en desacuerdo en que sienten que reciben de parte de la empresa maltrato por la empresa, de la misma manera manifestaron estar en desacuerdo que les

desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras (47.5%), asimismo Quintero, V. (2018), “Satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería de la clínica de medicina familiar “Dr. IGNACIO CHÁVEZ” del ISSSTE.”, por la Universidad Nacional Autónoma de México, quien su trabajo encontró que en el reconocimiento y promoción profesional, un 26.8% respondieron a alta satisfacción y 73.2% respondieron a moderada satisfacción.

En la presente investigación, en la tabla 21, (p. 68), se encontró que el 40% de colaboradores manifiestan estar de acuerdo y un 45% contestó estar totalmente de acuerdo, en que compartir el trabajo con los compañeros le resulta agradable para lograr un reconocimiento personal.

Estos resultados antedichos generan una implicancia con lo sostenido por el autor Chiavenato, I, (2018), quien manifiesta que el trabajador busca mejores formas para satisfacer sus necesidades, como la necesidad de reconocimiento, lo que le permite vivir socializado dentro de un grupo humano. De igual forma Robbins, S. (2018) indica que la asignación de recompensas está estrechamente relacionada con el sistema de reconocimiento de la organización. Mientras más dependan las recompensas y castigos de los resultados obtenidos en función de objetivos específicos, más presión sentirán los empleados para realizar sus labores con la finalidad de alcanzarlos.

## **Limitaciones**

Al realizar esta investigación se tuvieron inicialmente algunas limitaciones que las autoras supieron resolver como es el caso de restricciones en cuanto a la obtención de información por parte de la empresa, así como la oportunidad para pactar una entrevista con el Gerente General por contar con una agenda recargada. Este inconveniente obligó a las autoras de esta investigación a buscar mecanismos alternativos para lograr concretizar una reunión de trabajo, la misma que se llevó a cabo y en la cual se les explicó a los altos directivos de la empresa los beneficios de realizar esta investigación en su organización. Es así que se encontró la predisposición por parte de los representantes de la empresa de ofrecer su colaboración para la realización de este estudio.

Otra limitación que se obtuvo en el desarrollo de esta investigación ha sido la distancia de residencia entre las investigadoras, una de ellas vive en el distrito de San Isidro y la otra autora vive en el distrito de San Martín de Porres, por lo que ambas autoras consideraron necesario establecer una programación de trabajo, contando para ello con el uso de las plataformas virtuales como los aplicativos de Zoom y whatsapp para el intercambio de información obteniendo de esta forma finalizar el estudio.

## **Implicancias de la investigación**

**Implicancia teórica:** La implicancia teórica de este estudio está relacionada con el aporte de conceptos en el área de la satisfacción laboral y la gestión del talento de esta investigación en la búsqueda de generar conocimiento, a través de los resultados obtenidos con el respaldo

de los resultados logrados acerca del tema, tratando de esta forma de acrecentar el conocimiento científico.

**Implicancia práctica:** La Implicancia práctica de esta investigación espera lograr la aplicabilidad de los aportes y recomendaciones derivados de los resultados obtenidos para el diseño, desarrollo de estrategias y destrezas, con la finalidad de llevar a cabo correcciones teniendo como parámetro las dimensiones que fueron estudiadas, de esta forma, se podrá anticipar eventuales dificultades en el desarrollo de las actividades de la empresa. Cualquier empresa puede emplear este instrumento.

**Implicancia metodológica:** Es una aspiración por parte de las autoras de este estudio que el instrumento de esta investigación, el cuestionario acerca de la satisfacción laboral que han diseñado, pueda ser aplicado como un dispositivo que permita la evaluación continua de la complacencia en las labores por parte de los colaboradores en las empresas donde sea factible de ser usado. Esta es una herramienta de investigación que puede ser utilizada por empresas del mismo rubro y que presenten una problemática similar.

## 4.2. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se ha determinado que los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Diseño de Interiores DECO DART en la ciudad de Lima durante el año 2019, en una mayor incidencia, es la dimensión reconocimiento personal, (percepción agradable del trabajo entre

los compañeros de labores) asimismo, la dimensión desarrollo personal (satisfacción con el trabajo que se realiza en forma individual); y la dimensión condiciones de trabajo (satisfacción con respecto a la comodidad del ambiente físico de trabajo) en una forma favorable y la dimensión escala remunerativa (aceptación de la remuneración económica que se recibe), influye en una forma desfavorable, son factores de influencia en menor contundencia; por consiguiente, se da respuesta a la pregunta general de investigación.

**En relación a las condiciones de trabajo con respecto a la satisfacción laboral:** en su indicador comodidad con el ambiente físico donde se labora, se ha determinado que se encuentra en un nivel alto (supera las metas) con un acumulado del 70%. Es necesario que los colaboradores tengan una satisfacción laboral respecto a las condiciones de trabajo, tan es así que es primordial que se trate de buscar un resultado gratificante en el trabajador. Los colaboradores cuentan con la disponibilidad de un ambiente físico propicio, perciben que se encuentran en un lugar cómodo y seguro para realizar sus labores, asimismo cuentan con una infraestructura debidamente planificada que les permite la operatividad de las responsabilidades asignadas en la empresa de diseño de interiores DECO DART en la ciudad de Lima. Por consiguiente, se da respuesta a la primera pregunta específica de investigación.

**En relación a la escala remunerativa con respecto a la satisfacción laboral:** en su indicador aceptación de la remuneración económica que se recibe, se ha determinado que se encuentra en un nivel muy alto (supera las metas) con un acumulado del 75%. Los colaboradores expresan su disconformidad con el pago por los servicios que prestan y que no les permiten suplir sus necesidades básicas más apremiantes. Esto puede traer como

consecuencia una eventual salida del personal, a la vez puede generar un bajo rendimiento en el desempeño laboral por la desmotivación con el pago que reciben los colaboradores de la empresa de diseño de interiores DECO DART en la ciudad de Lima. Por consiguiente, se da respuesta a la segunda pregunta específica de investigación.

**En relación al desarrollo personal con respecto a la satisfacción laboral:** en su indicador satisfacción con el trabajo que se realiza en forma individual, se ha determinado que se encuentra en un nivel alto (supera las metas) con un acumulado del 77.5%. Es fundamental por parte de la empresa que facilite oportunidades de desarrollo personal a los colaboradores, con la finalidad de que cuenten con mecanismos de actualización bajo la forma de capacitaciones en sus labores, de tal forma que este aprendizaje pueda influir y generar más beneficio en la productividad del colaborador y en la calidad del trabajo, tratando de conservar a los elementos más talentosos en la empresa de diseño de interiores DECO DART en la ciudad de Lima. Por consiguiente, se da respuesta a la tercera pregunta específica de investigación.

**En relación al reconocimiento personal con respecto a la satisfacción laboral:** en su indicador percepción agradable del trabajo entre los compañeros de labores, se ha determinado que se encuentra en un nivel muy alto (supera las metas excepcionales) con un acumulado del 85%. Es fundamental implantar un reconocimiento del esfuerzo laboral en los colaboradores porque enaltece el valor emocional y el compromiso en el trabajo. El reconocimiento laboral genera una satisfacción personal que hace que el colaborador se encuentre motivado para desarrollar sus labores en el entorno de trabajo y también dentro

del contexto de su vida personal. Es así que es un procedimiento esencial para retener el talento en la empresa de diseño de interiores DECO DART en la ciudad de Lima. Por consiguiente, se da respuesta a la cuarta pregunta específica de investigación.

### **4.3. Recomendaciones**

Se propone un plan de distribución de las horas de trabajo equitativamente e implementar un plan de compensación por horas extras. Asimismo, manejar un rol de rotación para el cumplimiento de las labores cuando se presentan trabajos urgentes.

Se sugiere la posibilidad de ofrecer incentivos y motivaciones a los colaboradores con el objetivo de lograr niveles de satisfacción favorables repercutiendo en una productividad sostenible para la empresa.

Se recomienda a la alta dirección de la empresa la necesidad de implementar programas de capacitación permanente en los colaboradores acerca del desarrollo personal en la búsqueda de desarrollar las capacidades, la autorrealización, de tal forma que estas influyan en una mejora tanto en su desempeño como en el cambio en sus relaciones familiares, sociales y laborales permitiéndoles establecer vínculos de confianza y apertura bajo una comunicación asertiva.

Se plantea realizar talleres de coaching donde se fomente la interacción y el trabajo en equipo entre los trabajadores, así como un sistema de reconocimiento mensual por metas cumplidas con la denominación “trabajador del mes”.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos : Gestión por competencias. vol. 1 (3a. ed.)*. Buenos Aires Argentina: GRANICA.
- Alonso-Serna, D. K. (2019). Diseño de la investigación. *Con-Ciencia Serrana Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Ixtlahuaco, 1(2)*, 19-20.
- Alvarez, L.; López, L. & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM No. 35*, 87-96.
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México D.F. México: Grupo Editorial Patria.
- Bautista, J. & Uriarte, H. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019*. Chiclayo Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Carrasco, R. J. (2017). *Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación*. Trujillo Perú: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I . (2018). *Administración de recursos humanos (10ma edición)*. Mexico D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos : El capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw Hill.

COMPUTRABAJO. (28 de mayo de 2020). *Las mejores empresas para trabajar en Perú: CompuTrabajo BestWorkPlaces 2020*. Obtenido de <https://blog.computrabajo.com:https://blog.computrabajo.com.pe/candidato/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-peru-computrabajo-bestworkplaces-2020/>

Cuesta, S. A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento (2a. ed.)*.

Diario La Republica. (24 de enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *Diario La Republica*.

Dieguez, A. (2018). *Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral*. Madrid España: Universidad Pontificia ICADE.

Fernández, T. (2020). Los motores de la satisfacción laboral. *EXPANSIÓN*.

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación : Así de fácil*. Córdoba Argentina: El Cid Editor.

Gestión RH. (28 de marzo de 2019). *GESTION RH*. Obtenido de <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>

Gonzales, J. (2019). *Satisfacción laboral en Negocios 6 Inversiones SAC*. Piura Perú: Universidad Nacional de Piura.

Gonzales, P. ; Ponce, H. & Ríos, M. (2018). *Felicidad y Satisfacción Laboral de los Consultores Empresariales de Lima Metropolitana y el Callao*. Lima Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Guevara, G.; Verdesoto, A. & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.

Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.

INFO CAPITAL HUMANO. (mayo de 2016). *Info CAPITAL HUMANO*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Lamilla, G. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018*. Guayaquil Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Maldonado, A. (13 de junio de 2019). *Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores*. Obtenido de FORBES México: <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>

Maldonado, L. (2019). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima*. Lima Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

- Maldonado, P. (2018). *Metodología de la Investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Martínez, M. C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Mata, L. (1 de octubre de 2019). *Hipótesis en la investigación cuantitativa*. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/hipotesis-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Molina, G. (2019). *Satisfacción Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional del personal. Caso de estudio aplicado en instituciones públicas del cantón Bolívar*. Guayaquil Ecuador: Universidad Espíritu Santo Facultad de Postgrados.
- Pita, M. & Varas, M. (2019). “*Satisfacción laboral del personal del Parque Zonal Huáscar de SERPAR LIMA de la Municipalidad Metropolitana de Lima-2017*”. . Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Quintero, V. (2018). *Satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería de la clínica de medicina familiar “Dr. IGNACIO CHÁVEZ” del ISSSTE*. Ciudad de México México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ramos, A. (2018). *La Satisfacción Laboral de los Docentes de una Institución de Educación Superior Pública y su Relación con la Calidad de la Educación*. Guanajuato México: Universidad de Guanajuato.

Randstad. (13 de mayo de 2019). *La satisfacción laboral en España se sitúa por debajo de la media europea.* Obtenido de RRHHDIGITAL:

<http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/136626/La-satisfaccion-laboral-en-Espana-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea>

Ribes, G. G., Perello, M. M. D. R., & Herrero, B. A. (2018). *Dirección de recursos humanos : Gestión de personas.* Valencia España: Universitat Politecnica de Valencia.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.).* Ciudad de México México: PEARSON .

Rodríguez Jarabo, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad.* Alicante España: Universidad Miguel Hernández de Elche.

Sebastian, N. (2019). *BIBLIOTECA DE POSGRADO - UNTUNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO ESCUELA DE POSGRADO UNIDAD DE POSGRADO INGENIERÍA Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de colaboradores, área de congelado, Empresa Agroindustrial GANDULES INC S.A.* Trujillo Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Serrabasa, M. (2018). Las empresas del futuro son las que apuestan por las personas. *Business Review (Núm. 281).*

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México México: Editorial Limusa.

Tapia, L. (2020). *El reconocimiento laboral y su relación con la rotación del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito.*”. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Trujillo, C. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF24*. Ciudad de México México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Villar, V. M. (2018). *Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales*. Santiago de Chile Chile: Ediciones Universidad Santo Tomas.

Werther, J. W. B., Davis, K., & Guzmán, B. M. P. (2019). *Administración del capital humano*. Ciudad de Méxcio México: McGraw Hill.

Yauris, C. (2017). *Autoestima en bachilleres de psicología del curso suficiencia profesional de la Universidad Inca Garcilaso de La Vega*. Lima: Universidad Inca Gaecilaso de la Vega.

## ANEXOS

### Anexo N° 1

Tabla 22  
*Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	SUB-VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b><u>General.</u></b></p> <p>¿Cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?</p>	<p><b><u>General:</u></b></p> <p>Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.</p>	<p>En la investigación llevada a cabo se tiene como variable: Satisfacción laboral</p>			<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Es una investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal</p>
<p><b><u>Específicos.</u></b></p> <p>¿Las condiciones de trabajo son un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart</p>	<p><b><u>Específicos:</u></b></p> <p>Determinar las condiciones de trabajo como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de</p>	<p><b>Definición Conceptual.</b> (Robbins, S. P., &amp; Coulter, M, 2018), la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene un trabajador en relación a su trabajo. Si un colaborador tiene un</p>	<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Comodidad con el ambiente físico donde labora. La iluminación de su lugar de trabajo. Distribución física del ambiente trabajo.</p>	<p><b>Diseño.</b></p> <p>La investigación fue de tipo transversal (se hizo en un solo instante de tiempo) y no experimental (En tanto no hay manipulación de variables). El alcance</p>

en la ciudad de Lima, 2019?

Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.

alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. Por otro lado cuando un empleado se encuentra insatisfecho con su labor evidenciará una actitud negativa.

de la investigación fue descriptivo.

¿La escala remunerativa es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?

Determinar la escala remunerativa como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.

Escala remunerativa.

Satisfacción salarial.  
Remuneración percibida.  
Bonificaciones.

### Población

La población está conformada por el número de colaboradores que suman en total 20

¿El desarrollo personal es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de

Determinar el desarrollo personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral

Desarrollo personal.

Satisfacción con el trabajo.  
Desarrollo profesional.  
Capacitaciones.

### Muestra Censal

La muestra está conformada por la misma cantidad de la población 20

la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?	de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.	personas que trabajan en la empresa.
¿El reconocimiento personal es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019?	Determinar el reconocimiento personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Diseño de Interiores Deco Dart en la ciudad de Lima, 2019.	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p>
	Reconocimiento personal.	<p>Percepción agradable del trabajo.</p> <p>Aceptación de opiniones.</p> <p>Tareas compartidas.</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo N° 2: Encuesta acerca de la Satisfacción Laboral

N°	ÍTEMES	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, No opina	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
	<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores					
2	El ambiente y la iluminación de su lugar de trabajo es apropiado.					
3	El entorno físico y el espacio en el que trabaja son seguros					
4	El ambiente físico donde usted labora es adecuado					
5	Estoy satisfecho con el centro de trabajo que permiten un buen desempeño de los labores diarias.					
	<b>DIMENSIÓN: ESCALA REMUNERATIVA</b>					
6	Está usted de acuerdo con la remuneración económica que recibe por su servicio.					
7	La empresa contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, elevando considerablemente su ingreso económico familiar.					
8	No está conforme con la remuneración.					
9	La remuneración está equilibrada con otras áreas de la organización.					
10	El sueldo que percibe está en relación directa a las labores para las que ha sido contratado.					
	<b>DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL</b>					
11	Las oportunidades que le ofrecen en su trabajo le permiten hacer línea de carrera.					
12	Está satisfecho por el trabajo que realiza por sí mismo					
13	Existen oportunidades que le ofrecen en su trabajo de realizar labores en la cuales puede destacar.					
14	Llega a alcanzar los objetivos y metas personales que se ha propuesto.					
15	Se dan las oportunidades de desarrollo personal en la forma de capacitaciones por parte de la empresa.					
	<b>DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL</b>					
16	Existe algún tipo de reconocimiento por su labor por parte de la empresa					
17	Las tareas que realiza en la empresa son muy importantes					

18	Está satisfecho en la forma en que se da la negociación en su empresa para no reconocer las horas extras.					
19	Toma distancia con las personas que no realizan debidamente sus labores de acuerdo a los lineamientos de la empresa					
20	Estoy satisfecho de compartir el trabajo con mis compañeros.					

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo N° 3: Ficha de validación de expertos

#### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

Ph D ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE DISEÑO DE INTERIORES DECO DART EN LA CIUDAD DE LIMA 2019”.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: .....



MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA

Firma del experto

## Anexo N° 4: Ficha de validación de expertos

### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

Ph D ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE DISEÑO DE INTERIORES DECO DART EN LA CIUDAD DE LIMA 2019”.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: .....



MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA

Firma del experto

## Nº 5: Ficha de validación de expertos

### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: TORRES OPORTO HÉCTOR MANUEL

TITULO Y GRADO: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		Hay coherencia en la redacción de la pregunta, pero no hay coherencia con el tipo de investigación pues se usan en 12 preguntas palabras no cuantificables
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?		X	Hay 12 preguntas no cuantificables pues las palabras usadas son no medibles y subjetivas
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		En la medida que se corrijan las 12 palabras sombreadas si contribuirá al análisis y procesamiento de datos
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		7	1	

Sugerencias: Busca utilizar palabras que puedas medir.

Ejemplos:

En la pregunta 10 no se puede medir la creencia y por otro lado el sueldo es muy bajo podría interpretarlo como que esta colocado o ubicado en el piso, pero si puedo decir: ¿El sueldo que usted recibe mensualmente se encuentra en relación directa a lo que ofrece el mercado por el mismo cargo?

En la pregunta 18 yo no puedo medir lo que le agrada o desagrada al limitarle trabajar horas extras, pero si puedo decir: ¿Al impedirle trabajar horas extras se limita su capacidad monetaria para adquirir productos de primera necesidad?

Recuerda que el objetivo de una encuesta es que sea medible, accesible y cuantificable.



Mg. Héctor Manuel Torres Oporto

Firma del Experto

## Anexo N° 6: Ficha de validación de expertos

### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APellidos y Nombres del Experto:

TÍTULO Y GRADO

Ph D ( )    Doctor ( )    Magister ( X )    Licenciado ( )    Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE DISEÑO DE INTERIORES DECO DART EN LA CIUDAD DE LIMA 2019”.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: ..... APLICABLE .....



JUAN ANTONIO LEON MUÑOZ

Firma del Docente

## Anexo N° 7: Carta de Autorización de la Empresa

<b>CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA</b>	 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
---	--

Yo, Ruth Valentina Dominguez Soncco,.....  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 07522818, en mi calidad de Gerente.  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de .....  
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución DECODART Diseño de Interiores, con R.U.C N° 10075228185,  
(Nombre de la empresa)

ubicada en la ciudad de La Victoria.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la Srta. Alicia Maruja León Soncco, identificada con DNI N° 40605832 y a  
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

la Srta., Gloriette Adriana Huamani Álvarez, identificada con DNI N° 45852428, egresadas de la  
Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN (X) carrera profesional o ( ) Programa de Postgrado para  
(Nombre de la carrera o programa)

que utilice la siguiente información de la empresa:

Para realizar la tesis en la carrera de ADMINISTRACIÓN por consecuencia obtener el título profesional  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, (X) Tesis o ( ) Trabajo de  
suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o (X) Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. (para el caso de empresas privadas).
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.  
(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( ) Mencionar el nombre de la empresa.

  
 Firma del Representante Legal  
DNI: 07522818

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
 Alicia Maruja León Soncco  
Firma del Egresada  
DNI: 40605832

  
 Gloriette Adriana Huamani Álvarez  
Firma del Egresada  
DNI: 45852428

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				