

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA TEXTIL CONFECCIONES TEXTIMAX S.A., UBICADA EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA, LIMA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Mirtha Gricelda Prinz Loayza
Milagros Mercedes Sánchez Morocho

Asesor:

Mag. Aldo Rafael Medina Gamero

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A nuestros hijos, quienes son nuestro motor y motivo, queremos enseñarles que en la vida no hay impedimento alguno, para cumplir con tus sueños y metas trazadas, que el tiempo no sea una excusa para iniciar y terminar lo que tanto anhelaste; nuestra meta cultivar en sus corazones “que las cosas que hagas debes hacerlo con esmero y alegría”, y que los frutos llegaran.

Te amamos hijos

Un abrazo mi adora hija Melanie Martínez de tu mamá Mirtha Prinz

Un abrazo mi querida hija Diana Tello de tu mamá Milagros Sánchez

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias, quienes nos han apoyado en este tiempo a lo largo de nuestra carrera, brindando en todo momento su comprensión por los tiempos que no hemos podido estar con ellos, sacrificios que saben será bueno para nuestro desarrollo y el futuro familiar.

Sabemos que estamos cerca a culminar esta etapa llena de buenos aprendizajes y cultura en la Universidad.

Así mismo, agradecer a los mentores quienes muchos de ellos han sido un ejemplo a seguir, con su ímpetu de enseñanza y exigentes en sus clases.

Todo en conjunto ha sido satisfactorio para nosotras, quienes nos encontramos agradecidas y emocionadas en este siguiente paso para lograr la Licenciatura y cumplir nuestra siguiente meta de la Titulación en un corto plazo.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	40
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Categoría de Niveles	30
Tabla 2	Validez de Contenido del Instrumento	32
Tabla 3	Análisis de Confiabilidad de Datos.....	32
Tabla 4	Variable: Satisfacción Laboral.....	35
Tabla 5	Dimensión 1: Condiciones Laborales	36
Tabla 6	Dimensión 2: Bienestar Laboral	38
Tabla 7	Dimensión 3: Relaciones Interpersonales.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral.....	35
Figura 2: Porcentaje del Nivel en las Condiciones Laborables.	37
Figura 3: Porcentaje del Nivel en el Bienestar Laboral.	38
Figura 4: Porcentaje del Nivel en las Relaciones Interpersonales	39

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., con este propósito se ha utilizado un diseño no experimental transversal-descriptivo dado que tiene una sola variable, se aplicó el método cuantitativo el cual muestra un patrón de análisis de la muestra estudiada de manera cuantificable, aplicando un cuestionario de 30 preguntas, desarrollado a través de la encuesta basada en la escala de Likert, para el análisis del nivel de satisfacción la información se procesó en base a la escala general OJS. Se tomó una muestra de 207 empleados de la población total. Para asegurar la confiabilidad de los datos, el análisis fue trabajado con Alfa de Cronbach, dando como resultado $\alpha = 0.982$ confiable. En este proceso se tomó en cuenta las condiciones éticas. El resultado para el nivel de satisfacción laboral el 21,3% está insatisfecho y un 60,4% regular. Para las Condiciones Laborales: el 19,3% está insatisfecho y el 62,8 regular; Bienestar del Trabajo: el 29,5% está insatisfecho y el 53,6 regular; Relaciones Interpersonales el 30,9% está insatisfechos y el 46,9% regular. Finalmente, se proponen algunas recomendaciones para fortalecer las capacidades en las Empresas.

Palabras clave: Nivel de Satisfacción laboral, Satisfacción del Personal, Satisfacción en el Trabajo.

ABSTRACT

The aim of this research study is to know the level of job satisfaction of the personnel working in the company Textil Confecciones Textimax SA, for this purpose a non-experimental cross-descriptive design has been used because it has a single variable, the quantitative method was applied which shows a quantifiable analysis pattern of the studied sample, applying a questionnaire of 30 questions, developed through the survey based on the Likert scale, for the analysis of the level of satisfaction the information was processed based on the OJS general scale. A sample of 207 employees was taken from the total population. To ensure the reliability of the data, the analysis was worked with Cronbach's Alpha, resulting in $\alpha = 0.982$ reliable. In this process, ethical conditions were taken into account. The result for the level of job satisfaction, 21.3% are dissatisfied and 60.4% regular. For Labor Conditions: 29.3% are dissatisfied and 62.8 regular; Welfare of Work: 29.5% are dissatisfied and 53.6 regular; Interpersonal Relations 30.9% are dissatisfied and 46.9% regular. Finally, some recommendations are proposed to strengthen the capacities in the Companies.

Keywords: Level of job satisfaction, Personal satisfaction, Job satisfaction.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel global, la satisfacción laboral en las empresas va tomando más fuerza, los empleadores asocian la buena productividad con el buen desempeño de sus colaboradores, ya que estos al sentirse satisfechos pueden demostrar un buen desempeño laboral y poder así alcanzar sus objetivos profesionales. Comúnmente si el colaborador está satisfecho con su trabajo, cumplirá adecuadamente con las exigencias o requerimientos impartidos por el empleador, en cambio si el personal no se siente satisfecho, no será capaz de poder realizar sus labores con eficiencia y su producción será baja, causando pérdidas para la empresa. Generalmente se piensa que la insatisfacción laboral se debe a los altos niveles de estrés o a las altas horas de trabajo, pero no siempre puede ser así, ya que, en su mayoría, los colaboradores pueden soportar varias horas de trabajo y sentirse satisfechos, todo va a depender de que se sientan bien remunerados y trabajar cómodamente en un ambiente agradable. La Unión Europea va tomando más énfasis en poder mejorar la calidad de vida en el trabajo, resaltando y promoviendo la inclusión social y el empleo. La satisfacción laboral tiene más importancia en los países pertenecientes a la UE, pero dentro de estos se observa que los países con menor porcentaje de satisfacción se encuentra Hungría, Reino Unido, Italia, Francia, España, mostrando hasta 57%, en cambio Portugal, Alemania, Austria y Dinamarca muestran una satisfacción de hasta el 66% de aceptación, esto quiere decir que son los países donde se encuentran más satisfechos. Según estudios realizados por la empresa International Survey Research, aplicados a los 10 países que representan las mayores potencias económicas, demostró que la satisfacción laboral de España (58%) se encuentra en la media de satisfacción. Así como Italia (55%), Francia (55%), Reino Unido (56%), Alemania (61%). Por otro lado, en los

países asiáticos como Japón (45%) y China (59%) demuestran que están ascendiendo en los niveles de satisfacción. En Estados Unidos (62%) y Canadá (64%) y por último el país con mayor puntuación es Brasil (65%).

En el ámbito Internacional, (Randstad, 2018) Empresa líder en Gestión Humana en España, realizó el análisis de su estudio “Randstad Workmonitor”, considerando los tres primeros meses del año 2018, en esta investigación se encuestaron a 13,500 personas que cuentan con una profesión académica de 34 distintos países, los cuales fueron segmentados por domicilio y por edad. Los resultados resaltan que los colaboradores con edad menor a 25 años son los que se encuentran más satisfechos en su centro de labores. Esto quiere decir que, por cada 8 de 10 jóvenes con ocupación laboral el cual representa el 81%, confirman sentirse complacidos con las condiciones de su trabajo, en comparación con el periodo 2017 se observa un crecimiento del 6%. Con respecto, a los colaboradores más de 45 años de edad, la encuestadora indica que la satisfacción laboral va en aumento, ya que subió 2% en el último año, que corresponde al 73%. Por otro lado, indicaron que se registró un descenso en los colaboradores con edad comprendidas de 25 a 45 años, situándose en un 76%, notándose una baja de los tres (3) puntos porcentuales, en comparación con el año 2017. En conclusión, el 73% de los colaboradores se encuentran dichosos con su puesto de trabajo, lo que muestra un descenso de 3% respecto al primer trimestre del año, cuando este indicador era del 76%. En contexto general, los países que registran las tasas más altas son Dinamarca donde se observa mayor nivel de satisfacción 81%, seguido de Austria y Noruega 79% y los Países Bajos equivale al 77%. Al nivel de España se encuentran Reino Unido con un 75% y también Luxemburgo con un 74%. Al mismo nivel que la media europea se encuentra Bélgica, Alemania y Portugal 70%, Francia 67%, Grecia muestra 66% e Italia con 65% de

satisfacción. Dejando a un lado a Europa, en América del Norte, Estados Unidos evidencia una tasa de satisfacción laboral del 77%, por encima de la media europea. Australia registra un 72% más elevado, en comparación con los países asiáticos y China se mantiene con el 66%, mientras que Japón baja en un 45%.

Por otro lado, en el entorno Nacional, la satisfacción laboral actualmente no tiene el grado de importancia como se manejan en otros países, se encuentra bastante descuidado en el fortalecimiento del entorno laboral, al mismo tiempo, existen diversos problemas que deben enfrentar las organizaciones, puesto que, aún hay empresas que solo se interesan por incrementar sus ventas, dejando de lado el valor que tienen los empleados para el desarrollo de la misma. Esto se observa en las grandes y medianas empresas, en el cual se subvalora la mano de obra de los empleados, pagando solo la remuneración mínima vital, por más de 12 horas de jornada laboral diaria, ese es el principal motivo que da origen a la mayor tasa de rotación de colaboradores en las empresas, sumado a esto, la poca comunicación y mal trato por parte de los jefes o supervisores. Pero, también existe un menor porcentaje de empresas que están comprometidas en consolidar el ambiente laboral para sus colaboradores, apostando por incrementar el crecimiento dentro de la Institución, proporcionando capacitaciones, generando bienestar laboral para su personal. Cabe destacar que, un trabajador siempre desea encontrar un buen ambiente laboral que le permita desempeñarse al 100% en sus funciones, y que sienta comodidad en su entorno de trabajo, por esta razón, es muy importante que las empresas velen por su bienestar personal, con un medio adecuado y seguro, que cuente con crecimiento laboral, que el personal sea reconocido económicamente de acuerdo a sus funciones y horarios. Es importante conservar a los colaboradores y disminuir la rotación de personal el cual genera pérdidas económicas para la Institución.

Con respecto al medio Local, referente a la satisfacción laboral de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., se observa que existe alta rotación de personal y las principales causas, se debe a varios factores, algunos de los cuales son las prolongadas horas de trabajo, donde en algunas ocasiones no se les reconoce en su totalidad sus horas extras y a esto se le suma la baja remuneración que perciben en comparación con otras empresas, todo esto se debe a que no tiene implementado una política salarial, donde se podría regular las remuneraciones en función a los cargos que desempeñen en la compañía. Confecciones Textimax S.A. es una empresa formal, que cumple a tiempo con el pago de todas sus obligaciones y pago de planillas a tiempo, entonces en este aspecto, se observa que existen personas que no están acostumbradas a pagar por ejemplo el aporte de un Sistema de Pensiones y no piensan en su futuro, no estando de acuerdo con que se les descuenten este concepto y optan por renunciar e irse a trabajar a talleres informales donde no tienen ningún tipo de beneficios, si bien es cierto en un taller reciben su remuneración sin estar afecto a descuentos, pero pierden varios beneficios como el estar asegurados ante un accidente laboral. Otro problema observado es que, al ser una empresa de producción, que se dedica a la confección de prendas de vestir, siempre tienen que entregar los pedidos requeridos por los clientes en el tiempo pactado en el contrato, los jefes y/o supervisores muchas veces no manejan un buen trato con el personal y estos al percibir los gritos y llamadas de atención, optan por renunciar. Una solución que podría darse para mejorar este problema de mal trato al personal y velar por la salud psicológica del personal, es encargar al área de Recursos Humanos, para que, mediante ellos, puedan dar charlas en primer lugar, a los trabajadores de primera línea que son los jefes y supervisores, para que puedan cambiar su manera de poder manejar la presión de la producción, sin la necesidad de llegar a tonos de voz altos. También se podría implementar horarios para que todo trabajador pueda realizar “pausas activas”, que son muy usadas en la actualidad en otros

países y de esta manera se le puede dar un pequeño descanso durante la jornada laboral, que van a servir para que recuperen energías y así también poder mejorar su desempeño y eficiencia en el trabajo, estos ejercicios ayudaran a reducir la fatiga y estrés laboral, trastornos musculares y de esa manera podrán recuperar energía.

Justificación

Teórica

El presente trabajo se ha realizado con el fin de entender en qué situación se halla el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, debido a que, en las últimas transformaciones que se está produciendo en los temas laborales, la complacencia de los colaboradores se ha visto impactado. En este estudio presentado, se podrá identificar en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores que laboran en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., el cual podrá ser incorporado como teoría fundamental para poder comprender las principales causas por las que el personal decide renunciar y así poder brindar algunas recomendaciones para mejorar esta problemática e incrementar su productividad.

Práctica

Entendidos en la importancia del impacto en las empresas por la satisfacción del personal, se realiza esta investigación porque existe la necesidad de identificar el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la empresa Confecciones Textimax S.A. Para esta investigación nuestro juicio y experiencia laboral por más de una década en el área de recursos humanos nos conlleva a aplicar todas las pautas necesarias para el logro de este objetivo, en todo este tiempo se ha adquirido conocimiento, además de observar las necesidades y descontento del personal. De esta manera, el resultado del trabajo desarrollado basado en la satisfacción laboral, permitirá en un futuro proponer y aplicar métodos de mejora de los aspectos identificados como deficientes, por

ende, otras organizaciones que deseen aplicar estrategias, a su realidad, podrán lograr objetivos similares.

Metodológica

Para obtener los resultados de los objetivos planteados en este estudio de investigación, se utilizó el método del muestreo probabilístico aleatorio simple, como técnica se usó la encuesta a través del instrumento del cuestionario, el cual consta de 30 preguntas y fue utilizada para realizar el sondeo al personal de Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. Para la fiabilidad del análisis de los datos obtenidos se trabajó con el coeficiente de Alfa de Cronbach y para el análisis de los resultados se consideró la Escala General OJS que fue procesada en el programa SPSS, de esta manera poder identificar directamente cuales son los factores que llevan a que el personal no se sienta complacido en su entorno laboral, así aportar una mejora en la empresa.

Antecedentes Nacionales

(Corcino, 2017) En la ciudad de Chimbote, en una Tesis para la obtención de su título profesional en Licenciatura de Psicología, “Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local – Sigvas 2017”. Tuvo como objetivo precisar que tan satisfechos se encuentran sus colaboradores, su diseño es no experimental, el estudio aplicado para este trabajo es tipo básico-descriptivo, se empleó una muestra no probabilística, la técnica usada para la obtención de los datos fue la encuesta y el instrumento fue la “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”, elaborado por (Palma, 1999). La muestra censal se trabajó con una población de 55 trabajadores de la UGEL- Sihuas, y los resultados muestran que frente a las condiciones materiales y físicas el 49,1% es parcialmente insatisfecho, frente a un 38,2% que se encuentra en un nivel regular; respecto a los beneficios laborales tenemos un 12,7%

en nivel parcial de satisfacción frente a un 78,2% de empleados en nivel regular; en políticas administrativas el 67,3% se siente parcialmente insatisfecho, con un 18,2% que se siente regular; en las relaciones laborales el 74,4% indica regular y el 3,6% tiene alta satisfacción; sobre el desarrollo personal el 10,9% es parcialmente insatisfecho y un 74,5% es regular; se concluye que el resultado total es que los trabajadores de UGEL SIHUAS se encuentran en un nivel regular con 47,3% , así como también con 52,7% de nivel de insatisfacción.

(Tacuri & Yarasca, 2018) En la Ciudad de Huancayo, explican en su Tesis titulada “La Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos Nombrados de la UNCP Huancayo”; la cual tiene como objetivo dar a conocer la apreciación que tienen los trabajadores sobre la Satisfacción Laboral. El estudio realizado es de tipo Básico en un nivel descriptivo, el diseño de la investigación es de tipo transversal, el método de investigación es cualitativa. La muestra aplicada para el estudio fue de 10 colaboradores administrativos nombrados de las Oficinas de Contaduría y Tesorería. El instrumento usado fue la entrevista. Los resultados demuestran que en su mayoría los trabajadores en el aspecto personal dieron a conocer sentimientos positivos de satisfacción laboral con respecto al desempeño que tienen en el desarrollo de sus labores, pero no se sienten muy satisfechos con relación a otros aspectos personales tales como las aspiraciones que no pueden llegar a alcanzar y la capacidad de poder asumir nuevas responsabilidades. Referente a la institución, se determina que se sienten insatisfechos por la falta de reconocimiento que reciben por parte de sus jefes, también por el trato por parte de sus supervisores que lo hacen de forma autoritaria. y a eso se suma la baja remuneración que perciben.

(Abril & Gamboa, 2018) En la ciudad de Arequipa, en una tesis para la obtención del título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería, sustentó “Satisfacción Laboral en el área de recepción de los Hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Arequipa, 2017”. El cual tiene como

objetivo dar a conocer que tan satisfechos se sienten los colaboradores del área de recepción de dicho hotel, el estudio realizado es de tipo descriptivo, tiene un diseño no experimental, la investigación es transversal, se tuvo una población de 27 personas, la técnica usada para este estudio es la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario, estos cuestionarios recogieron preguntas cerradas basadas en la escala de Likert. Para su interpretación del análisis se aplicó el programa estadístico SPSS, el cual muestra los resultados en referencia a la pregunta el interés en realizar las labores el 59.6% del personal manifestó que es muy importante; con respecto a la remuneración, el 70.37% manifestó que es muy importante y solo un 29,63% indicaron que es bastante importante; en cuanto al constante trabajo en equipo el 70,37% indicó que es bastante importante y solo un 7,41% dijo que es más o menos importante. Se concluye que la satisfacción laboral del personal de recepción que trabaja en los hoteles, es bastante importante según la escala de calificación establecida para la investigación.

(Campos, 2016) En la ciudad de Chiclayo, en una tesis para el logro de su título profesional de Licenciado en Psicología, “Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Íllimo, 2016” este estudio de investigación es de tipo no experimental, trasversal descriptiva, siendo su objetivo poder identificar que tan satisfechos se sienten sus colaboradores, segmentando según la edad, sexo y también por el cargo que desempeñan, la muestra aplicada fue realizada a 72 colaboradores, se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma Carrillo, donde se demostró que la mayor parte de los colaboradores se encuentran insatisfechos con 60%, por ello que los colaboradores acuden a las huelgas, para así expresar su malestar, originando de esta manera, momentos de incertidumbre y pánico, poniendo en riesgo a sus compañeros de trabajo, haciendo que esto genere baja producción. Al realizar el presente estudio, se demostró que la edad es un factor muy importante porque esto influye en el desarrollo

de sus actividades, ya que las personas de 20 a 30 años se sienten más insatisfechas mostrando un 50% en comparación con los trabajadores de 31 a 45 años, que mostraron 47% de insatisfacción. Al mostrar cuales son los principales factores de la satisfacción laboral, demostraron que los colaboradores con respecto a la remuneración se sienten satisfechos con un 38% de aceptación, mientras que en la significación de las tareas encomendadas el 50% se sienten insatisfechos, por otro lado, el 62% se encuentran insatisfechos con respecto a las condiciones laborales y en 74% de colaboradores indicaron estar insatisfechos en el aspecto de reconocimiento personal. Por lo tanto, se concluye que la mayor parte de los colaboradores se sienten insatisfechos en los aspectos ya planteados y por eso tienden hacer más vulnerables tomando la decisión de renunciar y dejar sus puestos de trabajo en busca de una mejora.

(Díaz & Zuñiga, 2019), En la ciudad de Chiclayo, en un trabajo de investigación, para la obtención de título de segunda especialidad profesional, sustentó “Satisfacción Laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo-Perú 2016”, donde el presente trabajo tiene como objetivo determinar e identificar que tan satisfechos se sienten los profesionales de enfermería. El estudio aplicado es cuantitativa transversal descriptivo; el instrumento que se utilizó es la encuesta, donde la muestra se aplicó a 43 colaboradores y realizaron un análisis estadístico descriptivo. Se tomaron en cuenta 7 diferentes dimensiones: trabajo actual y general, las oportunidades de progreso que tienen los colaboradores, la relación que tienen con los jefes y supervisores, las remuneraciones e incentivos que reciben, las relaciones con los compañeros de trabajo y el ambiente físico y laboral en el que se desarrolla el trabajo. Dando como resultado que los colaboradores muestran satisfacción en seis de los aspectos tratados y en cambio sienten insatisfacción en el aspecto de recibir baja remuneración mostrando un 65%, en cuanto a la relación que tienen con sus jefes muestran un 24% y en el

ambiente en que desarrollan sus actividades muestra un 27%. Se Concluye que el 68% de los colaboradores evidencian sentirse satisfechos, por lo tanto, los resultados revelados permiten rechazar la hipótesis planteada.

Internacionales

(Hernández, 2017) En la ciudad de Managua en el país de Nicaragua, una Tesis de Maestría en Administración de Salud, siendo su objetivo el de determinar qué tan satisfechos se encuentran sus colaboradores que labora en el departamento de Odontología Restauradora de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en el año 2016, aplicando para esto un tipo de estudio descriptivo, donde obtuvieron información de los docentes, aplicando cuestionarios a 18 de 22 personas, siendo este el 81.81% de participación. Como resultados de este estudio se encontró que existe insatisfacción relacionada a la investigación y a la vez con la infraestructura y los materiales de trabajo clínico. Dando como conclusión que la motivación y el reconocimiento afectan negativamente en la satisfacción de los profesores.

(Rodríguez, 2018) En la ciudad de Palma de Mallorca, España, un trabajo de investigación realizada por la Universidad Santo Tomas, división de ciencias de la salud la facultad de Psicología en el año 2018, siendo su objetivo principal saber que tan satisfechos se encuentran sus colaboradores de una empresa dedicada al alquiler y venta de vehículos. El estudio aplicado es de tipo cuantitativo, no experimental, empírico analítico, de diseño descriptivo, tomando como muestra a 153 de un total de 192 personas encuestadas, el resultado del análisis muestra un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.93, con respecto a los supervisores y la buena relación que tienen con sus compañeros, muestra un nivel alto, también se observa un menor nivel de insatisfacción con respecto a la remuneración. Dando como conclusión que se evidencia por parte

de los colaboradores una insatisfacción en el tema de la baja remuneración que perciben, ese es el motivo por el cual deciden aceptar otras ofertas laborales, también se evidencia que existe una carencia en la formación y también en la promoción en los colaboradores, para esto sería necesario reforzar estos temas, así como también ver el tema de las promociones para así obtener que el colaborador muestre su deseo de superación y así mejorar su desempeño en cuanto a las labores que realiza.

(Muñoz, Gómez, & Sánchez-Alcaraz, 2017) En su artículo de la Revista Gestión de la Educación publicado en el año 2017, titulado “Satisfacción Laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria”, tuvo como objetivo evaluar la influencia de distintas variables socio-demográficas en la satisfacción laboral de los docentes, el diseño aplicado es una investigación de corte transversal de tipo descriptivo, el método usado es cuantitativo, la muestra aplicada fue a 163 colaboradores, siendo el instrumento usado el cuestionario. Se evidencia que el sexo de los colaboradores no influye en el tema de la satisfacción, pero si se observa diferencias en cuanto al tema de las jornadas laborales, así como también en la remuneración. Se concluye, que el nivel de Satisfacción de los colaboradores es de medio-alto, observando que la mayor satisfacción se encuentra en los colaboradores que son fijos o estables y una menor satisfacción en los colaboradores contratados temporalmente.

(Zaldúa, 2018) En la ciudad de Guayaquil, una tesis de Maestría en Gerencia en servicios de Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, siendo su mayor objetivo el identificar los factores que influyen en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Hospital de Israel Quinteros Paredes, aplicando técnicas Cuantitativas para poder así elaborar mejoras que serán satisfactorias para la empresa, el instrumento aplicado fue la encuesta y la muestra tomada a 60 de un total de 65 colaboradores que trabajan en el hospital, como resultado se observa que existe

insatisfacción por parte del personal con respecto a las condiciones físicas de trabajo, también se observa que no se sienten reconocidos por el trabajo que hacen, así como también un 60% opina que están mal remunerados. En conclusión, los resultados contienen factores de insatisfacción que influyen mucho en cómo es el comportamiento del colaborador, pues para ellos la satisfacción laboral es un tema muy importante ya que de eso depende la manera de actuar y desenvolverse en sus labores, con esto se evidencia que la baja remuneración y las malas condiciones de trabajo, hace que los colaboradores no se sientan cómodos, si se llegara a mejorar estos aspectos, los colaboradores serían más productivos.

(Calderón, 2016), En la ciudad de Huehuetenango, País de Guatemala, en su Tesis para optar el grado de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, titulada “Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores en el área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango”. Siendo su objetivo principal identificar que tan satisfechos se encuentran su personal, en cada una de las actividades que forman o realizan en su trabajo. El actual estudio es de tipo descriptiva. La muestra aplicada fue tomada a 40 colaboradores que laboran en la municipalidad. El instrumento aplicado fue el Cuestionario. Se obtuvo como resultado que sus colaboradores, en su mayoría presentan niveles altos de satisfacción. En conclusión, que, del total de colaboradores se evidencia que el 40% indica sentirse totalmente satisfechos con el trabajo que realizan y el 60% indicaron estar satisfechos con su trabajo, demostrando así que el total de sus colaboradores se sienten contentos y satisfechos. Como recomendación indican que se debe de conservar todos estos factores que favorecen a que los colaboradores se sientan cómodos con sus puestos y con las tareas encomendadas, que hacen que muestren un buen desempeño de sus actividades.

Base Teórica

Satisfacción laboral

Como señalan (Porter & Lawler, 1968) en su modelo de expectativas en el cual mencionan que, la satisfacción laboral viene hacer la consecuencia de los diferentes niveles de desempeño, donde el esfuerzo va a depender de la recompensa recibida, es decir, que tan atractiva puedan ser estas retribuciones y si son igualitarias frente al desempeño efectuado. El modelo inicia por (Vroom, 1964) quien sostiene que el personal se siente motivado si cumple con sus objetivos trazados, la expectativa está basada en el logro de los objetivos intermedios y la relación con las recompensas. Tiempo después este modelo fue mejorado por (Porter & Lawler, 1968) quienes sostienen que existe un vínculo en la productividad, satisfacción y las recompensas obtenidas, las cuales pueden ser externas (retribución) o internas (crecimiento). Cabe decir que, si el personal siente que las recompensas no son equitativas por las funciones desempeñadas, crean en ellos un descontento laboral, para ellos uno de los objetivos más importantes es sentirse satisfecho y cómodos en el ambiente de trabajo, sintiendo que labor ha sido recompensada equitativamente por el esfuerzo realizado con buen desempeño. Por otro lado, no cabe duda que simboliza mejor el sistema referente a las motivaciones, lo que significa que esto influye a que los colaboradores estén satisfechos y sientan que la recompensa es justa al esfuerzo que dan. Indudablemente los colaboradores saben que por realizar una actividad obtendrá una remuneración por lo que producen, pero, cuando este desarrollo requiere de un esfuerzo adicional y este es premiado genera satisfacción en el personal. Finalmente, el modelo esquematiza que la satisfacción en los colaboradores inicia con el valor de la retribución al esfuerzo y desempeño ejecutado, en el cual se busca las recompensas equitativas y la probabilidad de alcanzar un incentivo adicional como dinero, promoción, beneficios adicionales, apoyo de la jefatura.

De acuerdo con (Locke, 1968) la satisfacción laboral se rige en función a los valores intrínsecos relacionados con su teoría la fijación de metas. El autor planteó que el alcanzar una meta es un componente motivacional muy robusto, y que la insatisfacción nos afecta y esto se transforma en un estado emocional negativo; así mismo, considera que cuando el personal crea sus propias metas estará más motivado para lograr sus propios objetivos lo cual determinará un nivel mayor y será su compromiso y productividad se reflejará en beneficio para la empresa. Lo que quiere demostrar, es que, cuanto más complejo nos resulta un objetivo, más disfrutamos del resultado de éste, igualmente, se podrá crear un efecto de descuido, si la meta se considera inaccesible, podría causar un efecto adverso. En resumen, para que los objetivos sean útiles, deben ser reales y alcanzables. El enfoque laboral de las empresas es muy importante para el personal en la medida que vayan asociando al rendimiento a las metas, en este punto se considera la eficacia y el rendimiento al alcanzar los objetivos trazados y su participación para incrementar la calidad y cantidad en el rendimiento de su personal. Por otra parte, la investigación ha permitido dar importantes conclusiones para la motivación en la organización, el cual considera que el propósito de trabajar para conseguir un objetivo es la fuerza que motiva al desempeño laboral y de esta manera aumentarlos niveles de satisfacción en los colaboradores.

Condiciones Laborales

Como lo menciona (Herzberg, 1959), para interpretar mejor el comportamiento del personal en su trabajo, plantea la existencia de su teoría de los 2 factores, o también llamada la teoría de la motivación e higiene, este modelo comparte con otras teorías de la necesidad y, también, ha sido relevante y fundamental para incentivar a diferentes investigaciones para el estudio de satisfacción y motivación laboral. Similar al resto de las teorías de la necesidad, supone también que todos los individuos poseen un conjunto fijo de necesidades básicas que al presentarse se obtiene como

resultado a un personal satisfecho el cual genera mayor productividad y una menor tasa de colaboradores insatisfechos. En este sentido Herzberg considera (1) al factor higiénico como un factor extrínseco el cual está asociado a la insatisfacción del personal, quiere decir que cuando la empresa cumple en brindar este factor a los colaboradores no necesariamente van a producir una motivación, ya que su dominio en la práctica no llega a alzar la satisfacción de manera fundamental y perenne, pero, cuando este factor no están presente en el personal si produce insatisfacción, dentro de estos factores higiénicos se consideran: los beneficios sociales, la remuneración, reglamentos internos de trabajo, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, estabilidad del puesto, seguridad. Como ejemplo tenemos a un empleado el cual recibe un sueldo acordado por las funciones que realiza en la institución, si el empleador cumple con este acuerdo, el personal no siente satisfacción o no hay un bienestar como tal, caso contrario es, si este sueldo es menor a lo acordado el personal se siente insatisfecho y desmotivado. Por otro lado, (2) el factor motivante o intrínseco, son aquellos que están relacionados con la satisfacción laboral, en este sentido explica que los colaboradores pueden realizar actividades o acciones por su propia satisfacción realizarlas sin la necesidad de recibir un incentivo externo, y pueden demostrar las capacidades y su potencial. En este factor intrínseco se considera: logros, reconocimiento, posibilidad de crecimiento, el estatus de alcance en la empresa, compartir expresiones con la dirección. Ejemplo en una empresa se presenta la propuesta para postular al cargo de jefatura, por ende, vas asumir nuevas responsabilidades y tendrás la oportunidad de mostrar tus habilidades obtenidas en el tiempo y estudio realizado a lo largo de tu carrera, este progreso es un crecimiento propio, en consecuencia obtendrás otras funciones acorde al cargo, un sueldo diferente; cuando esta oportunidad se presenta es altamente gratificante y placentera para el colaborador, pero, cuando no está presente, no produce insatisfacción.

Bienestar en el Trabajo

Para (Chiavenato, 2007) el bienestar del trabajo viene hacer el grado de satisfacción laboral comprendiendo diversos factores como una satisfacción en la calidad de vida en el trabajo ejecutado. En su teoría se consideran factores claves como: condiciones de trabajo, salud, moral, remuneración, participación, comunicación, identificación con la empresa, relación con la jefatura, organización del trabajo, para ello se debe cumplir con ciertas prácticas en: oportunidad de crecimiento futuro dentro de la empresa, remuneración, reconocimiento por los resultados logrados, beneficios económicos y sociales, las buenas relaciones con los compañeros, un buen ambiente psicológico y físico adecuado en el trabajo, dan como resultado la satisfacción del cliente externo e interno dentro de la organización, en ellos se plasman los aspectos intrínsecos y los extrínsecos. Para Chiavenato, tanto el desempeño y el clima organizacional son importantes al fijar la calidad de vida laboral el cual se resume dos posiciones opuestas: la primera, la persistencia del personal en cuanto a la satisfacción en el trabajo y al bienestar; segundo, el interés de los empresarios de obtener gran productividad de calidad y de esta manera poder cumplir con sus metas, dado que, el interés de las necesidades de las personas, varían según la cultura de estas y también depende de la organización. La calidad de vida en lo laboral se determina casi siempre por las necesidades de sus colaboradores, así como también de una buena remuneración, implementación de políticas internas. La finalidad de mejorar el bienestar laboral es proteger los derechos e intereses sociales de los trabajadores por el servicio que dan a las empresas, buscando satisfacer las necesidades económicas, sociales y personales.

Relaciones Interpersonales

Desde el punto de vista de (Chiavenato, 2007), Las relaciones interpersonales dentro de la organización crea condiciones favorables, la confianza del personal es mucho más elevada. Los

colaboradores pasan mayor parte de su tiempo laborando en la empresa, estas instituciones necesitan de los colaboradores para que ejecuten sus actividades u operaciones, en la misma medida se requieren recursos financieros, tecnológicos y materiales. La Gerencia de Recursos Humanos opera sobre el contexto de que, las empresas necesitan de estas personas para alcanzar sus objetivos. Dentro del enfoque sistémico las relaciones interpersonales y las empresas se consideran como una interacción abierta, este enfoque se divide en tres niveles: Nivel de Comportamiento Social (este nivel representa a los vínculos de la organización como el conjunto en la sociedad); Nivel de Comportamiento Organizacional (este nivel refleja a la organización como un sistema, que sería el todo, dentro de sus componentes que interactúan entre sí); Nivel de Comportamiento Individual (el sujeto es como un microsistema, permite un resumen de varias ideas de comportamiento, motivación, aprendizaje, etc.) la primera característica es la complejidad, en la cual el personal y las empresas se relacionan para el logro de las metas, algunas instituciones se identifican por una visión abierta para tratar al personal, mientras que otras no parecen avanzar mucho en el tiempo, utilizando políticas que no hacen avanzar y no permiten salir adelante. La segunda característica es el cambio que ocurre en los diferentes aspectos tanto económicos como sociales, así también como los aspectos tecnológicos y culturales, ocurriendo de esta manera cambios de manera inesperada.

Teniendo cuenta a (Goleman, 1995) manifiesta que, “Las Relaciones Interpersonales nos muestra que como seres humanos somos seres sociales y nos relacionamos con otras personas debiendo respetar el espacio de cada individuo y aceptarlos como son, con sus defectos y virtudes, respetando los derechos de cada persona, también dice que cuando nos relacionamos con los demás, esperamos que sea recíproco, eso quiere decir que deseamos dar, pero también deseamos recibir, así como también escuchamos y deseamos ser escuchados”. En su teoría Goleman

considera Tipos de Relaciones Interpersonales, estos son: Conocimiento de sí mismo, Autorrealización, Confianza, Motivación, Habilidades sociales, Inteligencia emocional. Con referencia a las relaciones interpersonales, la persona que más se comunica, es la persona más energética y suelen ser aquellas personas con emociones que pueden atraer a la otra. Para Goleman un factor esencial en la inteligencia emocional interpersonal es la empatía, en pocas palabras darnos cuenta de los sentimientos de las otras personas y sin que ellos tengan la necesidad de darlo a conocer, y que nos compromete en ser capaces de ver estas señales tenues y que nos permita acercarnos a los demás, la cuales muchas de ellas no son verbales. La inteligencia emocional interpersonal es vital en la vida de las personas, esto nos ayuda a compartir, convivir, liderar, sin la relación con los demás es muy difícil, más aún para el logro de nuestras necesidades, los seres humanos nos sentimos más seguros cuando nos desarrollamos más con las otras personas; el aprendizaje es muy importante y compartiendo ideas con las personas que te relaciones puedes lograr conocimiento y eso es muy importante para el individuo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019?

1.2.2 Problema Específico

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones laborales del personal que labora de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del bienestar del trabajo del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el Distrito de Santa Anita, Lima 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones laborales del personal que labora de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019.
- Analizar el nivel de satisfacción del bienestar del trabajo del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

Por la naturaleza de los datos es de tipo Cuantitativo, dado que la recolección de la información es cuantificable y se ha valorado mediante números, el cual ofrece un patrón de análisis de la muestra estudiada. Su objetivo es medir de forma confiable y estructurada, orientada al nivel de satisfacción laboral.

Como señalan (Fernández & Díaz, 2002) “La investigación cuantitativa te permite medir resultados controlados y objetivos, mediante una muestra representativa de la población que se está estudiando para conocer ciertos aspectos de interés, dirigida a resultados estadísticos.

2.2. Diseño de Investigación

El estudio se describe por ser un diseño no experimental transversal-descriptivo, porque tiene una sola variable, y a través de este estudio transversal se puede determinar el nivel de satisfacción laboral del personal midiendo una población definida en un tiempo específico. El enfoque descriptivo tiene como propósito medir las dimensiones o características de algún fenómeno de estudio, indagar la incidencia y los valores de la variable, lo cual ayudará a investigar el número de empleados satisfechos o insatisfechos de la empresa en un momento dado.

Como dicen (Ñaupas, Mejía, Nova, & Villagómez, 2014) La investigación no experimental transversal se caracteriza por hacer seguimiento a una variable, este tipo tiene ciertos símbolos para leerlos de forma entendible entre ellos: M = muestra, O = observación, T = tiempo y (r) = coeficiente de correlación.

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

La población viene hacer la totalidad de individuos que tienen en común ciertos criterios en el ámbito laboral, este podrá formar el referente para la elección de una muestra. Para el estudio se cuenta con una población de 1,469 trabajadores de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019.

(Tamayo, 2003) Describe a la población como “Un conjunto de operaciones de N fenómenos que se encuentran en un momento definido, las cuales tienen ciertas particularidades de interés para un estudio de investigación, que pueden cuantificarse”.

Para, obtener la muestra se utilizó el método del muestreo probabilístico aleatorio simple, porque se conoce a la población y se tomó en cuenta las cantidades por áreas, el cual consiste en 100 trabajadores del área Administrativa y 107 trabajadores del área de Producción, dando un total de 207 encuestados.

Teniendo en cuenta a (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista, 2006) la muestra es el “Grupo o Conjunto reducido de integrantes representativos que conforman una población, el cual tiene interés en recoger información”.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica utilizada en esta investigación fue la Encuesta, la cual ayudó a recopilar información y poder conocer las necesidades de la muestra obtenida. Esta encuesta fue generada a través de la escala de Likert considerando las alternativas: (1) Totalmente Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Satisfecho, (4) Muy Satisfecho y (5) Totalmente Satisfecho.

Por su parte (Namakforoosh, 2002) menciona que el método de la escala de Likert se suma a la escala ordinal, que fue desarrollada por (Rensis Likert, 1932). La característica más relevante es su forma fiel de medir la satisfacción que se sienten las personas a través de sus categorías que en su mayoría son cinco (5), con posibilidad de estar totalmente insatisfecho o totalmente satisfecho. Ideal para conocer actitudes, su construcción es fácil, para el usuario encuestado es sencillo, permite que de la información obtenida sea confiable.

Para la medición de la variable “nivel de satisfacción laboral del personal”, se ha empleado el instrumento de satisfacción general en el trabajo OJS (Overall Job Satisfaction), considerando tres (3) niveles basados en su categoría: insatisfecho, regular y satisfecho; estos fueron distribuidos por percentiles. La herramienta permitió identificar las tres dimensiones desarrolladas: condiciones laborales, bienestar del trabajo y relaciones interpersonales.

La escala de satisfacción general de (Warr, Cook, & Wall, 1979), fue traducida y adaptada por (Pérez-Bilbao & Fidalgo, 1999) que mide los niveles de satisfacción laboral en su forma intrínseca y extrínseca, permite obtener información relevante y efectiva del trabajo.

Tabla 1
Categoría de Niveles

Variable	Categoría	Codificación
Nivel de Satisfacción	Insatisfecho	0
	Regular	50
	Satisfecho	100

Para el Objetivo Específico 01: se utilizaron 04 preguntas para el indicador uno, 03 preguntas correspondiente al segundo indicador y 03 preguntas correspondiente al tercer indicador; para el Respecto al Objetivo Específico 02: se utilizaron 04 preguntas para el cuarto indicador, 04 preguntas correspondientes al quinto indicador y 04 preguntas correspondientes al sexto indicador; En relación con el Objetivo Específico 03: se utilizaron 04 preguntas correspondientes al séptimo indicador y 04 preguntas correspondientes al octavo indicador; los cuales fueron sometidos al criterio de tres expertos.

Instrumento:

El instrumento que se consideró para la recolección de datos fue a través del Cuestionario, que consta de 30 preguntas relacionadas con la variable satisfacción laboral. Para el análisis de la información se registró los datos en MS Excel, aplicando la fórmula de la varianza de esta manera poder determinar el coeficiente de Alfa de Cronbach, este método determina la confiabilidad de los datos como una consistencia interna.

Validez

Con base en (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista, 2006), “La validez es el nivel de capacidad que tiene un instrumento o método para medir una variable, de modo que, busca contestar al contenido y/o criterio del análisis”.

Para el desarrollo de este estudio se consideró la validez del juicio de 3 expertos, que han certificaron que el instrumento empleado respecto a las preguntas relacionadas con la variable y que están vinculadas con los indicadores son conformes.

Tabla 2
Validez de Contenido del Instrumento

Grado Académico	Nombre y Apellido	Dictamen
Ing.	Miguel Oswaldo, Apolo Valdivia	Aplicable
Ing.	Cesar Miguel, Barrantes Chávez	Aplicable
Mg.	Susana Yesica, Peña Goya	Aplicable

Nota 1 Fuente: Base de Datos, elaboración propia.

Confiabilidad

De acuerdo con (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista, 2006), “La confiabilidad de un instrumento que permite medir datos de manera segura a través de una consistencia interna, te brinda resultados transparentes, un estimador estable es el coeficiente de Alfa de Cronbach.”

Para determinar la fiabilidad en este estudio, se ha utilizado la medida de consistencia interna Alfa de Cronbach, mediante la varianza ejecutada en el total de resultados en MS Excel aplicando la formula logarítmica el cual arrojó como resultado $\alpha = 0.982$.

Tabla 3
Análisis de Confiabilidad de Datos

Alfa de Cronbach	N de Elementos
,982	5

Nota 2 Fuente: Base de Datos, de Investigación Propia

2.4. Procedimiento de tratamiento y análisis de recolección datos

Para la presentación del estudio, se solicitó reunión mediante carta dirigida a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos y a la Jefatura de Administración de Personal de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., con la finalidad de gestionar su autorización en el uso de información para de esta manera realizar el proyecto de investigación referente al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Textimax S.A., también se explicó que se necesita acceder a ciertos datos relevantes el cual será utilizado únicamente para el tratamiento del estudio, cuidando en todo momento la confiabilidad del mismo, cumpliendo con los protocolos y procedimientos de seguridad en la información y la protección de su privacidad. Una vez aprobada la autorización; se coordinó con la Jefatura de Administración de Personal el cronograma de fechas para la aplicación de las encuestas que se realizarían al personal, con el fin de no interrumpir sus actividades laborales. Por la disponibilidad del personal, la encuesta tuvo que realizarse en 4 etapas entre el 02 y el 09 de octubre del presente. El proceso de la encuesta fue entregar a cada trabajador el instrumento el cual es anónimo, se brindó todos los lineamientos de cada pregunta y se explicó que el marcado deberá ser con un aspa en el casillero graficado, al finalizar el trabajador entregó el formulario y se verificó inmediatamente que se encuentre completo para que el resultado sea veraz. La información recopilada fue ingresada en el programa SPSS para su análisis estadístico descriptivo como frecuencias y el porcentaje del nivel de satisfacción laboral elaborada por percentiles, una de las ventajas de este programa es la obtención de cálculos exactos evitando redondeos, en consecuencia, fue de gran ayuda para obtener resultados importantes en nuestro estudio de investigación.

2.5. Aspecto Éticos

Dentro del marco de todo este proceso se han tomado en cuenta las consideraciones éticas que se utilizaron durante el recojo y procesamiento de la investigación, en el que, se asegura que toda la información presentada sea correcta y enteramente confiable. En este desarrollo se está garantizando que los datos obtenidos no serán divulgados, de esta manera se velará por la confiabilidad de este, así mismo se ratifica que los datos obtenidos son veraces y aseguramos su valor ético.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Luego del desarrollo y análisis de la presente investigación, se ha identificado el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el Distrito de Santa Anita, Lima 2019; así como también sus tres dimensiones a fin de poder obtener los resultados en el presente estudio, para dar paso a las conclusiones.

Tabla 4

Variable: Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Insatisfecho	44	21,3	21,3	21,3
	Nivel Regular	125	60,4	60,4	81,6
	Nivel Satisfecho	38	18,4	18,4	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: 1 Datos obtenidos de la encuesta aplicada, (elaboración propia).

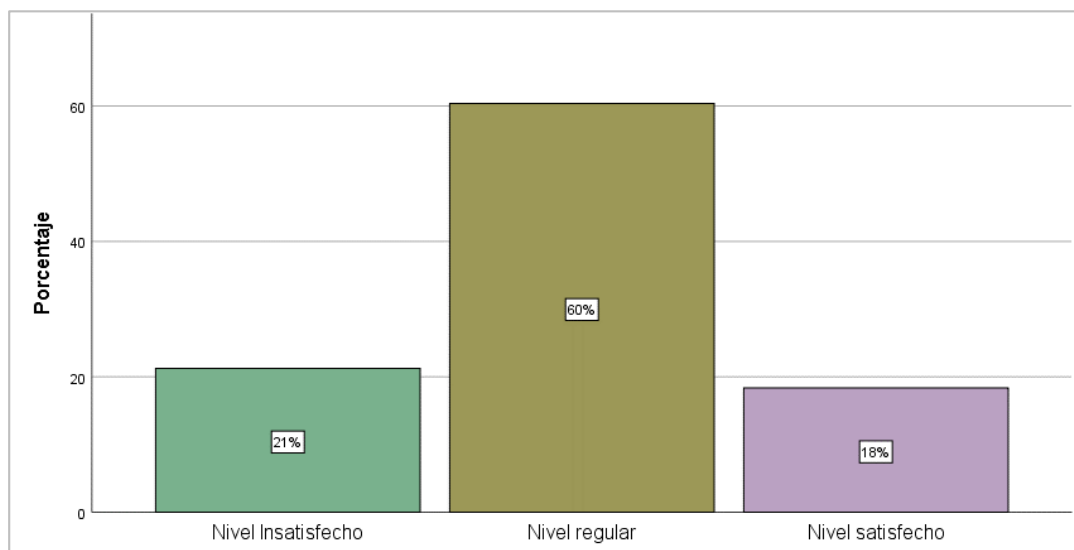


Figura 1: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral.

Interpretación

Respecto al estudio para identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019, los resultados muestran que de la población encuestada la cual representa el 100%, se aprecia que solo 38 colaboradores se encuentran en la categoría de “nivel satisfecho” esto representa un 18,4% del total; mientras que 44 colaboradores se sienten insatisfechos sienten este un porcentaje del 21,3%, en este sentido, la concentración relevante está en la categoría de “nivel regular” con 125 colaboradores esto representa el 60,4%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia en la categoría “nivel regular” es el que representa la mayor cantidad.

Tabla 5
Dimensión 1: Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Insatisfecho	40	19,3	19,3	19,3
	Nivel Regular	130	62,8	62,8	82,1
	Nivel Satisfecho	37	17,9	17,9	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: 2 Datos obtenidos de la encuesta aplicada, (elaboración propia).

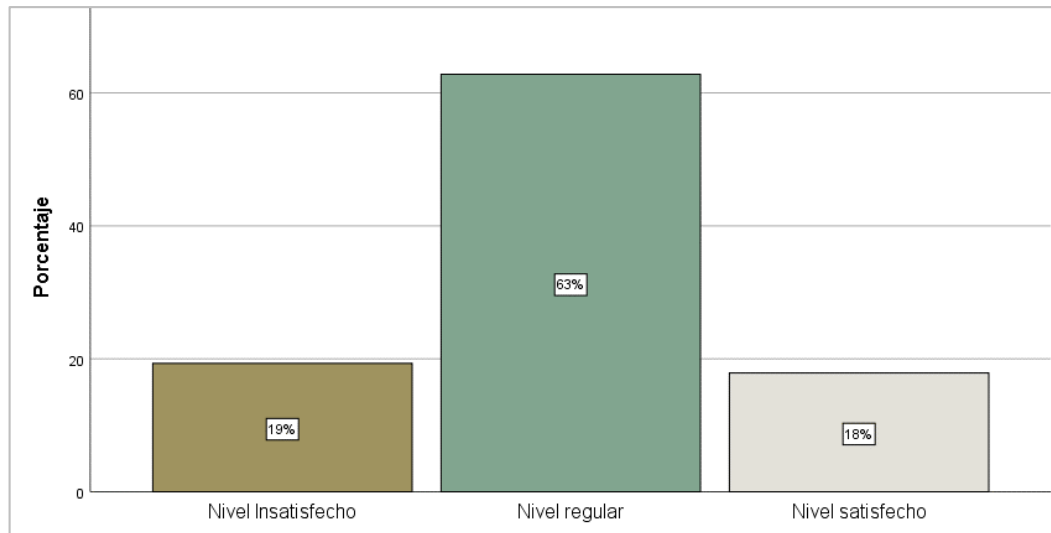


Figura 2: Porcentaje del Nivel en las Condiciones Laborables.

Interpretación

Respecto al nivel de satisfacción de las condiciones laborales del personal que labora de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019, la presentación gráfica de la muestra poblacional entrevistada quienes representan el 100% para nuestro estudio, demuestra que, solo 37 colaboradores se encuentran en el “nivel satisfecho”, teniendo como porcentaje un total del 17,9%; mientras que, 40 colaboradores están en el “nivel insatisfecho” esto representa el 19,3% de la población; el resultado para este objetivo revela que el mayor número de colaboradores se encuentran en la categoría de “nivel regular”, con 130 colaboradores quienes vienen a ser el 62,8%. Por consiguiente, se identifica que la tasa de frecuencia más alta está en un nivel regular.

Tabla 6
Dimensión 2: Bienestar Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Insatisfecho	61	29,5	29,5	29,5
	Nivel Regular	111	53,6	53,6	83,1
	Nivel Satisfecho	35	16,9	16,9	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: 3 Datos obtenidos de la encuesta aplicada, (elaboración propia).

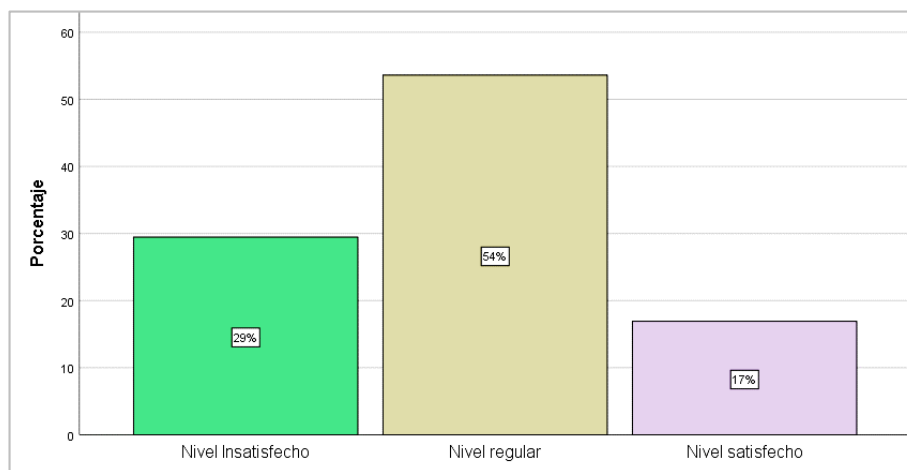


Figura 3: Porcentaje del Nivel en el Bienestar Laboral.

Interpretación

En cuanto al nivel de satisfacción del bienestar del trabajo del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019, la presentación gráfica de la población encuestada la cual representa el 100% para nuestro estudio, evidencia que, solo 35 colaboradores se encuentran en el “nivel satisfecho”, teniendo un porcentaje de 16,9%; en tanto 61 colaboradores se ubican en el “nivel insatisfecho” con un porcentaje del 29,5%; a diferencia, del resultado respecto a la categoría de “nivel regular”, el cual muestra un mayor número de 111 colaboradores quienes vienen a ser el 53,6%. De modo que, la tasa de frecuencia más alta se encuentra en el nivel regular.

Tabla 7
Dimensión 3: Relaciones Interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Insatisfecho	64	30,9	30,9	30,9
	Nivel Regular	97	46,9	46,9	77,8
	Nivel Satisfecho	46	22,2	22,2	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Fuente: 4 Datos obtenidos de la encuesta aplicada, (elaboración propia).

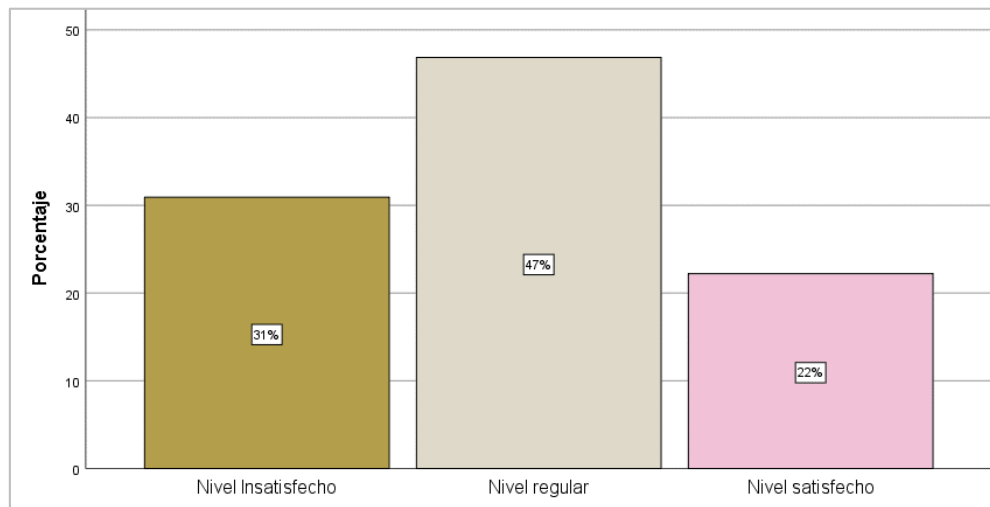


Figura 4: *Porcentaje del Nivel en las Relaciones Interpersonales*

Interpretación

En cuanto al nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, los resultados de la presentación gráfica del 100% de la población encuestada para el estudio, demuestra que, solo 46 colaboradores se encuentran en el “nivel satisfecho”, teniendo como porcentaje un total del 22,2%; mientras que, 64 colaboradores están en el “nivel insatisfecho” esto representa el 30,9%; a diferencia de la población que se encuentra en un “nivel regular”, con un porcentaje de 46,9% resultado de 97 colaboradores, lo cual revela que en consecuencia, se tiene la tasa de frecuencia más alta está en un nivel regular.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Según el objetivo general, los resultados de esta investigación destacan que el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019, muestra que de los 207 encuestados que es el 100% que pertenecen al área administrativa y producción, 38 colaboradores, que representan el 18.4% percibieron que la satisfacción laboral se encuentra en la categoría nivel satisfecho, 44 colaboradores que representan el 21.3% están en el nivel insatisfecho, 125 colaboradores donde se encuentra la mayor frecuencia representa el 60.4%, percibiendo que la satisfacción laboral se encuentra en la categoría nivel regular, estos resultados muestran que los colaboradores tienen una percepción regular, con tendencia a mejorar. Según (Tacuri & Yarasca, 2018) en su investigación indica que los colaboradores que laboran en la empresa se sienten medianamente satisfechos, dando a conocer sus problemas en dos dimensiones, respecto a la dimensión aspecto personal, que abarca capacidad para asumir responsabilidades en el trabajo y la autorrealización personal, mostrando como resultado un nivel medio y en la dimensión aspecto institucional, comprende el reconocimiento, la remuneración y el trato de sus jefes, dando a conocer que se sienten medianamente satisfechos. Se concuerda con dicho estudio ya que los aspectos, tanto personales como institucionales, son fundamentales para que los colaboradores se sientan satisfechos y de esta manera puedan desempeñarse favorablemente en sus actividades diarias, dando como resultado un buen desempeño laboral. (Calderón, 2016) en su investigación indica que la muestra para recolección de datos fue de 40 colaboradores, para esto se tomó en cuenta varios factores, tales como identificación del colaborador con la empresa, reconocimiento en el ámbito laboral y

desarrollo personal, dando como resultado, que la satisfacción laboral que se desarrolla en la empresa, presentan niveles altos de satisfacción, 40% demostró estar totalmente satisfecho y el 60% indicaron sentirse satisfechos con su trabajo, evidenciando así, que ningún colaborador indicó sentirse insatisfecho en su trabajo. Se concuerda con dicho estudio ya que los colaboradores que sienten que son reconocidos por el trabajo que realizan y se sienten bien remunerados, hace que el personal perciba un nivel óptimo de satisfacción laboral. Para (Porter & Lawler, 1968), en su modelo de expectativas, la satisfacción laboral inicia con la retribución al esfuerzo realizado y al desempeño logrado. Lo que quiere dar a entender, es que para los trabajadores es muy importante sentir retribuidos de manera equitativa, que se considere su labor y esfuerzo realizado en las funciones encomendadas y contar con la posibilidad de un incentivo hacia los logros obtenidos. Este cumplimiento de desempeño puede darse de forma intrínseca que los impulsa a realizar las tareas, sin necesidad de algún incentivo externo, solo por autorrealización y las extrínsecas son las impulsan a las personas a ejecutar tareas por las recompensas externas, por la recompensas o estatus obtenido.

Respecto al primer objetivo específico de satisfacción de las condiciones laborales del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019, muestra que de los 207 encuestados que es el 100% que pertenecen al área administrativa y producción, 37 colaboradores, que representan el 17.9% percibieron que las condiciones laborales se encuentra en la categoría nivel satisfecho, 40 colaboradores que representan el 19.3% están en el nivel insatisfecho, 130 colaboradores donde se encuentra la mayor frecuencia representa el 62.8%, percibiendo que las condiciones laborales se encuentra en la categoría nivel regular, estos resultados muestran que los colaboradores tienen una percepción

sobre las condiciones laborales que es regular, con tendencia a mejorar. Como afirma (Campos, 2016) en su investigación nos dice que para determinar el nivel de satisfacción de las condiciones laborales se encuestaron a 72 colaboradores, dando como resultado que el 38% se sienten muy insatisfechos, el 24% opinaron que se sienten insatisfechos, mientras que el 30% indicaron sentirse satisfechos y un 8% indicaron sentirse muy satisfechos, se demostró que hay una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral. Lo cual comparto ya que, si los colaboradores no trabajan en un ambiente adecuado, esto podría afectar al trabajador a nivel psicológico, llegando a provocar o causar niveles de estrés y todo esto por no trabajar en un ambiente adecuado para poder desarrollar sus actividades. Según (Hernández M. , 2017) en su investigación indica que las condiciones laborales tienen un nivel de satisfacción baja, ya que expresan que la infraestructura y recursos de trabajo repercuten de forma negativa en la satisfacción laboral de los colaboradores, sintiéndose muy insatisfechos por la comodidad de las oficinas y las malas condiciones de los ambientes de trabajo. De modo similar, se evidencia que existe una relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral. La insatisfacción laboral puede afectar el rendimiento de los colaboradores y por ello puede bajar la productividad. Desde el punto de vista de (Herzberg, 1959) nos explica en su teoría de los dos factores que las condiciones laborales es fundamental para el logro de satisfacción del mismo; en el factor higiénico conocido también como extrínseco, es un factor que cuando la empresa cumple no necesariamente va a producir o incrementar la satisfacción, por el contrario, cuando este factor no encuentra presente, si, produce insatisfacción al personal y siente que las condiciones laborales no son las más adecuadas para él, dentro de los extrínsecos se consideran: sueldo, beneficios sociales, reglamentos internos. El factor motivacional conocido como intrínseco está relacionado con la satisfacción laboral, quiere decir que los colaboradores realizan sus tareas particularmente sin

necesidad de un incentivo externo, donde puede demostrar sus capacidades y desarrollo personal y laboral, en este factor se contempla a: logros, reconocimiento, posibilidad de crecimiento.

Respecto al segundo objetivo específico de satisfacción del bienestar del trabajo del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019, muestra que de los 207 encuestados que es el 100% que pertenecen al área administrativa y producción, evidencia que, solo 35 colaboradores se ubican en el “nivel satisfecho”, que representa el 16,9%, 61 colaboradores se ubican en el “nivel insatisfecho” con un porcentaje del 29,5%; a diferencia, del resultado respecto a la categoría de “nivel regular”, el cual muestra una mayor incidencia de 111 colaboradores quienes vienen a ser el 53,6%. En tanto que, la tasa de frecuencia más alta se encuentra en un nivel regular con tendencia a mejorar. Como lo explican (Abril & Gamboa, 2018) en su estudio de investigación sobre el bienestar laboral, nos muestra los resultados obtenidos de su encuesta aplicada a 27 personas, con la finalidad de determinar la satisfacción laboral, donde consideraron varios factores tales como sueldo adecuado a los trabajadores donde se identificó 8 personas que equivale al 29.6% opinan que es bastante importante, 19 personas que equivale al 70.4% indicaron que para ellos es muy importante, en el factor de equidad de sueldo los colaboradores manifestaron que es más o menos importante con el 48.15% y un 37.04% dijo que es muy importante y solo el 14.81% indicaron que es bastante importante, con respecto al factor oportunidad de aprendizaje los colaboradores indicaron que para ellos es muy importante en el 66.67% y solo un 33.33% opinan que es bastante importante. Se concuerda con dicho estudio, ya que si los colaboradores se sienten bien y les gusta las labores que realizan, los resultados obtenidos se verán reflejados en su productividad y se sentirán identificados con la organización, también es muy importante que se sientan motivados, ya que

esto repercute en sus labores y se puede lograr aplicando un programa de incentivos y reconocimientos, esto hará que el colaborador sienta que es importante y que forma parte de la organización, entonces se puede decir que existe relación entre el bienestar laboral y la productividad en el trabajo. Citando a (Jara, 2016) en su estudio se evidencia que la percepción del bienestar laboral es satisfactorio, ya que se realizó el estudio en base a diferentes indicadores, como la estabilidad laboral, donde se observa que un 74.42% de los empleados se encuentran satisfechos, en el indicador reconocimiento al colaborador, se identifica que el 50% de los encuestados se encuentran satisfechos, mientras que el otro 50% se encuentran poco satisfechos, en el indicador remuneración se identifica que el 66.67% indicaron que se encuentran satisfechos, mientras que el 33.34% se sienten poco satisfechos con la remuneración que reciben. Según lo indicado se concuerda con dicho estudio, ya que un personal que no está bien retribuido, ni es reconocido por su buen desempeño, no se sentirá a gusto con lo que hace y esto repercutirá directamente en el desarrollo de sus actividades. (Chiavenato, 2007) señala los principales factores para alcanzar el bienestar laboral, son el clima organizacional y el desempeño de cargos, dichos factores son importantes para así asegurar la calidad de vida de los colaboradores en el aspecto laboral, llegando a la conclusión de que existen dos posiciones opuestas, la primera, la insistencia del personal para alcanzar el bienestar y su satisfacción en el trabajo y por el otro lado el interés que tienen las empresas de siempre alcanzar la productividad y llegar siempre a su meta. Se concuerda con esta teoría, ya que si se mantiene un alto nivel de motivación esto generará un excelente desempeño del colaborador, fomentando actitudes positivas y comportamientos muy deseados en el personal, todo esto llevará a que la empresa aumente su productividad.

Respecto al tercer objetivo específico de satisfacción de las relaciones interpersonales del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de

Santa Anita, Lima 2019, muestra que de los 207 encuestados que es el 100% que pertenecen al área administrativa y producción, evidencia que, solo 46 colaboradores se encuentran en el “nivel satisfecho”, que representa el 22,2%, 64 colaboradores se ubican en el “nivel insatisfecho” con un porcentaje del 30.9%; a diferencia, del resultado respecto a la categoría de “nivel regular”, el cual muestra una mayor incidencia de 97 colaboradores quienes vienen a ser el 46.9,%. De modo que, la tasa de frecuencia más alta se encuentra en un nivel regular con tendencia a mejorar. Tal como lo mencionan (Díaz & Zuñiga, 2019) en su estudio de investigación nos dice que de los resultados obtenidos el 16% se encuentra insatisfecho y el 84% mencionaron que se sienten en un nivel de satisfacción, evidenciando que el nivel de insatisfacción se da por la disconformidad que existe entre los compañeros para ayudarse entre ellos, se concuerda con dicho estudio ya que las relaciones interpersonales son muy importantes y se relacionan de forma significativa con el desempeño laboral de los colaboradores, un colaborador que se siente cómodo en su lugar de trabajo es un colaborador satisfecho. Según (Corcino, 2017) en su estudio de investigación sobre las relaciones interpersonales nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a 55 colaboradores, donde 2 personas que equivalen a 3.6% indicaron que tienen una alta satisfacción, 11 personas que equivale al 20% indicaron que la satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales es parcial y 42 personas que equivale a 74.4% donde se encuentra el mayor porcentaje de incidencia, indicaron que su satisfacción es regular, se concuerda con dicho estudio ya que las relaciones interpersonales influyen mucho en la calidad de servicio que se brinda por parte de los colaboradores, también influye en el desempeño de sus actividades, ya que esto hará que las personas se sientan capaz de poder desarrollarse grupalmente y se sentirán competentes con todo lo que hacen. Desde el punto de vista de (Chiavenato, 2007) nos explica que las Relaciones Interpersonales crea condiciones favorables dentro de la organización, haciendo que la

confianza del colaborador se eleve. También nos dice que las personas se encargan de alcanzar los objetivos que se trazan día a día. Visto desde este enfoque las relaciones interpersonales y las empresas, se dividen en tres niveles: Nivel de comportamiento social, que está representada por los vínculos de la organización, con la sociedad, Nivel de comportamiento Organizacional, donde se refleja a la organización como un sistema y el Nivel de Comportamiento Individual, que se refiere a la forma de actuar de la persona. Para (Chiavenato, 2007) la comunicación es la base de toda relación humana y eso influye en el comportamiento humano. Las relaciones interpersonales juegan un papel importante en el desarrollo de la persona y hace que nos podamos adaptar al ambiente que nos rodea, lo cual comparto con esta investigación, ya que la comunicación es importante para tomar decisiones, para prevenir y a la vez solucionar conflictos y así poder desarrollarnos favorablemente y obtener optimas relaciones interpersonales.

Limitaciones

Dentro del proceso de investigación se presentaron algunas dificultades para poder concretar las reuniones con el área de recursos humanos, y así poder concretar las coordinaciones para el desarrollo de las encuestas al personal y acceso a la información; a su vez hubo trabajo de campo que se tenían que realizar donde solo se podía atender en horario de oficina dado que debíamos cuidar los tiempos del personal que sería entrevistado. Otro inconveniente fue al momento de aplicar el instrumento, se dependía mucho de los tiempos que cuenta el personal y se tenía que esperar el tiempo adecuado a fin de no perjudicar sus labores, que por la naturaleza del trabajo que realizan se rigen a la producción; esta limitación fue superada dado que la encuesta fue desarrollada en su hora de descanso, los tiempos eran cortos y teníamos que ser breves y claros al momento de explicar las pautas para la ejecución de la encuesta. La Gerencia General es muy cautelosa en

cuanto el manejo de información, restringiendo la accesibilidad de algunos documentos que se requería, como datos del personal o cantidad de trabajadores; este impedimento fue superado demostrando los aspectos éticos que se va a aplicar y asegurando la confiabilidad de información.

Implicancias

Teórica

El aporte que ofrece este estudio de investigación, desde un punto de vista teórico tiene conexión con algunas teorías tomadas como referencia, entre ellas Chiavenato donde menciona ¿a quién no le gustaría trabajar en una organización estupenda?, dentro del ambiente laboral se enfoca en las condiciones físicas (higiene, seguridad) como psicológicas y sociales. Una empresa que cuente con higiene y seguridad laboral garantizan las buenas condiciones para el colaborador y algunos componentes que permitan tener cierta salud en los empleados y prevenir males ocupacionales, el conservar la salud en los trabajadores aumenta la productividad para la empresa; prevenir las condiciones ambientales como la iluminación, temperatura, ruidos otros brinda un bienestar laboral al empleado.

Por su parte (Herzberg, 1959) menciona en su estudio de los factores, que las personas influenciadas por la motivación pueden incrementar su satisfacción laboral; aquí se vincula aspectos profundos para el personal permitiendo una lealtad a la persona con la empresa, los factores intrínsecos o motivantes considerados son: logros, ascensos, reconocimiento, sentimiento de autorrealización, promoción, responsabilidad, desarrollo personal. En el factor higiene no está relacionada con la motivación o satisfacción, pero si estas son inadecuadas, causan insatisfacción, pero el tenerlo no te da insatisfacción, este factor encierra las condiciones del ambiente como considera salarios, beneficios, el ambiente laboral, ambiente físico, políticas de la organización, seguridad laboral.

Práctica

La contribución del presente trabajo de investigación, es dar a conocer el nivel de satisfacción laboral del personal, e identificar las causantes que puedan conllevar a un nivel de satisfacción regular o bajo. En esta etapa se ha detectado que las empresas no consideran las condiciones básicas y necesarias para un ambiente agradable al colaborador, la alta rotación del personal, ausencia de compromiso son algunas de las consecuencias que evidencian la insatisfacción e impacta a la productividad de la empresa. Las teorías y literaturas indican que si un personal se encuentra insatisfecho no cumple sus labores al nivel que la empresa requiere, y que, constantemente están buscando mejoras en otras instituciones; el contar con una persona satisfecha se obtiene compromiso y lealtad, esto ayuda a reducir costos a la empresa porque el personal trabaja más duro, y su trabajo es de calidad. Un colaborador busca un trabajo porque tiene necesidades y responsabilidades económicas para contribuir en su hogar, pero no se puede trabajar solo por necesidades, también es importante trabajar en un ambiente agradable, un lugar donde pueda desarrollarse y demostrar sus habilidades, que las jefaturas puedan escuchar sus aportes y sugerencias, que aprenda de sus líderes. Así mismo esta investigación servirá de guía para que las demás empresas puedan implementar los cambios necesarios, en base a los hallazgos encontrados, ya que este estudio contiene información actualizada y valiosa sobre la satisfacción laboral del personal y la opinión de un porcentaje de personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. Finalmente, el presente estudio también podrá ser una fuente de consulta para los estudiantes de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, para que tengan en cuenta todos los temas asociados a la variable Satisfacción Laboral.

Metodológica

Uno de los aportes en la metodología para este estudio de investigación, es el instrumento cuestionario que ha sido utilizado, el cual fue validado por los expertos, para identificar la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a través de una encuesta, dado que hacerlo por entrevistas era bastante complicado por la número de personas, este instrumento trabajado en la técnica de Likert es una gran alternativa para el método de recopilación de datos de manera rápida y eficaz, el cual puedes medir percepciones, opiniones y comportamientos.

Por su parte (Namakforoosh, 2002) menciona que la escala de Likert es adictiva en un nivel ordinal, la característica de esta escala es una forma fiel de medir la satisfacción en las que se encuentran las personas a través de sus 5 niveles, ideal para conocer actitudes; su construcción es fácil, para el usuario encuestado es sencillo, permite que de la información obtenida se realicen análisis estadísticos para alcanzar resultados objetivos.

Para el logro de los objetivos es cuantitativo porque la finalidad es cuantificar el problema mediante la búsqueda de resultados los cuales se pueden obtener a traves de herramientas estadísticas.

4.2. Conclusiones

Para concluir respecto a los datos obtenidos, en los resultados analizados de la investigación titulada “El Nivel de Satisfacción Laboral del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019”, en el que se describen de una forma clara las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados.

PRIMERA: En relación, al objetivo general propuesto se concluye que, 38 colaboradores representan el 18.4% y se encuentran en la categoría satisfecho, 44 colaboradores que representan el 21.3% se sienten insatisfechos y 125 colaboradores donde se encuentra la mayor frecuencia

representa el 60.4% notaron que la satisfacción laboral es regular. Se puede concluir que para los colaboradores se encuentra en un nivel medio y por tal motivo se encuentra en proceso a ser satisfecho.

SEGUNDA: Con respecto, a la dimensión Condiciones Laborales, que pertenece al primer objetivo específico se llega a la conclusión que, de 37 colaboradores, que representan el 17.9%, se encuentran en la categoría nivel satisfecho, 40 colaboradores que representan el 19.3%, se encuentra en el nivel insatisfecho y 130 colaboradores donde se encuentra la mayor frecuencia representa el 62.8% percibiendo que las condiciones laborales se encuentran en la categoría nivel regular. Por lo que se concluye que los colaboradores percibieron que las condiciones laborales se encuentran en un nivel medio, porque se observa que tiene tendencia a mejorar.

TERCERA: Según, la dimensión Bienestar laboral, que es el segundo objetivo específico se concluye que, de 35 colaboradores, que representan el 16.9%, se encuentran en la categoría nivel satisfecho, 61 colaboradores que representan el 29.5%, se encuentra en el nivel insatisfecho y 111 colaboradores donde se encuentra la mayor frecuencia representa el 53.6% percibiendo que el bienestar laboral se encuentra en la categoría nivel regular. Por último, se indica que los colaboradores percibieron que el bienestar laboral se encuentra en un nivel medio, porque se observa que tiene tendencia a mejorar.

CUARTA: En cuanto a la dimensión Relaciones Interpersonales, que es el tercer objetivo específico se concluye que, de 46 colaboradores, que representan el 22.2%, se encuentran en la categoría nivel satisfecho, 64 colaboradores que representan el 30.9%, se encuentra en el nivel insatisfecho y 97 colaboradores donde se encuentra la mayor frecuencia representa el 46.9% percibiendo que las relaciones interpersonales se encuentran en la categoría nivel regular. Por lo

que se concluye que los colaboradores percibieron que las relaciones interpersonales se encuentran en un nivel medio, porque se observa que tiene tendencia a mejorar.

Recomendaciones

Finalmente, el presente estudio de investigación nos ha permitido observar las debilidades en la satisfacción laboral que percibe el personal de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., por lo que recomendamos:

PRIMERA: Se recomienda que para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., se debe de implementar estudios de satisfacción periódicamente, con el fin de conocer cuáles son las necesidades de los colaboradores y de esta manera poder dar soluciones para su mejora. A la vez tratar en lo posible motivar a los colaboradores con reconocimientos y felicitaciones por los logros alcanzados, se puede implementar un programa de incentivos, para que así los colaboradores puedan alcanzar sus metas sintiéndose motivados.

SEGUNDA: Se aconseja que para llegar a mejorar las Condiciones Laborales de los colaboradores se debe de crear un lugar de trabajo óptimo, ya que el ambiente en donde se desarrollan las actividades laborales no son las adecuadas, deben de realizar una inversión económica en infraestructura para así mejorar sus instalaciones, de esta manera se buscará crear estímulos que tengan un impacto favorable en sus colaboradores y así influyan de forma positiva en su estado de ánimo y en el buen desempeño de sus tareas diarias.

TERCERA: Se recomienda mejorar el Bienestar Laboral de los trabajadores, encargando al área de Recursos Humanos que debe de trabajar de la mano con las jefaturas y supervisores que tiene personal a cargo, deben de saber manejar el trato que se les da a los colaboradores de la

empresa y juntos poder poner en marcha las mejoras que la empresa necesita, obteniendo de esa manera la tranquilidad, bienestar y felicidad de los empleados, obteniendo así, colaboradores satisfechos que generaran buenos resultados para la empresa.

CUARTA: Se recomienda que, para perfeccionar las Relaciones Interpersonales de los colaboradores, se debe de realizar charlas con el fin de capacitar a los supervisores y jefes, aplicando una buena comunicación efectiva y técnicas de motivación, que les sirva de estrategias para brindar un mejor trato al personal y así mejorar las relaciones interpersonales y de esa manera poder entender de una forma más clara a sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Abril, J., & Gamboa, J. (2018). "Satisfacción Laboral en el Área de recepción de los Hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Arequipa, Arequipa 2017". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Calderón, E. (2016). "Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango". (*Titulación de Licenciatura*). Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades, Guatemala.
- Campos, R. (2016). "Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Ñilimo, 2016.". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Corcino, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local - Sihuas, 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Pedro, Chimbote.
- Díaz, G., & Zuñiga, J. (2019). Satisfacción Laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo-Perú 2016". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo.
- Fernández, P., & Díaz, P. (2002). Investigación Cuantitativa y Cualitativa. *Cadernos de Atención Primaria*, 4.
- Gamero, H. (2013). "La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad.". *Ciencia & trabajo*, 94-102.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairos.
- Hernández, M. (2017). "Satisfacción Laboral del Personal Docente en el Departameteo de Odontología Restauradora de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Octubre-Noviembre de 2016". (*Titulación de Master*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud Escuela de Salud Pública, Nicaragua.
- Hernandez, S. (2010). *Metodología de la Investigacion*. INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work - New York: Routledge, published 1993 by Transaction Publishers. Originally published in 1959 by Jhon Wiley & Sons, Inc.* New York: Routledge.
- Jara, H. (2016). "Estudio de la satisfacción laboral en la Empresa Cósmica Cía. Ltda.". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador - Cuenca.
- Locke, E. A. (1968). *Hacia una teoría de la motivación y los incentivos para la tarea*. Estados Unidos: Academy of management review.
- Muñoz, T., Gómez, A., & Sánchez-Alcaraz, B. (2017). "Satisfacción Laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria". *Gestión Educativa de la Escuela de Administración Educativa*, 17.

- Namakforoosh, N. (2002). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Nova, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Ediciones de la U-Transversal.
- Palma, S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Facultad de Psicología U.R.P (vol. IX N°1)*.
- Pérez-Bilbao, J., & Fidalgo, M. (1999). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *Centro Nacional de Condiciones en el Trabajo*, 6.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Illinois: Homewood, Ill., R.D. Irwin,.
- Quinto, M. (2015). "Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale, Huancayo 2015". (*Tesis para Licenciatura*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Ramírez, M., & Sau-Lyn, L. (2011). "Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral.". *POLIS. Revista latinoamericana*, 30.
- Randstad. (26 de 03 de 2018). *Soluciones de Recursos Humanos*. Obtenido de Satisfacción Laboral: <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anos-estan-satisfechos-con-su-empleo/>
- Retamozo, A. (2018). Satisfacción Laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rimac, Lima 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rodríguez, K. (2018). "Estudio de la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una Empresa del Sector Rent a Car en España". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Santo Tomás División Ciencias de la Salud Facultad de Psicología, España.
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Factor Huma*, 219, 60-70.
- Soto, D. (2016). "Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Textil Spain & Espinoza S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Tacuri, B., & Yarasca, K. (2018). Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos nombrados de la UNCP Huancayo. (*Tesis de Grado*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Lima.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa, S.A. de C.V.
- Torres Alarcón, F. (2015). "Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima - Perú".°. (*Titulo de Magister*). Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, John Wiley and Sons. New York: Sage Publications, Inc.
- Warr, T., Cook, P., & Wall, k. (1979). *Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being*. New York: J. Occup. Psychol.

Zaldúa, A. (2018). "Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia de Manabí". (*Titulación de Magister*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO No. 1: Matriz de Consistencia

<u>Problema</u>	<u>Objetivos</u>	<u>Metodología</u>	<u>Variables e Indicadores</u>			
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones laborales del personal que labora de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el Distrito de Santa Anita, Lima 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1.- Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones laborales del personal que labora de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019.</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Es del tipo Cuantitativo, puesto que la recopilación de la información es cuantificable y se ha valorado mediante números, por cuanto los resultados son medibles, el cual ofrece un patrón de análisis de la muestra estudiada.</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>El estudio cuenta con una población de 1,469 colaboradores que es todo el personal de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. y para la muestra se utilizó el método del muestro probabilístico aleatorio simple, porque conocemos a la población y se tomó en cuenta las cantidades por áreas, el cual consiste en 100 colaboradores del área Administrativa y 107 colaboradores del área de Producción, dando un total de 207 encuestados.</p>	Variable: Satisfacción Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método
			Condiciones Laborales	Expectativas Económicas	1, 7, 25, 29	<p>Escala de Likert:</p> <p>(1) Totalmente Insatisfecho</p> <p>(2) Insatisfecho</p> <p>(3) Satisfecho</p> <p>(4) Muy Satisfecho</p> <p>(5) Totalmente Satisfecho</p>
				Cumplimiento de Horario	2,3,19	
Ambiente Laboral	14,15,16					

<p>2.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del bienestar del trabajo del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019?</p> <p>3.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019?</p>	<p>2.- Analizar el nivel de satisfacción del bienestar del trabajo del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019.</p> <p>3.- Identificar el nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A. ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019.</p>	<p>Técnicas e Instrumentos:</p> <p>La técnica que se ha empleado en la investigación es la "encuesta", basándonos en el método de medición de Likert. Para obtener la medición del nivel de satisfacción laboral, se ha trabajado con percentiles en base a la escala general OJS. El instrumento considerado para la recolección de información ha sido el "cuestionario", el cual consisten en 30 preguntas relacionadas a la variable.</p>	<p>Bienestar del Trabajo</p>	<p>Capacitación del Personal</p> <p>Reconocimiento Laboral</p> <p>Oportunidad de Desarrollo</p>	<p>17, 18, 27, 28</p> <p>6, 13, 24, 30</p> <p>20, 21, 22, 26</p> <p>4, 5, 11, 12</p> <p>8, 9, 10, 23</p>	<p>Escala General OJS</p> <p>(1) Insatisfecho</p> <p>(2) Regular</p> <p>(3) Satisfecho.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO No. 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem
Satisfacción Laboral	Como expresan (Porter & Lawler, 1968) la satisfacción laboral es el resultado de las recompensas obtenidas por la labor realizada. En efecto, existe una relación entre el esfuerzo empleado y el desempeño logrado, los colaboradores se sienten satisfechos si las retribuciones son igualitarias en base su esfuerzo, y si perciben la posibilidad de un premio a este empeño.	Teniendo en cuenta a (Porter & Lawler, 1968), los empleados satisfechos y comprometidos muestran tasas más bajas de rotación y ausentismo. Sobre todo, tienen un mejor desempeño en su trabajo. En este sentido, se ha trabajado con 3 dimensiones relacionadas, las cuales son: Relaciones Interpersonales, Bienestar en el trabajo y Condiciones Laborales. Trabajado con la técnica de encuesta, y el instrumento cuestionario, para el análisis de datos fue basada en la escala general OJS.	Relaciones Interpersonales	Claridad en la comunicación	4,5,11,12
				Cooperación y Trabajo en equipo	8,9,10,23
			Bienestar del Trabajo	Capacitación del Personal	17,18,27,28
				Reconocimiento Laboral	6,13,24,30
				Oportunidades de Desarrollo	20,21,22,26
			Condiciones Laborales	Expectativas económicas	7,25,29
				Cumplimiento de Horario	2,3,19
				Ambiente laboral	14,15,16

ANEXO No. 3: Instrumento de Medición

DIMENSIONES / ITEMS	TI	I	S	MS	TS
Dimensión 1: Condiciones Laborales					
2.- ¿Se siente cómodo con su horario laboral?					
3.- ¿Piensa que el horario laboral cumple lo indicado en el contrato?					
7.- ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?					
14.- ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?					
15.- ¿Las condiciones de trabajo de su área son seguras?					
16.- ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?					
19.- ¿Le agrada que las jornadas laborales se extiendan, más de lo debido?					
25.- La remuneración que usted percibe ¿responde al trabajo realizado?					
29.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su salario?					
Dimensión 2: Bienestar del Trabajo					
1.- En general, ¿Cuál es el grado de satisfacción que siente en la empresa?					
6.- ¿Su jefe inmediato expresa reconocimientos por los logros obtenidos?					
13.- ¿La empresa premia su esfuerzo?					
17.- ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
18.- ¿Ha recibido capacitación sobre prevención de riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?					
20.- ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?					
21.- ¿Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?					
22.- Las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional y la formación forman parte de la dirección estratégica de la compañía					
24.- ¿Cuándo está operativo fuera de su jornada laboral, la empresa reconoce su compromiso?					
26.- ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?					
27.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones que brinda la empresa?					
28.- ¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?					
30.- ¿La empresa brinda alguna recompensa económicamente por su trabajo?					
Dimensión 3: Relaciones Interpersonales					
4.- ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?					
5.- ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?					
8.- ¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?					
9.- ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones con su grupo de trabajo?					
10.- ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?					
11.- ¿Maneja una buena comunicación interna con su jefatura?					
12.- ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
23.- ¿Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización su trabajo?					

Leyenda: TI = Totalmente Insatisfecho; I = Insatisfecho; S = Satisfecho; MS = Muy Satisfecho; TS = Totalmente Satisfecho.

ANEXO No. 5: Validación del Instrumento por el experto Miguel Apolo



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Estudio del nivel de satisfacción laboral. Diseñado bajo el método de medición de la escala de Likert analizado mediante el Alfa de Cronbach, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción laboral del personal el cual será aplicado a 207 empleados de la empresa que representan el 14.09% de la población total, de la Institución Confecciones Textimax S.A., por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para nuestra investigación.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“El nivel de Satisfacción Laboral, del personal que labora en la empresa textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019”.

Tesis que será presentada a la Facultad de Negocios, Carrera Profesional de Administración de la Universidad Privada del Norte sede Breña, como requisito para obtener el título de Licenciada en Administración.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado (5) / BA= Bastante adecuado (4) / A = Adecuado (3) / PA= Poco adecuado (2) / NA= No adecuado (1)

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
		5	4	3	2	1	
N°	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	En general, ¿Cuál es el grado de satisfacción que siente en la empresa?	5					
2	¿Se siente cómodo con su horario laboral?	5					
3	¿Piensa que el horario laboral cumple lo indicado en el contrato?	5					
4	¿Sus funciones y responsabilidades estan bien definidas?	5					
5	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	5					
6	¿Su jefe inmediato expresa reconocimientos por los logros obtenidos?	5					
7	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	5					
8	¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	5					
9	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones con su grupo de trabajo?	5					
10	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	5					
11	¿Maneja una buena comunicación interna con su jefatura?	5					
12	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	5					
13	¿La empresa premia su esfuerzo?	5					
14	¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?	5					

15	¿Las condiciones de trabajo de su área son seguras?	5					
16	¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?	5					
17	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	5					
18	¿Ha recibido capacitación sobre prevención de riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?	5					
19	¿Le agrada que las jornadas laborales se extiendan, más de lo debido?	5					
20	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	5					
21	¿Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?	5					
22	Las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional y la formación forman parte de la dirección estratégica de la compañía	5					
23	¿Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización de su trabajo?	5					
24	¿Cuándo está operativo fuera de su jornada laboral, la empresa reconoce su compromiso?		4				
25	La remuneración que usted percibe ¿responde al trabajo realizado?	5					
26	¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?	5					
27	¿Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones que brinda la empresa?	5					
28	¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	5					
29	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su salario?	5					
30	¿La empresa brinda alguna recompensa económicamente por su trabajo?	5					
Total:		149					

Evaluado por: (Apellidos y nombres) APOLO VALDIVIA MIGUEL OSWALDO

D.N.I.: 06794029

Fecha: 26/09/19

Firma:



MIGUEL OSWALDO
APOLO VALDIVIA
INGENIERO DE HIGIENE
Y SEGURIDAD INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 125565

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Oswaldo Apolo Valdivia, con Documento Nacional de Identidad N° 06794029, de profesión INGENIERO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, grado académico DIPLOMADO EN CALIDAD AMBIENTAL, con código de colegiatura 125565, labor que ejerzo actualmente como JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, en la Institución CONFECIONES TEXTIMAX S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento questionario, denominado Estudio del nivel de satisfacción laboral, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción laboral del personal, a los efectos de su aplicación a 207 empleados de la empresa que representan el 14.09% de la población total, de la Institución Confecciones Textimax S.A.


Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)					

Apreciación total: (12) puntos No aporta: ()

Lima, a los 26 días del mes de SEPTIEMBRE del 2019.

Apellidos y nombres: APOLO VALDIVIA MIGUEL DNI: 06794029 Firma:



MIGUEL OSWALDO
APOLO VALDIVIA
INGENIERO DE HIGIENE
Y SEGURIDAD INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 125565

ANEXO No. 6: Validación del Instrumento por el experto Cesar Barrantes



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Estudio del nivel de satisfacción laboral. Diseñado bajo el método de medición de la escala de Likert analizado mediante el Alfa de Cronbach, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción laboral del personal el cual será aplicado a 207 empleados de la empresa que representan el 14.09% de la población total, de la Institución Confecciones Textimax S.A., por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para nuestra investigación.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“El nivel de Satisfacción Laboral, del personal que labora en la empresa textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019”.

Tesis que será presentada a la Facultad de Negocios, Carrera Profesional de Administración de la Universidad Privada del Norte sede Breña, como requisito para obtener el título de Licenciada en Administración.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado (5) / BA= Bastante adecuado (4) / A = Adecuado (3) / PA= Poco adecuado (2) / NA= No adecuado (1)

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
		5	4	3	2	1	
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	En general, ¿Cuál es el grado de satisfacción que siente en la empresa?	5					
2	¿Se siente cómodo con su horario laboral?	5					
3	¿Piensa que el horario laboral cumple lo indicado en el contrato?	5					
4	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	5					
5	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	5					
6	¿Su jefe inmediato expresa reconocimientos por los logros obtenidos?	5					
7	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	5					
8	¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	5					
9	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones con su grupo de trabajo?	5					
10	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	5					
11	¿Maneja una buena comunicación interna con su jefatura?	5					
12	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	5					
13	¿La empresa premia su esfuerzo?	5					
14	¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?	5					

15	¿Las condiciones de trabajo de su área son seguras?	5					
16	¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?		4				
17	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	5					
18	¿Ha recibido capacitación sobre prevención de riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?	5					
19	¿Le agrada que las jornadas laborales se extiendan, más de lo debido?		4				
20	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	5					
21	¿Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?	5					
22	Las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional y la formación forman parte de la dirección estratégica de la compañía	5					
23	¿Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización de su trabajo?	5					
24	¿Cuándo está operativo fuera de su jornada laboral, la empresa reconoce su compromiso?	5					
25	La remuneración que usted percibe ¿responde al trabajo realizado?	5					
26	¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?	5					
27	¿Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones que brinda la empresa?	5					
28	¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	5					
29	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su salario?	5					
30	¿La empresa brinda alguna recompensa económicamente por su trabajo?	5					
Total:		148					

Evaluado por: (Apellidos y nombres) CESAR MIGUEL BARRANTES CHAVEZ

D.N.I.: 10626116

Fecha: 26/09/19

Firma: 

CESAR MIGUEL
BARRANTES CHAVEZ
INGENIERO CIVIL
REG. CIP N° 11864

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CESAR MIGUEL BARRANTES CHAVEZ, con Documento Nacional de Identidad N° 10626116, de profesión INGENIERO CIVIL, grado académico INGENIERO CIVIL, con código de colegiatura 11864, labor que ejerzo actualmente como INGENIERO CIVIL RESIDENTE DE OBRA, en la Institución DAGOSI S.A.C


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento cuestionario, denominado Estudio del nivel de satisfacción laboral, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción laboral del personal, a los efectos de su aplicación a 207 empleados de la empresa que representan el 14.09% de la población total, de la Institución Confecciones Textimax S.A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)					

Apreciación total: (12) puntos No aporta: ()

Lima, a los 26 días del mes de SEPTIEMBRE del 2019.

Apellidos y nombres: CESAR BARRANTES CHAVEZ DNI: 10626116 Firma: 

CESAR MIGUEL
BARRANTES CHAVEZ
INGENIERO CIVIL
REG. CIP N° 11864

ANEXO No. 7: Validación del Instrumento por el experto Susana Peña



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Estudio del nivel de satisfacción laboral. Diseñado bajo el método de medición de la escala de Likert analizado mediante el Alfa de Cronbach, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción laboral del personal el cual será aplicado a 207 empleados de la empresa que representan el 14.09% de la población total, de la Institución Confecciones Textimax S.A., por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para nuestra investigación.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“El nivel de Satisfacción Laboral, del personal que labora en la empresa textil Confecciones Textimax S.A., ubicada en el distrito de Santa Anita, Lima 2019”.

Tesis que será presentada a la Facultad de Negocios, Carrera Profesional de Administración de la Universidad Privada del Norte sede Breña, como requisito para obtener el título de Licenciada en Administración.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado (5) / BA= Bastante adecuado (4) / A = Adecuado (3) / PA= Poco adecuado (2) / NA= No adecuado (1)

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
		5	4	3	2	1	
Nº	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	En general, ¿Cuál es el grado de satisfacción que siente en la empresa?	5					
2	¿Se siente cómodo con su horario laboral?	5					
3	¿Piensa que el horario laboral cumple lo indicado en el contrato?	5					
4	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	5					
5	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	5					
6	¿Su jefe inmediato expresa reconocimientos por los logros obtenidos?	5					
7	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	5					
8	¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	5					
9	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones con su grupo de trabajo?	5					
10	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	5					
11	¿Maneja una buena comunicación interna con su jefatura?	5					
12	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	5					
13	¿La empresa premia su esfuerzo?	5					
14	¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?	5					

15	¿Las condiciones de trabajo de su área son seguras?	5				
16	¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?	5				
17	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	5				
18	¿Ha recibido capacitación sobre prevención de riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?	5				
19	¿Le agrada que las jornadas laborales se extiendan, más de lo debido?		4			
20	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	5				
21	¿Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?	5				
22	Las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional y la formación forman parte de la dirección estratégica de la compañía		4			
23	¿Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización de su trabajo?	5				
24	¿Cuándo está operativo fuera de su jornada laboral, la empresa reconoce su compromiso?		4			
25	La remuneración que usted percibe ¿responde al trabajo realizado?	5				
26	¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?	5				
27	¿Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones que brinda la empresa?	5				
28	¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	5				
29	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su salario?	5				
30	¿La empresa brinda alguna recompensa económicamente por su trabajo?	5				
Total:		147				

Evaluado por: (Apellidos y nombres) PEÑA GOYA SUSANA

D.N.I.: 06663916

Fecha: 26/09/2019

Firma: _____

DRA. SUSANA PEÑA GOYA
CMP 34789
MEDICO ODONTOLÓGICA

11

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SUSANA YESICA PEÑA GOYA, con Documento Nacional de Identidad N° 0666 3916, de profesión MEDICO CIRUJANO, grado académico MAESTRIA EN SALUD OCUPACIONAL, con código de colegiatura 34789, labor que ejerzo actualmente como MEDICO OCUPACIONAL, en la Institución CONFECIONES TEXTIMAX S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento cuestionario, denominado Estudio del nivel de satisfacción laboral, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción laboral del personal, a los efectos de su aplicación a 207 empleados de la empresa que representan el 14.09% de la población total, de la Institución Confecciones Textimax S.A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Nivel de aporte parcial:	12				
Puntaje total: (máximo 12 puntos)				No aporta	

Apreciación total: (12) puntos No aporta: ()


Lima, a los 26 días del mes de SEPTIEMBRE del 2019.

Apellidos y nombres: SUSANA PEÑA GOYA DNI: 0666 3916 Firma: _____



DR. SUSANA PEÑA GOYA
CMP 34789
MEDICO OCUPACIONAL

ANEXO No. 8: Carta de autorización de la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A.

 UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER**

Yo **WINSTON MARTIN OJEDA MURGUIA**, identificado con DNI 07442900, en mi calidad de Jefe de Administración de Personal del área de RECURSOS HUMANOS, de la empresa CONFECCIONES TEXTIMAX S.A., Con R.U.C N° 20101362702, ubicada en la ciudad de Lima, en el Distrito de Santa Anita.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a) **Mirtha Gricelda Prinz Loayza**, identificada con DNI N° 06810552 y **Milagros Mercedes Sánchez Morocho**, identificada con DNI N° 40908115, de la carrera de ADMINISTRACION para que utilice la información del área de Recursos Humanos de esta empresa; con la finalidad de que puedan desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Bachiller.

Lima, 06 de mayo de 2019.

CONFECCIONES TEXTIMAX S.A.

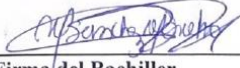
Winston Ojeda Murguía
Jefe de Administración de Personal

**Firma del Representante de la Empresa
Winston Ojeda Murguía
DNI: 07442900**

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



**Firma del Bachiller
Mirtha Gricelda PrinzLoayza
DNI: 06810552**



**Firma del Bachiller
Milagros Sánchez Morocho
DNI: 40908115**

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.