



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL, EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Alexis Enrique Ortiz Sihuas

Asesor:

MBA María Isabel Flores Bazán

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a mi abuelo, persona a la cual le estaré eternamente agradecido, ya que ha sido un pilar fundamental en mi desarrollo como persona ¡Eres y serás más que un padre para mí!

Definitivamente no sería el hombre que soy hoy en día si no fuera por ti. Gracias por acompañarme durante mi infancia, mi adolescencia y mi juventud.

También quiero dedicarle unas líneas a mi madre. Cuando leas esto quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres la razón de mis desvelos, por la cual me levanto temprano para ir a trabajar; me esfuerzo en el presente y lo seguiré haciendo para darte un futuro mejor.

Mamá me llenas de orgullo, no hay ni habrá manera de devolverte todo lo que has hecho por mí, incluso desde antes que naciera.

Este trabajo es un paso más como profesional y va dedicado a mi abuelo y a mi madre por su sacrificio y esfuerzo diario. Gracias por creer en mí y en mis capacidades.

Como en todos mis logros, en este han estado presente.

¡Los amo!

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre, por apoyarme en mis momentos difíciles. Él siempre me inculcó el sentido de superación y de no conformidad.

Agradezco a la Universidad Privada del Norte por ser mi Alma Mater, así como también a todos los docentes que a lo largo de mi estadía en la Universidad me brindaron sus conocimientos y me sirvieron de pilar para ser un profesional.

Agradezco también a mis amigos: Dennis Farfán, quien me decía siempre que confiara más en mí y que puedo lograr todo lo que me proponga; Estefany Silva, quien me dio su amistad sincera, me decía que no me rinda a pesar de las adversidades; Roger Córdova, quien con sus consejos sabios me pudo hacer ver las cosas de diferente manera y Grecia Colán, la cual me brindó su apoyo incondicional. Todos ellos son quienes me dieron su gran apoyo antes y durante la elaboración de esta tesis.

Agradezco sobremanera el apoyo incondicional brindado por mi amigo Franco Mondejar, quien ha sido mi mano derecha durante todo este tiempo, y el que siempre estuvo allí para mí desde que era un infante. Es la persona que mejor describe el concepto de amistad y compañerismo.

Agradezco también a mi amigo Gabriel Torres, quien me ha ayudado a superar muchos inconvenientes, es como un hermano, con el cual he pasado numerosas anécdotas y sobre todo momentos en los cuales me demostró lo que es ser un verdadero amigo.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	<u>2</u>
AGRADECIMIENTO.....	<u>3</u>
ÍNDICE DE TABLAS.....	<u>5</u>
ÍNDICE DE FIGURAS	<u>6</u>
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	32
TABLA 02: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE DATOS	33
TABLA 03: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.....	35
TABLA 04: DIMENSIÓN 01: CONDICIONES LABORALES	36
TABLA 05: DIMENSIÓN 02: BIENESTAR LABORAL	38
TABLA 06: DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	39

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 01: PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	35
FIGURA 02: PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS CONDICIONES LABORALES	37
FIGURA 03: PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL BIENESTAR LABORAL	38
FIGURA 04: PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	40

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Para ello se utilizó un diseño no experimental transversal- descriptivo ya que se analizó una sola variable, se utilizó la metodología cuantitativa para así obtener datos cuantificables y el análisis sea concreto, como instrumento se aplicó un cuestionario el cual consta de 35 preguntas desarrollada en base a la escala Likert, para el análisis del nivel de satisfacción laboral se procesó la información en base a la escala OJS.

La muestra estuvo constituida por 80 personas, para asegurar la confiabilidad de la data se calculó el Alfa de Cronbach el cual fue de 0,953 de confiabilidad.

El resultado del nivel de Satisfacción Laboral 68,75% Totalmente Satisfecho, 16,25% muy satisfecho y 15% satisfecho; Para las Condiciones Laborales 68,75% Totalmente Satisfecho, 18,75% Muy Satisfecho y 12,5 % Satisfecho; para el Bienestar Laboral 68,75% Totalmente Satisfecho, 18,75% Muy Satisfecho y 12,50% Satisfecho; y para las Relaciones Interpersonales 68,75% Totalmente Satisfecho, 16,25% Muy Satisfecho y 15% Satisfecho. Finalmente se propuso algunas recomendaciones para mejorar y mantener los niveles de satisfacción de la organización.

Palabras clave: Nivel de Satisfacción Laboral, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to know the level of job satisfaction of employees in a company in the Retail sector, in the district of San Miguel, Year 2021. For this, a non-experimental cross-descriptive design was used since a single variable was analyzed, the quantitative methodology was used to obtain quantifiable data and the analysis is concrete, as an instrument a questionnaire was applied which consists of 35 questions developed based on the Likert scale, for the analysis of the level of job satisfaction the information was processed in based on the OJS scale.

The sample consisted of 80 people, to ensure the reliability of the data, Cronbach's Alpha was calculated, which was 0.953 reliability.

The result of the level of Job Satisfaction 68.75% Totally Satisfied, 16.25% very satisfied and 15% satisfied; For Labor Conditions 68.75% Fully Satisfied, 18.75% Very Satisfied and 12.5% Satisfied; for Labor Welfare 68.75% Totally Satisfied, 18.75% Very Satisfied and 12.50% Satisfied; and for Interpersonal Relationships 68.75% Totally Satisfied, 16.25% Very Satisfied and 15% Satisfied. Finally, some recommendations were proposed to improve and maintain the organization's satisfaction levels.

Keywords: Level of Job Satisfaction, Job Satisfaction

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En el ámbito empresarial actual, donde la tendencia es la globalización y la competitividad de las organizaciones uno de los pilares fundamentales (el talento humano) se ve afectado en múltiples aspectos; ya que las organizaciones están enfocadas en incrementar su productividad; sin embargo, desatienden y postergan el análisis de los problemas que perjudican notablemente a su capital humano. Ante ello, investigaciones realizadas a nivel mundial por Oxford Economics (2014) indican que el 76% de los empleados no está satisfecho con su empleo. Esto debido a las deficiencias en la remuneración, los planes de jubilación, los horarios flexibles, y sobre todo la mala gestión de las organizaciones. Asimismo, se indica que las prioridades establecidas por el área de recursos humanos no son siempre directamente proporcionales a las establecidas por la alta dirección. Siendo estos algunos elementos que afecta la Satisfacción de los colaboradores lo que finalmente se ve reflejado en la productividad de los mismos.

Dentro del contexto global a nivel empresarial se ha observado con un aumento del malestar por parte de los colaboradores con respecto a su trabajo, lo que genera altos índices de insatisfacción laboral. Esta situación es preocupante para los gerentes de las empresas, ya que consideran importante el bienestar de los empleados. Por ello, se hace necesario implementar una estrategia de mejora continua en toda empresa. En ese sentido, podemos afirmar que el análisis de la satisfacción laboral es una importante fuente de información, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de toda organización, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Gestión RH. (2019).

En la actividad empresarial a nivel internacional se evidencia un aumento en la insatisfacción de los trabajadores con respecto a su puesto de trabajo, lo que origina una mala relación con los equipos laborales y un peligroso acrecentamiento de la rotación de personal. Debido a esta situación se ha hecho imprescindible la habilidad de los gerentes de las empresas para retener a sus colaboradores, porque representa un hecho fundamental para asegurar el éxito y permanencia, por lo tanto, la

retención de talento adquiere una gran importancia, porque influye en ciertos factores como los resultados de la empresa, la satisfacción laboral y la satisfacción de los consumidores, entre otros. Dieguez, A. (2018).

La Unión Europea; por ejemplo, le toma una gran importancia a mejorar la calidad de vida en el trabajo, resaltando y promoviendo la inclusión social y el empleo. Es por ello que la satisfacción laboral tiene más relevancia en los países pertenecientes a esta comunidad política. Sin embargo, dentro de estos se observa que las naciones con menor porcentaje de satisfacción son Hungría, Reino Unido, Italia, Francia y España, registrando hasta un 57%, mientras que países como Portugal, Alemania, Austria y Dinamarca muestran una satisfacción de hasta el 66%. Si bien es cierto, estos últimos porcentajes son más altos que el de los anteriores países mencionados; sin embargo, no deja de ser un resultado preocupante, ya que ninguno supera el 70% que es el mínimo aceptable.

Según estudios realizados por la empresa International Survey Research, aplicados a los 10 países que representan las mayores potencias económicas, 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 “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 cada 8 de 10 jóvenes con ocupación laboral, el cual representa el 81%, confirman sentirse complacidos con las condiciones de su trabajo. En comparación al periodo 2017 se observa un crecimiento del 6%. Con respecto, a los colaboradores mayores de 45 años de edad, la encuestadora indica que la satisfacción laboral va en aumento, ya que subió un 2% en el último año, que corresponde al 73%.

Por otro lado, indicaron que se registró un descenso en los colaboradores con edad comprendidas entre 25 y 45 años, situándose en un 76% y reflejando una baja de los tres (3) puntos porcentuales, en comparación al año 2017. En conclusión, el 73% de los colaboradores se encuentran conformes

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 líneas generales, los países que registran los mejores porcentajes (%) son Dinamarca con 81%, seguido de Austria y Noruega con 79% y los Países Bajos con 77%. Mientras que España y Reino Unido tienen un 75%; luego tenemos a Luxemburgo con un 74%.

Por otro lado, tenemos a Bélgica, Alemania y Portugal 70%, Francia 67%, Grecia 66% e Italia con 65% de satisfacción.

Mientras que la potencia en América del Norte, Estados Unidos evidencia una tasa de satisfacción laboral del 77%,

En el contexto Nacional, la satisfacción laboral no tiene la debida importancia, ya que las empresas peruanas están netamente enfocadas en incrementar su productividad y aumentar el nivel de las ventas, dejando de lado al colaborador, siendo este último una pieza fundamental en el desarrollo de las actividades.

El Perú es un país en crecimiento con una tendencia hacia la automatización. Si bien es cierto se están implementando nuevas tecnologías, actualmente las empresas peruanas dependen mucho de la mano de obra, ya que tienen sistemas muy manuales, rústicos y obsoletos.

Este problema aqueja a las grandes, medianas y pequeñas empresas las cuales no le dan el valor que merece al capital humano, remunerando a los denominados trabajadores de la “parte operativa” o “obreros” con el sueldo mínimo vital, en algunos casos obligándolos a trabajar por más de 12 horas diarias cuando hoy en día, la jornada máxima legal estipulada en la Constitución Política del Perú es de ocho (08) horas diarias o de cuarenta y ocho (48) horas semanales. Cabe resaltar que este término “semanal” comprende un período de siete (07) días. En el contexto peruano sabemos que la jornada laboral de (08) horas diarias casi nunca se cumple, y esto se debe a diversas razones. Una de ellas y probablemente la principal es la alta informalidad de las empresas peruanas; si bien es cierto existen sanciones para aquellas empresas que obliguen a trabajar más horas de las establecidas a sus colaboradores sin pago extra (este incumplimiento es igual de grave como no pagar a tiempo las gratificaciones o las CTS) muchas veces el colaborador no presenta su denuncia al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo por miedo a que lo boten de su centro de labores o tomen represalias contra él. En muchas ocasiones el colaborador peruano, aguanta, calla y sigue trabajando ya que tiene una familia por mantener, y debe ganar dinero para poder llevar alimento a su hogar. Además, según la ley peruana, todo trabajador posee un refrigerio mínimo de 45 minutos. La legislación laboral

indica un refrigerio diario que no puede ser menor a 45 minutos y debe estar dentro del horario de trabajo y sobre todo lo más importante es que no forma parte de la jornada diaria.

Este punto obliga al trabajador a pasar más tiempo en su centro de labores, ya que el refrigerio esta fuera de la jornada laboral, es decir 45 minutos más (como mínimo), aunque como bien sabemos esos 45 minutos mínimos por ley tampoco se cumplen y obligan al colaborador a almorzar en 15 o 20 minutos para que luego retome sus labores y de igual manera como las horas extra, el colaborador no se queja debido al miedo de perder su trabajo. Sobretiempo y horas extras. Es el trabajo fuera de la jornada diaria y es voluntario. Solo es obligatorio en casos justificados, imprevistos o por fuerza mayor. La hora extra será otorgada tácitamente, cuando el trabajador acredite haber laborado sobretiempo aún sin autorización expresa del empleador.

Las horas extras deben ser pagadas junto con la remuneración y son compensables con descansos. Para ello debe haber un acuerdo entre el colaborador y el empleador en un tiempo equivalente al trabajado. Deberá constar por escrito y tomarse en el mes siguiente al cual se realizó el sobretiempo.

Claramente la normativa peruana dice las horas fuera de jornada son voluntarias, lo cual como sabemos en la realidad peruana no se cumple, pues obligan a los colaboradores a quedarse muchas más horas sin consultarle al trabajador. Por otro lado, las horas extra son compensables con descansos siempre y cuando el colaborador acepte y este de acuerdo con esta modalidad. Lo que ocurre es que a veces el empleador aprovecha la situación y tomando en cuenta los niveles bajos de educación de la población peruana, la empresa termina explotando a su colaborador

Por otro lado, tenemos como dato que el 15 de enero del año 2019 se cumplió un siglo de la Jornada de Ocho Horas de Trabajo, que se obtuvo debido a las protestas y huelgas masivas por parte de la clase obrera. Dicha huelga paralizó Lima durante tres días consecutivos e hizo que el presidente de ese entonces José Pardo y Barreda promulgara el Decreto Supremo que establecía la jornada laboral de ocho horas en el Perú.

Han pasado más de 100 años desde que el régimen de las 08 horas fue promulgado, como todos sabemos los tiempos cambian, las empresas cambian, la realidad peruana cambia, y la pregunta es, ¿Por qué las horas de la jornada laboral no disminuyen?, si ahora tenemos mucha más tecnología, hay sistematización de operaciones, tenemos colaboradores más capacitados, tenemos mejores universitarios, vivimos en un mundo globalizado y en constante movimiento. Esto es una realidad preocupante debido a que a nivel internacional cada día los países se concientizan más de disminuir las extensas horas en las jornadas laborales, en un mundo modernizado y sistematizado suena difícil

de creer que aún sea necesario trabajar muchas horas al día; los mercados laborales a nivel mundial están avanzando por adoptar horarios más flexibles.

Los países principalmente en Europa como; Austria trabajan solo aproximadamente 1625 horas al año, además tienen derecho a 25 días de vacaciones pagadas (aunque pueden ser más días si te mudas de hogar, si tienes un hijo enfermo, etc.)

Por otro lado, Suecia anualmente se trabajan 1612 horas y el sueldo asciende a 38 mil dólares anuales. Asimismo, Suiza cuenta con 1950 horas anuales, con un sueldo anual de 50 mil dólares. Por otro lado, Bélgica es uno de los pocos países donde se decretó un año sabático para sus trabajadores (no reciben salario completo, solo una ayuda para mantenerse). Actualmente trabajan 1541 horas anuales. Francia, es uno de los países que impulsó a las rebajas de las jornadas de trabajo, los parisinos solo trabajan 1482 horas al año y poseen 29 días de vacaciones pagadas por ley. Cabe resaltar que estos países europeos en las encuestas mencionada líneas arriba son los que tienen un grado de satisfacción laboral significativo y representativo.

Entonces mientras las empresas se dediquen a incrementar su productividad, descuidando a su colaborador obligándolo a trabajar 12 horas diarias sin consultarle y sin pagarle horas extra, dándole en muchos casos solo la RMV, da origen a un mayor índice de rotación laboral. Esto sumado a la pésima comunicación en la relación de jefe-empleado hace que el problema se incremente y se vuelva preocupante.

Con respecto al ámbito local, referente al sector Retail en el distrito de San Miguel, se observa que existe un alto índice de rotación laboral y las principales causas son: largas jornadas laborales (superior a las 8 horas), no se les reconoce la totalidad de horas extra (o las compensan con descansos sin previa coordinación con el colaborador), baja remuneración que reciben los colaboradores, debido a la coyuntura actual (COVID 19) los trabajadores además de garantizar la satisfacción del cliente, deben velar por su salud e integridad, ya que se exponen al riesgo de contagio.

La empresa del sector Retail que se analizó es una empresa formal, la cual tiene sus papeles en regla y cumple con el pago de todas las obligaciones a tiempo (sueldos, gratificaciones, AFP, CTS, etc.)

La empresa del sector Retail, posee un estilo de compra muy similar al del autoservicio, intenta transmitir un ambiente cálido generalmente dirigido a las mamás peruanas. Y cuenta con alrededor 60 locales en Perú y 50 en Chile.

El factor humano es importante en cualquier organización y en Retail (supermercado) mucho más aún ya que sin ellos no se podría llevar a cabo la operación de la organización. Ya que, el Retail en vez de vender productos a sus clientes lo que hace es fidelizarlos y ofrecerles la mejor atención posible. Todos los colaboradores de la tienda son capacitados para ofrecer información de los productos, orientar a los clientes con sus dudas y para poder brindar una mejor estadía al comprador.

Y esto es de suma importancia ya que si la finalidad de la empresa es fidelizar al cliente externo debemos evaluar cuán satisfechos se encuentran sus colaboradores, ya que con un nivel alto de satisfacción ellos podrán ser más productivos para la organización.

Justificación

Teórica

La presente Tesis se ha realizado para hallar el nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa del sector Retail en el distrito de San Miguel, ya que según lo que se percibe en la empresa, los niveles de satisfacción de los colaboradores se han visto afectados.

En esta Tesis se podrá evaluar el nivel de Satisfacción de los colaboradores de la empresa del Sector Retail en el distrito de San Miguel, para así comprender las causas por cuales tienen un alto índice de rotación laboral y además detallar las soluciones para esta problemática, aumentando su productividad sin descuidar al colaborador. Además, se justifica teóricamente, ya que brindará información académica sobre este campo y servirá de comprensión y guía para futuras investigaciones.

Práctica

Tomando como base la importancia de la Satisfacción Laboral, se realiza la presente investigación ya que existe una obligación por identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa en el sector Retail en el distrito de San Miguel. Para esta Tesis se aplicará todo lo aprendido tanto en la Universidad Privada del Norte como por la experiencia laboral que poseo, se investigará a fondo para llegar a las causas reales ya que a simple vista bajo el método de la observación se nota claramente la insatisfacción de los colaboradores, ya sea por como atienden, como vienen a laborar, como hablan, las posturas que adoptan, etc.

Lo que se busca es averiguar las razones reales para así proponer métodos de mejora.

Metodológica

Se justifica de manera metodológica, ya que se quiere descubrir cuáles son los datos reales sobre el nivel de satisfacción de la empresa del sector Retail, para así plantear soluciones efectivas. El tipo de investigación es cuantitativa y para el apartado de resultados de la presente Tesis, se utilizó el método de muestreo probabilístico aleatorio simple. Como técnica de recolección de datos se usó la encuesta a través del instrumento llamado cuestionario, el cual está constituido por 30 preguntas y fue aplicada en la empresa del sector Retail del distrito de San Miguel. Para garantizar la fiabilidad del procesamiento y análisis de los datos, se trabajó con el coeficiente denominado Alfa de Cronbach. Además, los resultados fueron procesados y analizados en el programa SPSS, para así de esta manera

determinar y hallar directamente cuales son los factores por los cuales los colaboradores no se sienten satisfechos en su entorno laboral, para luego buscar las mejoras y plantear soluciones.

Antecedentes

Nacionales

Maldonado, L. (2019), en la ciudad de Lima, en un Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología otorgado por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, sustentó el tema: “Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima”. Maldonado planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral general de los trabajadores de una empresa privada de Lima. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo. El diseño de la investigación es no experimental y la muestra fue de tipo censal la cual fue de 25 trabajadores. En sus resultados notamos claramente que un 96.0% de los trabajadores se encuentra en nivel bajo de satisfacción laboral, así mismo un 68.0 % nivel muy bajo de Satisfacción por la Supervisión en los trabajadores.

Por otro lado, el nivel de Satisfacción con el Ambiente Físico en los trabajadores es 64%, muy bajo con respecto al nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas en los trabajadores es 56% “nivel bajo”; El nivel con la Satisfacción Intrínseca en los trabajadores es 96% “muy baja” y el nivel con la Satisfacción con la Participación es 44% “baja”.

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

(Tacuri & Yarasca, 2018) En la Ciudad de Huancayo, en su Tesis titulada “La Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos Nombrados de la UNCP Huancayo”; se da a conocer la apreciación que tienen los trabajadores sobre la Satisfacción Laboral.

La Tesis en mención tiene por objetivo conocer la percepción sobre la Satisfacción Laboral en los Trabajadores administrativos nombrados de las Oficinas de contaduría y tesorería de la Universidad Nacional del Centro del Perú. El estudio es de tipo Básico, nivel descriptivo. El diseño de la investigación es transversal, el método de investigación es etnográfica y el carácter de la investigación es cualitativa. La muestra es de 10 trabajadores administrativos nombrados de las Oficinas de Contaduría y Tesorería. El instrumento utilizado es la guía de entrevista. Los resultados señalan que, en el ámbito personal, la mayoría de los colaboradores administrativos nombrados de las Oficinas de contaduría y tesorería de la Universidad Nacional del Centro del Perú manifiestan

sentimientos de satisfacción laboral por su propio desempeño en el cargo que ocupan, pero no hay satisfacción en otros aspectos personales como: autorrealización, autonomía, y capacidad de asumir responsabilidades. En cuanto al aspecto institucional, tienen sentimientos de insatisfacción respecto al poco reconocimiento que reciben, remuneraciones insuficientes y supervisión autoritaria de parte de sus jefes.

(Abril & Gamboa, 2018) En la ciudad de Arequipa, en una tesis para la obtención del título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería titulada “Satisfacción Laboral en el área de recepción de los Hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Arequipa, 2017” se menciona la importancia de conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de recepción de dicho hotel. En tal sentido y tomando en cuenta lo delicado e importante que es el área de recepción de un hotel, ya que es la carta de presentación y el primer contacto con el cliente, además de que esta puede ser un área problemática, se dedicó el estudio en este espacio. La tesis es de tipo descriptiva, y la investigación es transversal de carácter cuantitativa no experimental. Se efectuó la selección de la muestra la cual consta de 27 personas, aplicando como instrumento una encuesta al personal que labora en el área de recepción de 09 hoteles categorizados con tres estrellas, ubicados en el cercado de la ciudad, cuya variable única de la investigación es la Satisfacción laboral desde el punto de vista intrínseco y extrínseco.

Para la parte estadística se utilizó el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS), el cual arrojó los siguientes resultados. Sobre 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. Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión de 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. Considerando que las empresas u organizaciones están empezando a reconocer que el capital humano y su potencial en relación al logro de objetivos generar mayor competitividad al momento de ofrecer sus servicios.

(Corcino, 2017) En la ciudad de Chimbote, en una Tesis para la obtención de su título profesional en Licenciatura de Psicología, en su tesis titulada “Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local – Sihuas 2017” tuvo como objetivo descubrir el nivel de satisfacción en la que se encuentran sus colaboradores. Su diseño es no experimental, además, es tipo básico-descriptivo. Se empleó una muestra no probabilística de 55 colaboradores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) y la técnica usada

para la recolección de datos fue la encuesta y su instrumento fue la “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”, elaborado por (Palma, 1999).

En lo que respecta a las condiciones materiales y físicas, el estudio reveló que 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.

(Díaz & Zuñiga, 2019), En la ciudad de Chiclayo, sustentó “Satisfacción Laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo-Perú 2016”, la presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería. La investigación es cuantitativa transversal-descriptiva; el instrumento que se utilizó es la encuesta, la cual fue aplicada a 43 colaboradores y realizaron un análisis estadístico descriptivo. Se tomaron en cuenta 7 dimensiones: trabajo actual y general, las oportunidades de progreso, 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.

El resultado muestra que los colaboradores tienen satisfacción en seis de las dimensiones, pero sienten alto rechazo e insatisfacción en la dimensión de remuneraciones, pues el 65% se encuentra en desacuerdo con el salario, por no considerarlo equitativo en relación al trabajo que realizan.

(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, transversal-descriptiva y tiene por objetivo identificar que tan satisfechos se sienten los colaboradores de la empresa Agrícola, la tesis segmentó a los colaboradores tomando en consideración los siguientes factores edad, sexo y el cargo que desempeñan.

La muestra constó de 72 colaboradores a los cuales se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma Carrillo, teniendo como resultados que la mayor parte de los colaboradores se encuentran insatisfechos con 60%, y esto se ve reflejado en las constantes huelgas por parte de los colaboradores, expresando así su insatisfacción con las condiciones laborales. Esto da paso a momentos de incertidumbre y pánico, poniendo en riesgo a sus compañeros de trabajo además de impactar de manera directamente proporcional a la productividad disminuyéndola notablemente.

En esta Tesis quedó demostrado que la edad es un factor muy importante, pues influye en sus labores diarias. 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.

Los principales factores de la satisfacción laboral son, con respecto a los beneficios económicos se sienten satisfechos el 38%, además, el 50% se sienten insatisfechos en la significación de las tareas, el 62% se encuentran insatisfechos con respecto a las condiciones laborales y el 74% de colaboradores están insatisfechos en temas de reconocimientos social/personal.

Internacionales

(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, titulada: “Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí”; la cual tuvo como objetivo identificar qué factores influyen en la Satisfacción Laboral de colaboradores de dicho hospital. La tesis es de carácter descriptivo y cuantitativo, el instrumento aplicado fue la encuesta y la muestra tomada a 60 colaboradores. Como resultado se observa que existe insatisfacción por parte de los colaboradores con respecto a las condiciones físicas de trabajo, además, sienten que no se les valora como se debe por su trabajo. Por último, un 60% piensa que la remuneración que perciben no es la adecuada tomando en consideración las labores que realizan. Como conclusión principal tenemos que la satisfacción laboral nos lleva a que la organización sea productiva y eficiente, debido a que sus colaboradores están alineados con los objetivos de la empresa.

Por último, tenemos que la adecuada gestión de calidad en el sector Salud no sólo debe medirse y/o evaluarse en términos de costos, oportunidad, mortalidad y ausencia de quejas; sino también debe tomarse en cuenta el pilar fundamental de la organización, el cual es la satisfacción del colaborador.

Lamilla, G. (2019), en la ciudad de Guayaquil, en una tesis previo a la obtención del Grado Académico de: magíster en gerencia en servicios de la salud otorgado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, sustentó el tema: “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018”.Tuvo como objetivo general analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo cuyo método fue

descriptivo, analítico y de campo, de corte transversal. Las técnicas de recopilación de datos fueron el cuestionario y la entrevista con una muestra de 167 colaboradores. En las conclusiones se encontró que existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, uno de los principales factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es la sobrecarga laboral, ya sea en sus funciones o por exceso de pacientes, llevando así a un nivel de insatisfacción que conlleva a resultados negativos en su comportamiento organizacional, otros factores que se evidenciaron fueron sobrecarga laboral, la estabilidad del empleo, la falta de apoyo, ausencia de reconocimientos y condiciones del ambiente de trabajo.

Por tanto, se propuso la creación de estrategias que permitan reducir la carga laboral, la contratación de una enfermera, un programa de reconocimientos e indicaciones para reducir el riesgo de contraer infecciones o enfermedades en el hospital.

Ramos, A. (2018), en la ciudad de Guanajuato, en una tesis que, para obtener el grado de Maestro en Administración, sustentó el tema: “La Satisfacción Laboral de los Docentes de una Institución de Educación Superior Pública y su Relación con la Calidad de la Educación. “Ramos planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de esta Institución de educación superior pública y cómo esta impacta en la calidad de la educación. Respecto a la metodología tenemos un estudio descriptivo, el tipo de muestra es no-probabilística la cual fue de 47 docentes que laboran en la institución y están distribuidos en las diferentes carreras que oferta la institución (18 docentes están contratados bajo el esquema bajo la modalidad de tiempo completo y 29 docentes por cursos o materias, es decir a tiempo parcial). Como resultados y conclusiones, se obtuvieron datos relevantes para analizar y comprender la información dentro del esquema de contratación. En las conclusiones se encontró que existe un alto nivel de insatisfacción en las dimensiones sometidas a análisis (Ambiente Laboral, Calidad de Educación, Políticas de la Institución, Reconocimientos, Autonomía, Salario, entre otros) por lo que, en palabras de los mismos docentes, estos consideran que la situación general que prevalece en la institución respecto a la satisfacción laboral si tiene impacto, en su mayoría negativo, sobre la calidad de la educación que imparten.

(Rodríguez, 2018) En la ciudad de Palma de Mallorca, España, un trabajo de investigación realizado por la Universidad Santo Tomas, siendo su objetivo principal saber el nivel de satisfacción en el que se encuentran los colaboradores de una empresa dedicada al alquiler y venta de vehículos. El estudio es de tipo cuantitativo, no experimental, empírico analítico, de diseño descriptivo, tomando como muestra a 153 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 la ciudad Murcia, España; en su artículo de la Revista Gestión de la Educación publicada en el año 2017, titulada “Satisfacción Laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria”, la cual 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 fue de 163 colaboradores y el instrumento usado el cuestionario. Como resultados tenemos que el género de la persona no influye en los temas de satisfacción laboral, 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.

(Chiang, M., Méndez, G. y Sánchez, G. 2010, citada por Boada, 2019). Santiago de Chile, Chile en su estudio titulado: “Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de Retail.”

Esta investigación va dirigida al sector Retail y tuvo como objetivo medir la influencia de la satisfacción laboral sobre el desempeño de los colaboradores de una empresa chilena. La investigación fue de tipo experimental-transversal la muestra constó de 53 colaboradores del departamento Electro-Hogar de las tiendas ubicadas en Santiago de Chile, para medir el nivel de satisfacción y el desempeño. El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual estuvo constituido por 54 preguntas. Para realizar la evaluación de desempeño, el investigador utilizó una encuesta y para medir el nivel de satisfacción, se utilizó un cuestionario de escala Likert de autoría de los investigadores (Cuestionario de Satisfacción Laboral., Chiang et al., 2008). Como resultados tenemos que, solamente 3 de las 7 variables de satisfacción estudiadas demostraron una relación significativa con el desempeño, entre ellas se encontraron las siguientes dimensiones; Satisfacción con la oportunidad de desarrollo, Satisfacción con el reconocimiento y Satisfacción con la forma de reconocimiento.

Este resultado es preocupante, ya que lo que nos demuestra es que el colaborador mayor oportunidades de reconocimiento, una mejor forma de reconocimiento y una mejor calidad de reconocimiento, ya que así mejor será su satisfacción y por ende mejor será su desempeño laboral.

Base Teórica

Satisfacción Laboral

(Porter & Lawler, 1968) Mencionan de acuerdo a su “Modelo de expectativas” que la satisfacción laboral es el resultado de los niveles de desempeño, donde el esfuerzo va a depender de qué tan atractivas/llamativas puedan ser las retribuciones y si son proporcionales tomando en cuenta el desempeño realizado. El modelo es en primera instancia fue planteado por (Vroom, 1964) quien sostiene que los colaboradores se sienten motivados si estos llegan a cumplir con los objetivos trazados, la expectativa está basada en el logro de objetivos intermedios y la relación con las retribuciones.

Posteriormente esta teoría fue actualizada y modificada por (Porter & Lawler, 1968) quienes sostienen que existe un vínculo entre la productividad, satisfacción y las recompensas obtenidas, las cuales pueden de dos tipos las denominadas como externas, es decir las retribuciones o las internas, es decir el crecimiento. Es importante resaltar que, si los colaboradores perciben que las recompensas no son proporcionales a las funciones que ellos realizan, se crea en ellos un descontento laboral o la catalogada actualmente como insatisfacción laboral. Para el colaborador lo más importante es sentirse complacido y/o cómodo con el ambiente de trabajo, sintiendo que la labor ha sido recompensada equitativamente por el esfuerzo realizado con buen desempeño. Por el contrario, 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 en relación al esfuerzo que realizan. Los colaboradores entienden por remuneración como la cantidad de dinero que recibirán por realizar una actividad o servicio, pero cuando esta actividad conlleva un esfuerzo adicional y este esfuerzo adicional es recompensando es allí donde se genera lo denominado como satisfacción personal.

Finalmente, el modelo plantea que la satisfacción de los colaboradores inicia con el valor que se les otorga a las retribuciones, en cual se plantea que las mismas deben ser directamente proporcionales, pero sobre todo equitativas tomando en consideración el esfuerzo y desempeño realizado y la probabilidad de alcanzar un incentivo adicional como contrapartida a ese esfuerzo extra realizado el

cual puede verse materializado en temas monetarios, ascensos y/o promoción, beneficios adicionales (bonos), etc.

De acuerdo con (Locke, 1968) la satisfacción laboral se rige en función a los valores intrínsecos relacionados con su teoría de fijación de metas. Locke menciona que lograr un objetivo es un componente motivacional, pero sobre todo que la insatisfacción nos lleva hacia un estado emocional negativo. De igual manera el autor considera que cuando el colaborador crea sus propios objetivos y/o metas estará motivado para alcanzar estos mismos. Al estar motivado hará que aumente el compromiso del colaborador y por ende se incremente su productividad, lo cual será beneficioso para la organización.

Lo que Locke pretende demostrar es lo siguiente: si el objetivo es complejo y alcanzable el colaborador disfrutará tanto del proceso como del resultado, pero si el objetivo es inalcanzable se crea un efecto adverso.

Actualmente se conocen varias metodologías para catalogar y plantear objetivos, pero bajo mi punto de vista para complementar lo planteado por Locke y sobre todo se cumpla lo que él menciona, los objetivos deben ser bajo la metodología SMART la cual fue planteada por primera vez por George T. Doran en el año 1981, pero difundida y expandida por el profesor Robert S. Ruben.

Robert S. Ruben menciona que los objetivos deben tener las siguientes características, veamos las siglas S: Specific (Específicos), M: Measurable (Mensurables), A: Attainable (Alcanzables), R: Relevant (Relevantes), T: Time- based (Temporales).

Como variante y apoyo adicional tenemos que para plantear objetivos adecuadamente, se deben responder las siguientes interrogantes, las cuales son: **S: ¿Qué?, M: ¿Cuánto?, A: ¿Cómo?, R: ¿Con qué?, T: ¿Cuándo?**

El enfoque laboral de las empresas es muy importante para el personal en la medida que vayan asociando el 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 aumenta los niveles de satisfacción en los colaboradores. (Prinz y Sánchez, 2021)

Dimensiones

Condiciones Laborales

Según (Herzberg, 1959) un renombrado psicólogo el cual llegó a convertirse en una de las personas más influyentes en temas de gestión administrativa, para entender el comportamiento del colaborador se puede utilizar su Teoría de los 2 factores, o mejor conocida como la Teoría de la motivación e higiene, que señala que el rendimiento de las personas varía en función del nivel de satisfacción.

Herzberg considera al Factor Higiénico como un factor netamente extrínseco el cual está asociado a la insatisfacción del personal. Es decir, cuando la empresa cumple en brindar este factor a los colaboradores no necesariamente van a producir una motivación en ellos, ya que su dominio en la práctica no llega a alzar la satisfacción de manera fundamental y permanente, pero cuando este factor no está presente en los colaboradores, si produce insatisfacción. Como factores higiénicos se consideran los beneficios sociales, la remuneración, reglamentos internos de trabajo, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, estabilidad del puesto y seguridad.

Tomemos como ejemplo a un colaborador de la empresa del sector Retail en el distrito de San Miguel, y pongamos el siguiente contexto. Dicho colaborador recibe una remuneración en contrapartida por los servicios prestados, si la empresa cumple con el pago de la remuneración, el personal no siente satisfacción o no hay un efecto de bienestar como tal; pero si sucede lo contrario, si no se le paga a tiempo o la remuneración no es la pactada el colaborador se sentirá insatisfecho y desmotivado.

Por otro lado, tenemos el segundo factor considerado por Herzberg, el motivante o intrínseco, son los que están relacionados con la satisfacción laboral. En este sentido explica que los colaboradores pueden realizar actividades o acciones por su propia satisfacción y estas pueden ser realizadas sin la necesidad de recibir un incentivo externo, pero sobre todo pueden demostrar sus capacidades y potencial.

Como factores intrínsecos se considera: logros, reconocimiento, posibilidad de crecimiento, el estatus de alcance en la empresa, compartir expresiones con la dirección.

Pongamos nuevamente un ejemplo para poder contextualizar la teoría. En la empresa se presenta una oportunidad de ascenso laboral para un puesto importante supongamos para Gerente de área, se entiende que el colaborador va a tener que asumir nuevas responsabilidades, pero sobre todo tendrá la oportunidad de demostrar sus habilidades las cuales fueron obtenidas a través de la experiencia y los estudios que realizó el colaborador.

Este ascenso supone todo un reto, y es catalogado como un crecimiento propio, a su vez tendrás una remuneración diferente (mayor), nuevas funciones, nuevo status dentro de la empresa, entre otros. Cuando dicha oportunidad de ascenso se presente es gratificante para el colaborador, pero si la oportunidad no se presenta esta no produce insatisfacción.

Bienestar Laboral

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. Chiavenato en su teoría considera los siguientes factores; condiciones de trabajo, salud, moral, remuneración, participación, comunicación, identificación con la empresa, relación con la jefatura y 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. Todo ello da 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, es importante el desempeño al momento de fijar la calidad de vida laboral el cual resume dos posturas opuestas. La primera de ellas es el interés de las empresas por obtener gran productividad, pero sobre todo de calidad y de esta manera poder lograr los objetivos trazados, dado que, el interés de las necesidades de las personas, varían según la cultura de estas y también depende de la organización. La segunda es la persistencia del personal en cuanto a la satisfacción en el trabajo y al bienestar

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. (Prinz y Sánchez, 2021)

Relaciones Interpersonales

Según (Chiavenato, 2007); Las relaciones interpersonales dentro de la organización crean condiciones favorables, la confianza del personal se incrementa. Es un hecho, los colaboradores pasan la mayor parte del día laborando y a su vez las organizaciones necesitan de los colaboradores para desarrollar las operaciones diarias, además, se necesita complementar la mano de obra con otros recursos como los financieros, tecnológicos y materia prima, etc.

Una adecuada gestión del área de Recursos Humanos trabaja sobre la siguiente base, las organizaciones necesitan del talento humano 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 y este representa los vínculos de la organización como el conjunto en la sociedad, como siguiente tenemos, Nivel de Comportamiento Organizacional el cual refleja a la organización como un sistema, que sería el todo, dentro de sus componentes que interactúan entre sí y por último tenemos el Nivel de Comportamiento Individual el cual considera al colaborador como un microsistema, permite un resumen de varias ideas de comportamiento, motivación, aprendizaje, entre otros.

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. (Prinz y Sánchez, 2021)

“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”. (Goleman, 1995)

Goleman considera Tipos de Relaciones Interpersonales, estos son: Conocimiento de sí mismo, Autorrealización, Confianza, Motivación, Habilidades sociales, Inteligencia emocional. En lo referente al ámbito interpersonal, la persona que más comunicativa, es aquel individuo que es enérgico y suelen ser personas con emociones que pueden atraer a la otra. Goleman toma como factor principal la inteligencia emocional interpersonal es decir la empatía, la cual hace referencia a una habilidad tanto cognitiva como emocional o afectiva del individuo, en la cual este es capaz de ponerse en la situación emocional de otro, en pocas palabras darnos cuenta de los sentimientos de las otras personas y sin que ellos tengan la necesidad hacerlo notar, lo cual nos permite acercarnos a los demás. La inteligencia emocional interpersonal nos otorga la capacidad de ver más allá de las palabras, es decir ver lo que otras personas no pueden ver, ya que ellas pueden entender y comprender gestos o incluso las miradas y son capaces de empatizar con ellas, esto es de suma importancia, ya que nos

permite relacionarnos con el entorno, pero sobre todo adaptarse fácilmente y relacionarnos con mayor facilidad.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021?

1.2.2 Problema Específico

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del bienestar del trabajo de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las relaciones interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción del bienestar del trabajo de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción de las relaciones interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de carácter cuantitativo. La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio (p.47). Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo; mientras que la metodología cualitativa consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos, y es por ello que utiliza el método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría.

Las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la (s) hipótesis.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

El objetivo de este tipo de investigación es conocer la influencia entre las variables del tema a investigar midiendo el grado de asociación entre las variables.

Para Strauss y Corbin (1990) cualquier tipo de investigación que produce resultados a los que nos ha llegado por procedimientos estadísticos u otro tipo de cuantificación. Es decir, bajo esta metodología se podrá descubrir quién, qué, cuándo y dónde.

Así como lo señala Cáceres (1996): “La Investigación Cuantitativa, se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos educativos, utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.” (p.91).

2.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación empleado en la presente tesis es no experimental transversal descriptivo, es decir que se van a visualizar fenómenos en un contexto cotidiano o natural con el fin de que estos sean analizados, en este caso se analizará el Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel.

Para Sampieri (2003), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

En diseño las variables no se manipulan intencionalmente, sino que solo se observa y se analiza el fenómeno tal y como es en su contexto. El enfoque descriptivo tiene como finalidad medir las dimensiones o características de algún fenómeno de estudio, evaluar, descubrir la incidencia y los valores de la variable, lo cual para esta investigación significa descubrir el número de colaboradores satisfechos o insatisfechos en la organización.

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.

Ver anexo 02.

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 la presente investigación se cuenta con una población de 100 colaboradores en la empresa del Sector Retail, ubicada en el distrito de San Miguel, Año 2021.

Según (Tamayo, 2003) la población es; “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 Muestra, se utilizó el método del muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que se conoce a la población. Además, el cálculo se basará en la fórmula probabilística finita, ya que se podrá encontrar el subgrupo acorde a la población y así poder tener una muestra exacta a la que la investigación va a ir dirigida.

Por último, teniendo en consideración 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”.

Formula Aplicada:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

N: 100

Z:1.96

P: 0.5

E: 0.05

En base a los cálculos realizados, tenemos un resultado de la población finita con un total de 79.509 que para efectos de cálculo se tomará como 80.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Según Hernández Fernández & Baptista (2010) los puntos importantes para recolectar correctamente los datos cuantitativos debes ser: confiables, válidos y objetivos. También indican que la recolección de datos conlleva a la elaboración de un plan detallado de procedimientos que lleven a juntar datos con un fin específico.

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta, la cual ayudó a recopilar información, para así poder conocer las necesidades de la muestra obtenida con el objetivo de conocer una información clara, confiable y certera. Además, es una de las técnicas de investigación más usadas que ha

difundido en el ámbito estricto de la investigación científica personajes importantes como Max Weber el cual participó en diversos estudios sobre las condiciones de trabajo en el mundo rural o la actitud subjetiva de los trabajadores industriales y contribuyó al desarrollo de la investigación por encuesta, en particular, como han destacado Lazarsfeld y Oberschall (1965) en temas relacionados a la selección de los informantes, la mejora del diseño del cuestionario y el tratamiento de las actitudes.

La encuesta es una de las técnicas de investigación más usadas que ha difundido en el ámbito estricto de la investigación científica.

En este caso se realizaron de manera presencial (entregándoles copias con los cuestionarios a cada colaborador), cabe resaltar que se tomarán las medidas necesarias para asegurar la salud de los colaboradores (debido a la coyuntura actual por temas de Covid-19). Además, dicha encuesta se hizo en un transcurso de 15 días hábiles y para el análisis de los resultados se utilizarán los siguientes programas informáticos: Microsoft Excel: Diferentes tipos de tablas y/o gráficos, Microsoft Word: Diferentes tipos de tablas, gráficos y redacción de textos y el Software estadístico SPSS.

Por su parte Fox (1981), las ventajas son las ventajas de un cuestionario son: alcanza a un gran número de sujetos, es relativamente poco costoso, la normalización de las instrucciones, su empleo es de gran utilidad para obtener datos descriptivos que puedan proporcionar los propios interesados, se puede codificar, lo que permite realizar un tratamiento estadístico, permite obtener conclusiones.

Para (Mendez,2016) Es una relación ordenada de preguntas numerada, sobre cuestiones que han de ser respondidas por un grupo de personas escogidas previamente por el investigador.

Además, “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (Chasteauneuf, 2009)

Por la particularidad del presente estudio, el cuestionario de escala de Likert permite descubrir y analizar el nivel de satisfacción. La escala de tipo Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.

Esta encuesta elaborada tomando en consideración el método 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 sienten las personas a través de sus categorías que en su mayoría son cinco (5), con posibilidad de estar totalmente insatisfecho o totalmente satisfecho.

Para la medición de la variable “nivel de satisfacción laboral de los colaboradores”, 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.

Para el Objetivo Específico 01: se utilizaron 03 preguntas para el indicador uno, 05 preguntas correspondiente al segundo indicador y 05 preguntas correspondiente al tercer indicador; para el Objetivo Específico 02: se utilizaron 03 preguntas para el cuarto indicador, 04 preguntas correspondientes al quinto indicador y 05 preguntas correspondientes al sexto indicador; en relación con el Objetivo Específico 03: se utilizaron 06 preguntas correspondientes al séptimo indicador y 04 preguntas correspondientes al octavo indicador; los cuales fueron sometidos al criterio de tres expertos.

Instrumento:

Se consideró como instrumento de recolección de datos el Cuestionario, el cual consta de 35 preguntas relacionadas con la variable satisfacción laboral. Para el análisis de la información se registró los datos en el programa estadístico SPSS para así poder determinar el coeficiente de Alfa de Cronbach, este método determina la confiabilidad de los datos como una consistencia interna.

Validez

Según (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”.

En la presente investigación se utilizó la técnica de criterio de expertos para determinar la validación de los instrumentos elaborados tomando 03 dimensiones las cuales fueron Condiciones Laborales, Bienestar Laboral y Relaciones Interpersonales; los cuales se dividieron en 08 indicadores, cabe resaltar que el instrumento fue revisado por 03 docentes de la Universidad Privada del Norte los

cuales son especialistas en dichos temas, tomando siempre en consideración la estructura y los lineamientos de la Universidad y por último se verificó y se procedió a su aplicación.

Tabla 01

Validez de contenido del Instrumento

Grado Académico	Nombre y Apellido	Dictamen
Mg.	Rossmery Albarrán Taype	Aplicable
Mg.	Giovanna Mendiolaza Castillo	Aplicable
Mg.	Magnolia Jesús Dusek Paz	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.”

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

La confiabilidad de los instrumentos es de vital importancia en lo que a temas de investigación se refiere; es por ello que se usó el programa SPSS V22, se utilizará como para la confiabilidad, la técnica de fiabilidad de alfa de Cronbach la cual arrojará valores con respecto a la variable en análisis (satisfacción laboral), se sabe por teoría que estos coeficientes deben ser mayor a 0.7 para un mayor grado de confiabilidad.

En esta investigación el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,953.

Tabla 02

Análisis de Confiabilidad de Datos

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de Elementos
,953	,952	35

Nota 2. Fuente: Base de Datos, elaboración propia.

2.4. Procedimiento de tratamiento y análisis de recolección de datos

Para la presente Tesis se realizaron los siguientes pasos, en primer lugar, se identificó la problemática de la empresa; para así definir la variable, la cual es Satisfacción Laboral.

Cabe resaltar que no se contó con los permisos necesarios para usar el nombre de la empresa, por lo que se tuvo que desarrollar la Tesis de manera general especificando el sector y el distrito; esto se debe principalmente a que el tema de Satisfacción Laboral es un tema delicado el cual puede perjudicarles de cierta manera su status.

De igual manera se pudo acceder a información relevante las cuales serán usadas únicamente para el presente estudio, cuidando en todo momento de no mencionar a la organización y garantizando la protección de los datos.

Para el autor Fresno, C. (2019), es necesario obtener anticipadamente la información; indagar, saber cómo procesarla y cómo transformarla en conocimiento específico. El manejo de la información envuelve los siguientes procesos: sintetizar la información fuente en cuadros estadísticos, gráficas o relaciones de datos, analizar la información resumida de forma descriptiva y de contenido, llevando a cabo una síntesis general de los resultados.

Posterior a ello, se evaluaron las fechas para la aplicación de las encuestas, utilizando los tiempos de refrigerio o la salida de los colaboradores; para así no perjudicar o interrumpir el desarrollo de las

actividades laborales. Debido a esta situación la encuesta se realizó en 6 partes las cuales se dieron entre el 19 de mayo del 2021 y 26 de mayo del 2021.

El proceso de la encuesta fue dinámico y consta de lo siguiente; se le entregó a cada colaborador el instrumento (cuestionario) el cual fue anónimo para garantizar respuestas valiosas, pero sobre todo hacer que el colaborador se sienta cómodo de participar.

Se le brindó al colaborador los lineamientos de cada pregunta, se le explicó el correcto marcado en base a la escala Likert, al finalizar el proceso el colaborador entregó el formulario el cual fue verificado para garantizar que se encuentre resuelto en su totalidad para así no afectar la estadística y el resultado sea confiable.

Por otro lado, para el autor Bernal (2006) “la investigación documental consiste en un análisis de la información escrita acerca de un determinado tema, con la finalidad de establecer relaciones, diferencias, etapas o posturas del conocimiento respecto del tema objeto de investigación” (p.110).

Finalmente, la información recopilada fue ingresada al sistema estadístico SPSS para su posterior análisis, una de las ventajas del programa en mención es que nos brinda cálculos exactos evitando redondeos innecesarios.

2.5. Aspectos Éticos

Durante el proceso de la presente tesis se ha tomado en cuenta las consideraciones éticas y esto asegura que la información presentada es veraz, confiable y certera. Asimismo, los datos obtenidos no serán divulgados y se velará por la confiabilidad de este; por último, se ratifica que los datos obtenidos son íntegros y no han sido manipulados para beneficiar ni perjudicar a la empresa.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Luego de la aplicación y análisis de la presente investigación, se ha identificado el nivel de satisfacción laboral del personal de una empresa del sector Retail en el distrito de San Miguel, en el año 2021; así como también sus tres dimensiones a fin de poder obtener los resultados en el presente estudio, para dar paso a las conclusiones.

Tabla 03

Variable: Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFECHO	12	15,0	15,0	15,0
	MUY SATISFECHO	13	16,3	16,3	31,3
	TOTALMENTE SATISFECHO	55	68,8	68,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente 1: Datos obtenidos del instrumento aplicado, elaboración propia.

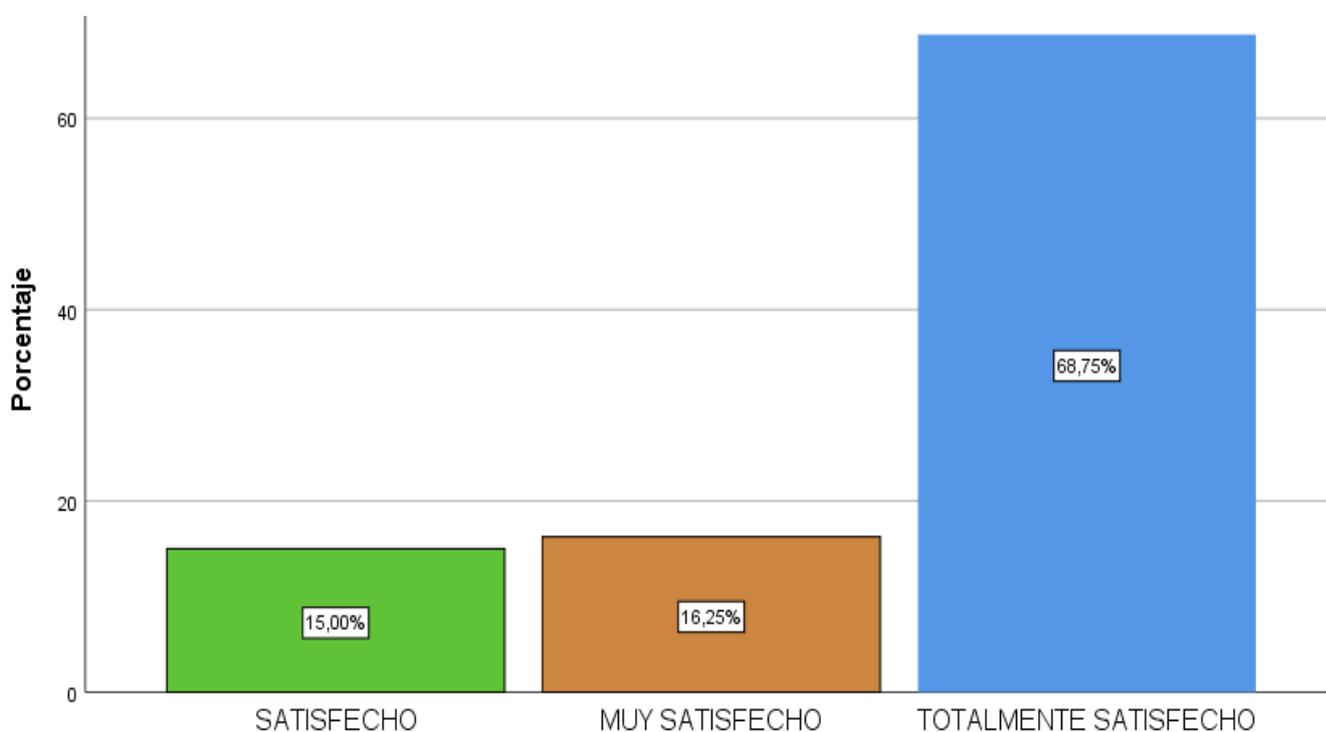


Figura 1: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral

Interpretación

Con respecto a la variable en mención Satisfacción Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 202; los resultados nos muestran lo siguiente, de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que 12 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 15% del total; 13 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa 16,25% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa al 68,75% del total. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total.

Tabla 04

Dimensión 01: Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFECHO	10	12,5	12,5	12,5
	MUY SATISFECHO	15	18,8	18,8	31,3
	TOTALMENTE SATISFECHO	55	68,8	68,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente 2: Datos obtenidos del instrumento aplicado, elaboración propia.

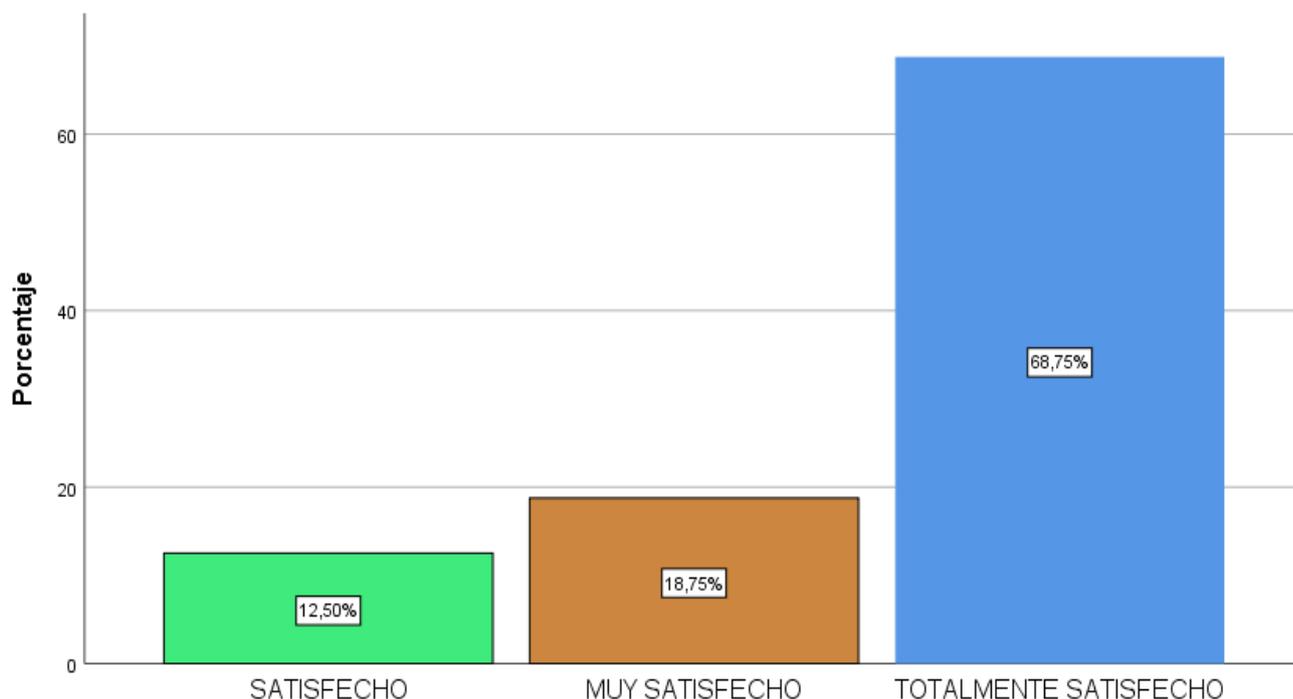


Figura 2: Porcentaje del Nivel de Satisfacción en las Condiciones Laborales.

Interpretación

Con respecto al nivel de Satisfacción de las Condiciones Laborales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que, 10 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 12,50% del total; 15 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa un 18,75% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa un 68,75%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total.

Tabla 05

Dimensión 02: Bienestar Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFECHO	10	12,5	12,5	12,5
	MUY SATISFECHO	15	18,8	18,8	31,3
	TOTALMENTE SATISFECHO	55	68,8	68,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente 3: Datos obtenidos del instrumento aplicado, elaboración propia.

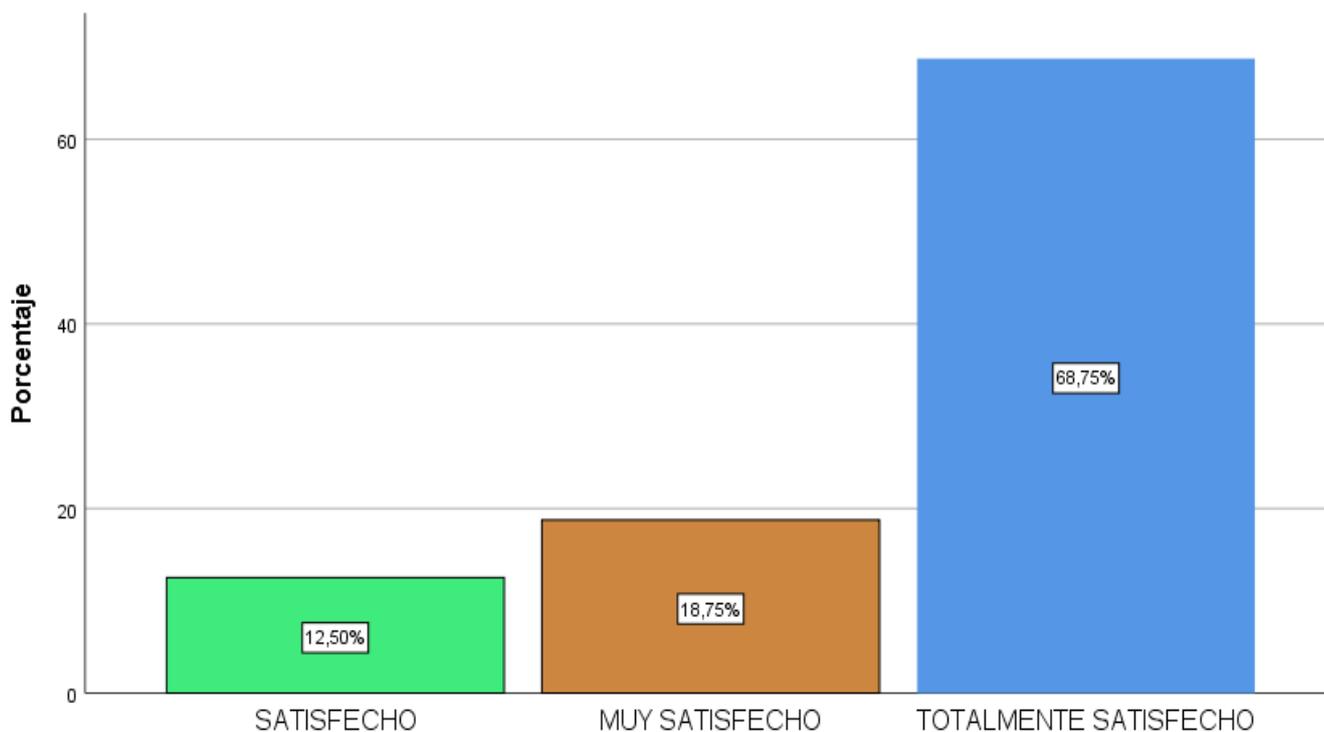


Figura 3: Porcentaje del Nivel de Satisfacción del Bienestar Laboral.

Interpretación

Con respecto al nivel de Satisfacción del Bienestar Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; de la población encuestada es decir 80

colaboradores (100%), se aprecia que, 10 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 12,50% del total; 15 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa un 18,75% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa un 68,75%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total.

Tabla 06

Dimensión 03: Relaciones Interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFECHO	12	15,0	15,0	15,0
	MUY SATISFECHO	13	16,3	16,3	31,3
	TOTALMENTE SATISFECHO	55	68,8	68,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente 4: Datos obtenidos del instrumento aplicado, elaboración propia.

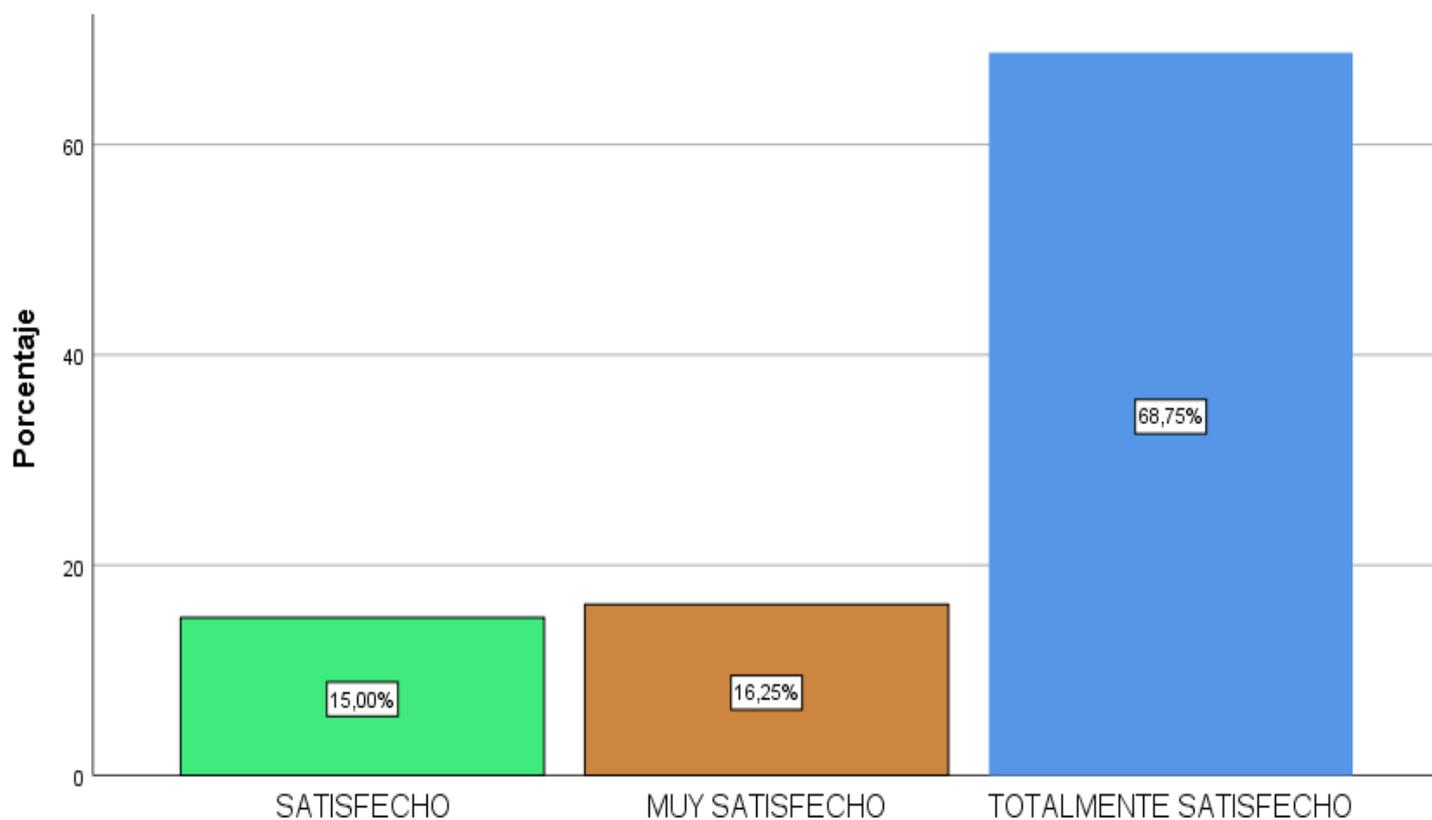


Figura 4: Porcentaje del Nivel de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales.

Interpretación

Con respecto al nivel de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que, 12 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 15% del total; 13 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa un 16,25% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa un 68,75%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Los resultados nos muestran de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que 12 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 15% del total; 13 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa 16,25% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa al 68,75% del total. Por consiguiente, estos resultados muestran que los colaboradores se encuentran en un nivel de percepción alta. Existen discrepancias con el hallazgo de (Tacuri & Yarasca, 2018), en la Ciudad de Huancayo, en su Tesis titulada “La Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos Nombrados de la UNCP Huancayo”; quien dio a conocer la apreciación que tienen los trabajadores sobre la Satisfacción Laboral. Los resultados señalan que, en el ámbito personal, la mayoría de los colaboradores administrativos nombrados de las Oficinas de contaduría y tesorería de la Universidad Nacional del Centro del Perú manifiestan sentimientos de satisfacción laboral por su propio desempeño en el cargo que ocupan, pero no hay satisfacción en otros aspectos personales como: autorrealización, autonomía, y capacidad de asumir responsabilidades, dando a conocer que se sienten medianamente satisfechos. En contraste se ha evidenciado que en la investigación de (Muñoz, Gómez, & Sánchez-Alcaraz, 2017) En la ciudad de Murcia, España en su artículo de la Revista Gestión de la Educación publicada en el año 2017, titulada “Satisfacción Laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria”; nos dio los siguientes resultados; el género de la persona no influye en los temas de satisfacción laboral, 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. Se concuerda con dicho artículo ya que el nivel de satisfacción es similar, el género no influye en la satisfacción laboral y la remuneración y la estabilidad de los colaboradores si afectan a la variable 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 esto nos quiere decir es simple, para los colaboradores es de suma importancia sentirse retribuidos de manera equitativa, ellos necesitan que se les considere sus labores y el esfuerzo que estos realizan y sobre todo la posibilidad de un incentivo hacia los logros obtenidos.

Ahora esto 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.

Respecto al primer objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que, 10 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 12,50% del total; 15 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa un 18,75% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa un 68,75%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total. Esto nos denota que existe un nivel alto de satisfacción laboral con respecto a las condiciones laborales. Esto se reafirma y va de acuerdo a lo planteado por (Campos, 2016) en su investigación hecha en la ciudad de Chiclayo, en su 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” 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. Y esto es directamente proporcional a lo establecido en la presente tesis, ya que, si al colaborador no se le propicia un ambiente adecuado de trabajo, esto tiene una implicancia negativa en el colaborador e impacta en el nivel de satisfacción laboral del mismo.

Según Lamilla, G. (2019), en la ciudad de Guayaquil, en una tesis previo a la obtención del Grado Académico de: magíster en gerencia en servicios de la salud otorgado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, sustentó el tema: “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018”. En las conclusiones se encontró que existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, uno de los principales factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es la sobrecarga laboral y condiciones del ambiente de trabajo. Lamilla va en concordancia con lo planteado ya que existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.

Desde el punto de vista de (Herzberg, 1959) el cuál planteó su teoría de los dos factores que las condiciones laborales es fundamental para el logro de satisfacción del colaborador; el factor extrínseco (higiénico), es un factor que cuando la empresa otorga lo acordado no necesariamente va a producir o incrementar satisfacción laboral, por el contrario, cuando la empresa no otorga lo

acordado, si, produce insatisfacción al colaborador y siente que las condiciones laborales no son las más adecuadas para él, dentro del factor extrínseco se consideran los sueldo, beneficios sociales, etc. El segundo factor es el intrínseco (motivacional) relacionado con la satisfacción laboral, el cual según la teoría nos dice que los colaboradores realizan sus tareas particularmente sin necesidad de un incentivo externo, donde puede demostrar sus habilidades, capacidades, soft skills entre otras, en este factor se contempla en base a logros, posibilidad de ascenso, reconocimientos.

Respecto al segundo objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción del bienestar del trabajo de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Con respecto al nivel de Satisfacción del Bienestar Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que, 10 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 12,50% del total; 15 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa un 18,75% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa un 68,75%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total. Esto nos muestra claramente un nivel de percepción alto en lo que respecta al nivel de satisfacción del bienestar de trabajo.

Se concuerda con (Abril & Gamboa, 2018) En la ciudad de Arequipa, en una tesis para la obtención del título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería titulada “Satisfacción Laboral en el área de recepción de los Hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Arequipa, 2017” en su estudio de investigación sobre el bienestar laboral, nos muestra los resultados obtenidos; 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. Con los resultados obtenidos se evidenció que la satisfacción laboral del personal es bastante importante. Considerando que las empresas u organizaciones están empezando a reconocer que el capital humano y su potencial en relación al logro de objetivos generar mayor competitividad al momento de ofrecer sus servicios.

También se concuerda con (Rodríguez, 2018) en su investigación realizada en la ciudad de Palma de Mallorca, España, un trabajo de investigación realizado por la Universidad Santo Tomas, siendo su objetivo principal saber el nivel de satisfacción en el que se encuentran los colaboradores de una empresa dedicada al alquiler y venta de vehículos.

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. (Chiavenato, 2007) señala los factores para alcanzar el bienestar laboral, los cuales son clima organizacional y el desempeño de cargos, estos son vitales si queremos asegurar la satisfacción laboral del colaborador; bajo esta premisa, ocurren dos escenarios, el primero, el colaborador busca garantizar su bienestar y su satisfacción laboral, mientras que del otro lado tenemos a la empresa la cual quiere aumentar su rentabilidad, lograr objetivos, aumentar los niveles de productividad, etc. 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: Determinar el nivel de satisfacción de las relaciones interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Con respecto al nivel de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que, 12 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 15% del total; 13 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa un 16,25% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa un 68,75%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total. Esto denota un nivel de percepción como alto en lo que respecta al nivel de satisfacción de las relaciones interpersonales. Se concuerda con (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”; la muestra constó de 72 colaboradores a los cuales se aplicó la escala de satisfacción laboral SL- SPC de Palma Carrillo, teniendo como resultados que la mayor parte de los colaboradores se encuentran insatisfechos con 60%, y esto se ve reflejado en las constantes huelgas por parte de los colaboradores,

Los principales factores son, el 50% se sienten insatisfechos en la significación de las tareas, el 62% se encuentran insatisfechos con respecto a las condiciones laborales y el 74% de colaboradores están insatisfechos en temas de reconocimientos social/personal. Se concuerda con Campos ya que los temas de reconocimientos social/personal, es decir, relaciones interpersonales van ligados de manera directamente proporcional a la satisfacción laboral del colaborador.

(Díaz & Zuñiga, 2019), En la ciudad de Chiclayo, sustentó “Satisfacción Laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo-Perú 2016”, 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 impactan de manera significativa en las labores diarias de los colaboradores y esto afecta a su desempeño laboral. Para (Chiavenato, 2007) la comunicación es el pilar fundamental y sobre todo este afecta de manera directa al comportamiento del colaborador. Las relaciones interpersonales es un tema muy sensible y sobre todo impacta de manera directa en el desarrollo de la persona y ayuda a que interactuemos de manera positiva o negativa con el entorno que nos rodea. Idea que va de acuerdo ya que tiene relación por lo mencionado en la presente tesis, una comunicación efectiva nos ayuda a resolver conflictos laborales y/o personales, tomar decisiones acertadas, pero sobre todo desenvolvemos de manera optima frente al entorno que nos rodea. Además, (Chiavenato, 2007) nos menciona que las relaciones interpersonales, crean condiciones favorables dentro de la organización, haciendo que el colaborador se sienta motivado con ganas de alcanzar logros y objetivos trazados por la organización. Se concuerda de igual manera con Chiavenato, como ya se mencionó líneas arriba es importante que el colaborador maneje adecuadamente las relaciones interpersonales, solo así podrá desenvolverse efectivamente y responder de manera positiva frente al entorno que lo rodea. Dentro del enfoque sistémico las relaciones interpersonales y las empresas se consideran como una interacción abierta, y se divide en tres niveles: Nivel de Comportamiento Social y este representa los vínculos de la organización como el conjunto en la sociedad, como siguiente tenemos, Nivel de Comportamiento Organizacional el cual refleja a la organización como un sistema, que sería el todo, dentro de sus componentes que interactúan entre sí y por último tenemos el Nivel de Comportamiento Individual el cual considera al colaborador como un microsistema, permite un resumen de varias ideas de comportamiento, motivación, aprendizaje, entre otros.

Limitaciones

En la presente tesis se presentaron las siguientes limitaciones no se contó con los permisos necesarios para usar el nombre de la empresa, por lo que se tuvo que desarrollar la Tesis de manera general especificando el sector y el distrito; esto se debe principalmente a que el tema de Satisfacción Laboral es un tema delicado el cual puede perjudicarles de cierta manera su status. Otro de las limitaciones al momento de aplicar el instrumento, ya que se utilizó los tiempos de refrigerio o la salida de los colaboradores; para así no perjudicar o interrumpir el desarrollo de las actividades laborales. Debido a esta situación la encuesta se realizó en 6 partes las cuales se dieron entre el 19 de mayo del 2021 y

26 de mayo del 2021 (es decir se hizo 6 visitas en días diferentes a la empresa) es decir se demoro casi una semana para aplicar la encuesta.

Implicancias

Teórica

El aporte de la presente tesis a nivel teórico tiene relación con las teorías tomadas como bases teóricas al inicio de la presente tesis; Porter & Lawler, 1968, en su teoría del modelo de expectativas, la satisfacción laboral inicia con la retribución al esfuerzo realizado y al desempeño logrado. Lo que esto nos quiere decir es que para los colaboradores es de suma importancia sentirse retribuidos de manera equitativa, ellos necesitan que se les considere sus labores y el esfuerzo que estos realizan y sobre todo la posibilidad de un incentivo hacia los logros obtenidos. Ahora esto 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.

Según la teoría de los dos factores de Herzberg, 1959 el cuál planteó que las condiciones laborales es un pilar fundamental para el logro de satisfacción del colaborador; el factor extrínseco (higiénico), es un factor que cuando la empresa otorga lo acordado no necesariamente va a producir o incrementar satisfacción laboral, por el contrario, cuando la empresa no otorga lo acordado, si, produce insatisfacción al colaborador y siente que las condiciones laborales no son las más adecuadas para él, dentro del factor extrínseco se consideran los sueldo, beneficios sociales, etc. El segundo factor es el intrínseco (motivacional) relacionado con la satisfacción laboral, el cual según la teoría nos dice que los colaboradores realizan sus tareas particularmente sin necesidad de un incentivo externo, donde puede demostrar sus habilidades, entre otras, en este factor se contempla en base a logros, posibilidad de ascenso, reconocimientos.

Según la teoría de Chiavenato, 2007, nos menciona que las relaciones interpersonales, crean condiciones favorables dentro de la organización, haciendo que el colaborador de sienta motivado con ganas de alcanzar logros y objetivos trazados por la organización. Se concuerda de igual manera con Chiavenato, como ya se mencionó líneas arriba es importante que el colaborador maneje adecuadamente las relaciones interpersonales, solo así podrá desenvolverse efectivamente y responder de manera positiva frente al entorno que lo rodea.

Práctica

La presente tesis contribuye de manera práctica de la siguiente manera; lo que se busca es averiguar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, e identificar cuales son las causas por las cuales se encuentran en un determinado nivel (alto, medio o bajo), ya que actualmente las empresas peruanas no toman en cuenta a los colaboradores, sino que están enfocadas en generar utilidades, descuidando al factor humano y esto nos conlleva a múltiples problemáticas como rotación de personal, altos niveles de insatisfacción laboral, desmotivación del colaborador, mal clima organizacional, entre otras y esto impacta de manera directa en la productividad de la organización. Lo que los autores tomados como bases teóricas (Porter & Lawler, Herzberg y Chiavenato) nos dicen es lo siguiente, si un colaborador dentro de la organización se encuentra con niveles de insatisfacción altos van a suceder los siguientes escenarios, primer escenario, buscará irse de la organización lo cual es un costo adicional para la organización, segundo escenario, si el colaborador se mantiene en la organización no va a realizar sus labores de manera eficaz, es decir su productividad va a disminuir, lo cual también afecta de sobremanera a la organización.

Un trabajador busca trabajo por una simple razón tiene una necesidad económica que solventar, y la empresa necesita capital humano que opere en sus instalaciones o que desarrolle sus actividades para generar productividad, ahora no por esta “necesidad” de la persona quiere decir que lo van a tratar mal o no le van a dar los beneficios que se merece, ya que recordemos que debe ser recíproco, la empresa genera rentabilidad y el colaborador en contrapartida reciben un sueldo. Ahora los tiempos van cambiando el colaborador no solo se siente satisfecho por el sueldo, el colaborador busca más allá de un sueldo, busca crecer como personas, ganar experiencia, desarrollar sus capacidades, ser escuchados, sentirse importantes y que sus opiniones sean tomadas en cuenta, mejores condiciones laborales, posibilidad de ascensos, buen clima laboral, entre otros aspectos, lo cual es un tema que debe ser atendido por las organizaciones; ya que si no lo hiciesen se va a seguir produciendo rotaciones laborales y altos niveles de insatisfacción, desmotivación, etcétera lo cual representa un costo adicional para la organización.

Finalmente, la presente tesis podrá servir de guía para los futuros estudiantes y las organizaciones para que así puedan aplicarse las mejoras correspondientes y/o seguir potenciando lo que ya vienen desarrollando, esta investigación cuenta con data reciente, veraz e importante sobre la variable Satisfacción Laboral.

Metodológica

La presente tesis es de carácter cuantitativo, ya que se busca concretar y tener a ciencia cierta datos cuantificables para así poder analizar óptimamente los mismos; el aporte metodológico es el instrumento utilizado, es decir el cuestionario ya que ha sido elaborado minuciosamente para la variable satisfacción laboral y además fue validado por 3 expertos de la Universidad Privada del Norte, se optó por hacer la encuesta ya que la muestra fue de 80 personas, además se trabajó bajo la técnica de escala de Likert y esto debido a la particularidad del presente estudio, el cuestionario de escala de Likert permite descubrir y analizar el nivel de satisfacción. La escala de tipo Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación y se consideró 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 sienten las personas a través de sus categorías que en su mayoría son cinco (5), con posibilidad de estar totalmente insatisfecho o totalmente satisfecho.

4.2 Conclusiones

Para concluir la presente tesis, titulada: “Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021.” Se procederá a detallar de manera precisa y objetiva las siguientes conclusiones en base a los objetivos (general y específico).

Primero, en lo que respecta al objetivo general, identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Según los resultados se concluye que de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que 12 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 15% del total; 13 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa 16,25% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa al 68,75% del total. Por consiguiente, estos resultados muestran que los colaboradores se encuentran en un nivel de satisfacción alto y esto es beneficioso para la organización, manteniendo al colaborador satisfecho en esta dimensión.

Segundo, en lo que respecta a la dimensión Condiciones Laborales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que, 10 colaboradores se encuentran en el nivel

“satisfecho” esto representa un 12,50% del total; 15 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa un 18,75% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa un 68,75%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total. Esto nos denota que existe un nivel alto de satisfacción laboral lo cual es de mucho provecho para el colaborador y para la organización, manteniendo al colaborador satisfecho en esta dimensión.

Tercero, en lo que respecta a la dimensión Bienestar Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Con respecto al nivel de Satisfacción del Bienestar Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que, 10 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 12,50% del total; 15 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa un 18,75% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa un 68,75%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total. Esto nos muestra claramente un nivel de percepción alto en lo que respecta al nivel de satisfacción del bienestar de trabajo. Lo cual hace que sea provechoso para la organización, disminuyendo sus costos y manteniendo al colaborador satisfecho en esta dimensión.

Cuarto, en lo que respecta a la dimensión Relaciones Interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Con respecto al nivel de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; de la población encuestada es decir 80 colaboradores (100%), se aprecia que, 12 colaboradores se encuentran en el nivel “satisfecho” esto representa un 15% del total; 13 colaboradores se encuentran en el nivel “muy satisfecho” esto representa un 16,25% del total; mientras que 55 colaboradores se encuentran en el nivel “totalmente satisfecho” y esto representa un 68,75%. Por consiguiente, se identifica que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría “totalmente satisfecho” el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total. Esto denota un nivel de percepción como alto en lo que respecta al nivel de satisfacción de las relaciones interpersonales. Lo cual hace que sea provechoso para la organización, disminuyendo sus costos y manteniendo al colaborador satisfecho en esta dimensión.

Recomendaciones

Para cerrar con la presente investigación se darán las recomendaciones en base a los objetivos (general y específico) tocando los puntos débiles encontrados en la empresa del sector Retail del distrito de San Miguel.

Primero, en lo que respecta al objetivo general, identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Se recomienda aplicar el ciclo de mejora continua de Deming, ya que si bien es cierto los resultados de la encuesta son favorables para la organización, esto no debe quedarse allí hay que estar evaluando cada cierto periodo de tiempo nuevamente los niveles de satisfacción de los colaboradores, para así mantener un estándar y los resultados sigan siendo provechosos tanto para la organización ya que disminuye costos como para el colaborador.

Segundo, en lo que respecta a la dimensión Condiciones Laborales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; si bien es cierto los resultados son buenos; se recomienda mejorar lo que ya se tiene implantado en la organización, mejorar los salarios con respecto al mercado, actualizar las políticas de la empresa con la finalidad de estar a la vanguardia y cubrir todos los aspectos, distribuir las labores de manera equitativa y seguir creando ese ambiente laboral tan bueno que ya viene teniendo la organización.

Tercero, en lo que respecta a la dimensión Bienestar Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Con respecto al nivel de Satisfacción del Bienestar Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; si bien es cierto los resultados son buenos, se recomienda capacitar al personal constantemente en temas que le sean provechosos tanto en sus labores diarias como en su crecimiento como persona, mejorar la política de incentivos y reconocimientos, pero sobre todo brindar mayores oportunidades desarrollo para así mantenerse en un alto nivel de satisfacción de la dimensión Bienestar Laboral.

Cuarto, en lo que respecta a la dimensión Relaciones Interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. Con respecto al nivel de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021; si bien es cierto los resultados son buenos, se recomienda seguir escuchando al colaborador y hacer que las opiniones de estos sean de importancia ya que ellos

saben cual es la realidad de la organización en sus labores diarias, formar líderes, motivar el logro de los objetivos en base a grupos de trabajo ya que así se generaría una satisfacción colectiva y mantener una comunicación transparente.

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.
- Barroso, F., y Salazar, J., (2009). Satisfacción laboral Vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de cuatro casos. *Projectics / Proyética / Projectique*, 3(3), 29-39.
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. Titulación Profesional de Licenciado en Administración. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- 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.
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- 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.
- Cronbach L. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 1951: 16, 297-334.

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.

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

FOX, D. J. (1981): El proceso de investigación en Educación. Eunsa, Pamplona

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

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

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

Hernandez Sampieri, R, Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2004) Metodología de la Investigación. México. Mc. Craw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P., (2007). Metodología de la Investigación. México, Mac Graw Hill.

Hernández, R. & Fernández, C. (1998) Metodología de la Investigación (Segunda edición). Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, R., & Fernández, C. (2014). Metodología de la investigación (6a.

ed). México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2006). Metodología de la investigación. México: Editorial Mcgraw Hill, 4 ed.

Lamilla, G. (2019). Factores que influyen en la satisfacción laboral del

personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018. Guayaquil Ecuador: Universida Catolica de Santiago de Guaqyaqui.

Locke, E. A. (1968). Hacia una teoría de la motivación y los incentivos para

la tarea. Estados Unidos: Academy of management review.

Maldonado, A. (13 de junio de 2019). Satisfacción laboral, un factor que

impacta la salud de los colaboradores. Obtenido de FORBES México: <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>

Maldonado, L. (2019). Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa

de Lima. Lima Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Masood, U., Shanza, T., y Rabia, L., (2013). Impact of employee satisfaction

on financial performance through mediating effect of customer satisfaction: a case study of life Insurance Corporation of Pakistan. Science International, 25(4), 957-963.

Méndez ,M., Peña, J., (2007). Manual Práctico para el diseño de la Escala

de Likert. México UANL/Trillas

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 (2000). *Metodología de la investigación*. México: Limusa

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Oxford Economics. (2014). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. Obtenido de El Tiempo: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/informe-sobresatisfaccion-laboral-/14674698>

Palma S. *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Santa Fe: El Cid Editor; 2009. p.16.

Pérez-Bilbao J, Fidalgo M. *Job satisfaction: Overall job satisfaction scale*. Barcelona: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo; 1995.

Pita Fernández S., López de Ullibarri Galparsoro I. Número necesario de pacientes a tratar para reducir un evento. *Cad Aten Primaria* 1998; 96-98.

Pita Fernández S., Pértega Díaz S. Significancia estadística y relevancia clínica. *Cad Aten Primaria*, 2000; 8: 191-195.

Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*.

Illinois: Homewood, Ill., R.D. Irwin,.

- Prinz, M. y Sánchez, M. (2021). 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. Lima-Perú: Universidad Privada del Norte.
- Ramos, A. (2018). La Satisfacción Laboral de los Docentes de una Institución de Educación Superior Pública y su Relación con la Calidad de la Educación. Guanajuato México: Unversidad de Guanajuato.
- Randstad. (13 de mayo de 2019). La satisfacción laboral en España se sitúa por debajo de la media europea. Obtenido de RRHHDIGITAL
- 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.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002) Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y Procedimientos para Desarrollar la Teoría Fundamentada. Bogotá - Colombia: CONTUS - Editorial Universidad de Antioquia.
- Strauss, A. & J. Corbin J. (1994). Grounded Theory Meth
- Strauss, L. & Corbin J. (1990). Basis of Qualitative Research. Londres: Sage.
- 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 y Tamayo, M. (2007). El proceso de la investigación científica. (4ª).

México: Editores LIMUSA.

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

Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation, John Wiley and Sons. New York: Sage Publications, Inc.

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148.

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

Problema	Objetivos	Metodología	Variables e Indicadores			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Método
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021?</p> <p>Problema Específico 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del bienestar del trabajo de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las relaciones interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021?</p>	<p>Objetivo General Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones laborales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021.</p> <p>2. Determinar el nivel de satisfacción del bienestar del trabajo de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021.</p> <p>3. Determinar el nivel de satisfacción de las relaciones interpersonales de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021.</p>	<p>Tipo de Investigación Es de carácter cuantitativo, ya que la recopilación de la información es cuantificable por lo tanto los resultados son medibles lo cual facilita al análisis de la muestra</p>	Variable: Satisfacción Laboral			
			Condiciones Laborales	Expectativas Salariales	1, 2, 3	<p align="center">Escala de Likert (1) Totalmente Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Satisfecho (4) Muy Satisfecho (5) Totalmente Satisfecho</p>
				Jornada Laboral	4, 5, 6, 7, 8	
				Ambiente Laboral	9, 10, 11, 12, 13	
			Bienestar Laboral	Capacitación Laboral	14, 15, 16	
				Reconocimiento Laboral	17, 18, 19, 20	
				Oportunidad de Desarrollo	21, 22, 23, 24, 25	
			Relaciones Interpersonales	Comunicación Efectiva	26, 27, 28, 29, 30, 31	
				Trabajo en Equipo	32, 33, 34, 35	

ANEXOS

ANEXO No. 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem
Satisfacción Laboral	Tal y como mencionaron (Porter & Lawler, 1968) es el resultado de los niveles de desempeño, donde el esfuerzo va a depender de que tan atractivas/llamativas puedan ser las retribuciones y si son proporcionales tomando en cuenta el desempeño realizado.	Tomando como base a (Porter & Lawler, 1968) los empleados satisfechos muestran índices de rotación y ausentismo realmente bajos, y muestran un desempeño óptimo en sus labores diarias. Es por ello que se trabajó con tres (03) dimensiones relacionadas con la variable Satisfacción Laboral, las cuales son: Condiciones Laborales, Bienestar Laboral y Relaciones Interpersonales	Condiciones Laborales	Expectativas Salariales	1, 2, 3
				Jornada Laboral	4, 5, 6, 7, 8
				Ambiente Laboral	9, 10, 11, 12, 13
			Bienestar Laboral	Capacitación Laboral	14, 15, 16
				Reconocimiento Laboral	17, 18, 19, 20
				Oportunidad de Desarrollo	21, 22, 23, 24, 25
			Relaciones Interpersonales	Comunicación Efectiva	26, 27, 28, 29, 30, 31
				Trabajo en Equipo	32, 33, 34, 35

ANEXOS
ANEXO No. 3: Instrumento de Medición

	Dimensiones/items	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Dimensión 01: Condiciones Laborales						
Indicador 01: Expectativas Salariales						
1	¿Considera usted que el salario básico mensual que percibe es acorde con las labores que realiza?					
2	¿Le agrada la manera en la que le reconocen las horas extras?					
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su salario?					
Indicador 02: Jornada Laboral						
4	¿Se siente usted cómodo con su jornada laboral?					
5	¿Su jornada laboral es la establecida en su contrato?					
6	¿Conozco las políticas de la empresa?					
7	¿Las labores se distribuyen de manera equitativa?					
8	¿Le detallaron a usted cuales serían sus funciones claramente?					
Indicador 03: Ambiente Laboral						
9	¿Recibí la confianza y el apoyo de mi inmediato superior?					
10	¿Me brindaron colaboración para realizar efectivamente mis labores?					
11	¿Recibí la confianza y el apoyo de mis compañeros de trabajo?					
12	¿Se cuenta con material, limpieza e iluminación en su espacio de trabajo?					
13	¿Las condiciones laborales de su área son seguras?					
Dimensión 02: Bienestar Laboral						
Indicador 01: Capacitación Laboral						
14	¿Recibo capacitaciones adecuadas y oportunas para desarrollar mis labores?					
15	¿Su trabajo le brinda la posibilidad de aprender cosas nuevas?					
16	¿Las capacitaciones que recibe le permite hacer mejor su trabajo?					
Indicador 02: Reconocimiento Laboral						
17	¿Cuándo hace horas extra la empresa reconoce su compromiso?					
18	¿El sistema de incentivos y/o premios que tiene la empresa es equitativo para todos los colaboradores?					
19	¿La empresa premia su esfuerzo?					
20	¿Su inmediato superior lo reconoce por los logros obtenidos?					
Indicador 03: Oportunidad de Desarrollo						
21	¿Mi jefe me da autonomía para realizar mis labores?					
22	¿Mis objetivos personales están en relación con los objetivos de la empresa?					
23	¿Me dan la oportunidad de desarrollar mis habilidades?					
24	¿Considera usted que todos tienen posibilidad de ascender dentro de la empresa?					
25	¿Se siente satisfecho laborando en la empresa?					
Dimensión 03 : Relaciones Interpersonales						
Indicador 01: Comunicación Efectiva						
26	¿La comunicación en la empresa fluye de manera eficaz?					
27	¿El jefe que tengo está capacitado para el cargo que desempeña?					
28	¿He tenido participación activa en temas importantes?					
29	¿La comunicación en la empresa es transparente?					
30	¿Mi opinión es tomada en consideración por mis superiores?					
31	¿Cuándo el rol dentro del equipo cambia, se comunica de manera efectiva?					
Indicador 02: Trabajo en Equipo						
32	¿La colaboración ha sido primordial para obtener buenos resultados?					
33	¿Mis compañeros de trabajos saben su rol dentro del equipo?					
34	¿Mi área fomenta el trabajo en equipo?					
35	¿Nos aseguramos de que nuestro trabajo en equipo ayude a la organización a alcanzar sus objetivos?					

ANEXOS

ANEXO No. 5: Validación por Juicio de expertos- Mg. Rossmery Albarrán Taype



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021			
Línea de investigación:	Administración			
Apellidos y nombres del experto:	Albarran Taype Rossmery			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción Laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿Considera usted que el salario básico mensual que percibe es acorde con las labores que realiza?	x		
2	¿Le agrada la manera en la que le reconocen las horas extras?	x		
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su salario?	x		
4	¿Se siente usted cómodo con su jornada laboral?	x		
5	¿Su jornada laboral es la establecida en su contrato?	x		
6	¿Conozco las políticas de la empresa?	x		
7	¿Las labores se distribuyen de manera equitativa?	x		
8	¿Le detallaron a usted cuales serían sus funciones claramente?	x		
9	¿Recibí la confianza y el apoyo de mi inmediato superior?	x		
10	¿Me brindaron colaboración para realizar efectivamente mis labores?	x		
11	¿Recibí la confianza y el apoyo de mis compañeros de trabajo?	x		
12	¿Se cuenta con material, limpieza e iluminación en su espacio de trabajo?	x		
13	¿Las condiciones laborales de su área son seguras?	x		
14	¿Recibo capacitaciones adecuadas y oportunas para desarrollar mis labores?	x		
15	¿Su trabajo le brinda la posibilidad de aprender cosas nuevas?	x		
16	¿Las capacitaciones que recibe le permite hacer mejor su trabajo?	x		
17	¿Cuándo hace horas extra la empresa reconoce su compromiso?	x		
18	¿El sistema de incentivos y/o premios que tiene la empresa es equitativo para todos los colaboradores?	x		
19	¿La empresa premia su esfuerzo?	x		
20	¿Su inmediato superior lo reconoce por los logros obtenidos?	x		
21	¿Mi jefe me da autonomía para realizar mis labores?	x		
22	¿Mis objetivos personales están en relación con los objetivos de la empresa?	x		
23	¿Me dan la oportunidad de desarrollar mis habilidades?	x		
24	¿Considera usted que todos tienen posibilidad de ascender dentro de la empresa?	x		
25	¿Se siente satisfecho laborando en la empresa?	x		
26	¿La comunicación en la empresa fluye de manera eficaz?	x		
27	¿El jefe que tengo está capacitado para el cargo que desempeña?	x		
28	¿He tenido participación activa en temas importantes?	x		

29	¿La comunicación en la empresa es transparente?	x		
30	¿Mi opinión es tomada en consideración por mis superiores?	x		
31	¿Cuándo el rol dentro del equipo cambia, se comunica de manera efectiva?	x		
32	¿La colaboración ha sido primordial para obtener buenos resultados?	x		
33	¿Mis compañeros de trabajos saben su rol dentro del equipo?	x		
34	¿Mi área fomenta el trabajo en equipo?	x		
35	¿Nos aseguramos de que nuestro trabajo en equipo ayude a la organización a alcanzar sus objetivos?	x		
Sugerencias: Están formuladas de manera adecuada				
Firma del experto: Rossmery Albarran Taype DNI: 45809977				

ANEXOS

ANEXO No. 6: Validación por Juicio de expertos- Mg. Giovanna Mendiola Castillo

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021			
Línea de investigación:	Administración			
Apellidos y nombres del experto:	Mendiola Castillo Giovanna			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción Laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿Considera usted que el salario básico mensual que percibe es acorde con las labores que realiza?			
2	¿Le agrada la manera en la que le reconocen las horas extras?			
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su salario?			
4	¿Se siente usted cómodo con su jornada laboral?			
5	¿Su jornada laboral es la establecida en su contrato?			
6	¿Conozco las políticas de la empresa?			
7	¿Las labores se distribuyen de manera equitativa?			
8	¿Le detallaron a usted cuales serían sus funciones claramente?			
9	¿Recibí la confianza y el apoyo de mi inmediato superior?			
10	¿Me brindaron colaboración para realizar efectivamente mis labores?			
11	¿Recibí la confianza y el apoyo de mis compañeros de trabajo?			
12	¿Se cuenta con material, limpieza e iluminación en su espacio de trabajo?			
13	¿Las condiciones laborales de su área son seguras?			
14	¿Recibo capacitaciones adecuadas y oportunas para desarrollar mis labores?			
15	¿Su trabajo le brinda la posibilidad de aprender cosas nuevas?			
16	¿Las capacitaciones que recibe le permite hacer mejor su trabajo?			
17	¿Cuándo hace horas extra la empresa reconoce su compromiso?			
18	¿El sistema de incentivos y/o premios que tiene la empresa es equitativo para todos los colaboradores?			
19	¿La empresa premia su esfuerzo?			
20	¿Su inmediato superior lo reconoce por los logros obtenidos?			
21	¿Mi jefe me da autonomía para realizar mis labores?			
22	¿Mis objetivos personales están en relación con los objetivos de la empresa?			
23	¿Me dan la oportunidad de desarrollar mis habilidades?			
24	¿Considera usted que todos tienen posibilidad de ascender dentro de la empresa?			
25	¿Se siente satisfecho laborando en la empresa?			
26	¿La comunicación en la empresa fluye de manera eficaz?			
27	¿El jefe que tengo está capacitado para el cargo que desempeña?			
28	¿He tenido participación activa en temas importantes?			

29	¿La comunicación en la empresa es transparente?			
30	¿Mi opinión es tomada en consideración por mis superiores?			
31	¿Cuándo el rol dentro del equipo cambia, se comunica de manera efectiva?			
32	¿La colaboración ha sido primordial para obtener buenos resultados?			
33	¿Mis compañeros de trabajos saben su rol dentro del equipo?			
34	¿Mi área fomenta el trabajo en equipo?			
35	¿Nos aseguramos de que nuestro trabajo en equipo ayude a la organización a alcanzar sus objetivos?			
Sugerencias: Puede aplicarse sin correcciones				
Firma del experto:				
				

ANEXOS

ANEXO No. 6: Validación por Juicio de expertos- Mg. Magnolia Jesús Dusek Paz

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021			
Línea de investigación:	Administración			
Apellidos y nombres del experto:	DUSEK PAZ MAGNOLIA JESUS			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción Laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿Considera usted que el salario básico mensual que percibe es acorde con las labores que realiza?	X		
2	¿Le agrada la manera en la que le reconocen las horas extras?	X		
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su salario?	X		
4	¿Se siente usted cómodo con su jornada laboral?	X		
5	¿Su jornada laboral es la establecida en su contrato?	X		
6	¿Conozco las políticas de la empresa?		X	Conoce
7	¿Las labores se distribuyen de manera equitativa?	X		
8	¿Le detallaron a usted cuales serían sus funciones claramente?	X		
9	¿Recibí la confianza y el apoyo de mi inmediato superior?		X	Recibe
10	¿Me brindaron colaboración para realizar efectivamente mis labores?	X		
11	¿Recibí la confianza y el apoyo de mis compañeros de trabajo?		X	Recibe
12	¿Se cuenta con material, limpieza e iluminación en su espacio de trabajo?	X		
13	¿Las condiciones laborales de su área son seguras?	X		
14	¿Recibo capacitaciones adecuadas y oportunas para desarrollar mis labores?		X	Recibe
15	¿Su trabajo le brinda la posibilidad de aprender cosas nuevas?	X		
16	¿Las capacitaciones que recibe le permite hacer mejor su trabajo?	X		
17	¿Cuándo hace horas extra la empresa reconoce su compromiso?	X		
18	¿El sistema de incentivos y/o premios que tiene la empresa es equitativo para todos los colaboradores?	X		
19	¿La empresa premia su esfuerzo?	X		
20	¿Su inmediato superior lo reconoce por los logros obtenidos?	X		
21	¿Mi jefe me da autonomía para realizar mis labores?		X	Su jefe
22	¿Mis objetivos personales están en relación con los objetivos de la empresa?		X	Sus objetivos
23	¿Me dan la oportunidad de desarrollar mis habilidades?		X	Le dan
24	¿Considera usted que todos tienen posibilidad de ascender dentro de la empresa?	X		
25	¿Se siente satisfecho laborando en la empresa?	X		
26	¿La comunicación en la empresa fluye de manera eficaz?	X		
27	¿El jefe que tengo está capacitado para el cargo que desempeña?		X	El jefe que tiene
28	¿He tenido participación activa en temas importantes?		X	Ha tenido

29	¿La comunicación en la empresa es transparente?	X		
30	¿Mi opinión es tomada en consideración por mis superiores?		X	Su opinión
31	¿Cuándo el rol dentro del equipo cambia, se comunica de manera efectiva?	X		
32	¿La colaboración ha sido primordial para obtener buenos resultados?	X		
33	¿Mis compañeros de trabajos saben su rol dentro del equipo?		X	Sus compañeros..
34	¿Mi área fomenta el trabajo en equipo?		X	Su área
35	¿Nos aseguramos de que nuestro trabajo en equipo ayude a la organización a alcanzar sus objetivos?		X	Se aseguran de que su trabajo en equipo
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				