

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL EN
LA EMPRESA MAX IMPORTACIONES Y
SERVICIOS GENERALES S.A.C., 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Sandro Raul Rojas Castillo

Asesor:

Mg. Rafael Andrés Trucíos Maza

<https://orcid.org/0000-0003-0395-9383>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	José Armando Chirinos Antezana	44126058
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Jorge Alberto Vargas Merino	41843715
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Gisela Fernández Hurtado	73269271
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, como lo son mis padres, hermana y abuelos, enseñándome a valorar todo lo que obtengo.

A todos ellos dedico el presente trabajo.

AGRADECIMIENTO

Me gustaría expresar mi agradecimiento al Mg. Rafael Andrés Trucíos Maza por sus valiosas y constructivas sugerencias durante el desarrollo de este trabajo de investigacio, asi mismo a la empresa Max Importaciones por brindarme el apoyo en la recopilación de los datos.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivos	20
1.4. Hipótesis	21
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Baremos por categoria	23
Tabla 2 Perfil del encuestado.....	27
Tabla 3 Frecuencia general de satisfaccion laboral	28
Tabla 4 Baremos por categoria	28
Tabla 5 Satisfacción Laboral	29
Tabla 6 Nivel de satisfaccion: dimension significacion de tarea.....	30
Tabla 7 Nivel de la dimension: condiciones de trabajo	31
Tabla 8 Nivel de la dimension: reconocimiento personal y/o social	32
Tabla 9 Nivel del factor de beneficios económicos	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de satisfacción - según significación de tarea	29
Figura 2 Niveles porcentuales de la dimensión significación de tarea.....	30
Figura 3 Niveles porcentuales de la dimensión Condiciones de Trabajo.....	31
Figura 4 Niveles porcentuales de la dimensión Reconocimiento	32
Figura 5 Niveles porcentuales de la dimensión beneficios económicos.....	33

RESUMEN

La presente investigación describe el nivel de satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y Servicios Generales. Para ello, se realizó un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, se consideró como población a los colaboradores de la empresa en estudio, la muestra calculada fue de tipo censal, que vendría ser igual a la población de 30 colaboradores. Los resultados muestran que solo el 20% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con el nivel de satisfacción laboral en su ambiente de trabajo. Además, se halla que un 60% se encuentra indeciso con respecto a describir a las nueve dimensiones de la satisfacción laboral. Se concluye que el 43,33% consideraron encontrarse indecisos con el nivel de satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, colaboradores de la empresa, dimensiones de la satisfacción laboral

Abstract

This research describes the level of job satisfaction in the company Max Importations y Services Generals. For this, a descriptive study with a quantitative approach was carried out, the employees of the company under study were expected as a population, the calculated sample was of a census type, which would be equal to the population of 30 employees. The results show that only 20% of the respondent's state that they agree with the level of job satisfaction in their work environment. In addition, it is found that 60% are undecided about describing the nine dimensions of job satisfaction. It is concluded that 43.33% considered undecided with the level of job satisfaction.

Key words: Job satisfaction, company employees, dimensions of job satisfaction.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo empresarial presente, cada vez más competitivo y globalizado, la gestión de intangibles resulta uno de los elementos clave de la gestión general de la empresa, además el bienestar del empleado deviene de estrategia y es por ello que el análisis de la satisfacción laboral se convierte en una fuente de información imprescindible para la gestión de recursos humanos (Sánchez, García y Ruiz, 2008).

En este sentido, la medición de satisfacción laboral es un proceso indispensable, ya que diferentes investigaciones han determinado que es fundamental para el efectivo desempeño del personal, puesto que las organizaciones se integran por personas que pasan gran parte de su tiempo desempeñando un puesto de trabajo (García, Martínez, Rivera y Gutiérrez, 2016); además es necesario prestar atención a los intereses de ambas partes al mismo tiempo. Por tanto, las personas necesitan de las empresas como un medio importante para lograr sus objetivos. A su vez, estas entidades también necesitan personas para lograr sus objetivos organizacionales (Cerna y Mercado, 2018).

Para Hiswais, Wulff, Vidman y Macassa (2020) y Macassa, Francisco y McGrath (2017) mencionan que el nuevo contexto de los negocios, sobre todo en países emergentes con la influencia de compañías multinacionales es sus territorios, ha comenzado a poner en práctica una variedad de iniciativas y estrategias en beneficio de la sociedad y de su fuerza laboral, como programas para el mejoramiento de la salud y estrategias para disminuir los riesgos psicosociales en el trabajo.

Según la encuesta reporte global Randstad Workmonitor Q3 (2018), refiere que la satisfacción laboral más alta fue en México con 82% de los empleados satisfechos, India con 81% y los Estados Unidos 80% y los países con la satisfacción laboral más baja ocurrió en Japón 44% y Hong Kong 46%.

En el caso de España, según un estudio realizado por 360° Well Being Survey (2020), muestra que la satisfacción laboral de los empleados a mejorado, de hecho, la conexión social se ha incrementado desde enero un 10%. Por otro lado, un 79% señala que sus jornadas han sido más flexibles.

En Latinoamérica, resalta el caso de México que, en el 2019 fue la segunda nación con la mayor satisfacción laboral, solo por debajo de la India (Foro Económico Mundial, 2019), además, se realizó un estudio por la compañía internacional Randstad el 85% de los encuestados dijeron haber estado satisfechos con su empleo en el 2019, sin embargo, a causa de la pandemia este indicador puede tener una baja considerable (Castañares, 2020).

En el Perú, según los datos del segundo trimestre de la Encuesta Nacional de Hogares (2020), más de 6 millones de personas están desempleadas y la tasa de desempleo masculina ha aumentado, lo que indica que la calidad del empleo se ha visto perturbada. Aunque las actividades laborales se han reiniciado a partir de junio, estos han ocurrido en otros casos de daños a los empleados. El 19% de las personas trabaja desde casa, el 17% está autorizado para trabajar y el 8% no está formalmente autorizado.

Por lo antes expuesto, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y servicios generales SAC, 2021?

1.1.1. Justificación teórica y justificación practica

- Como justificación teórica, la investigación se hizo con el propósito de generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente acerca de la satisfacción laboral en una organización.
- Como justificación práctica, se considera que la presente tesis brinda ayuda en la solución del problema sobre la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC.
- Como justificación metodológica, se considera que en la presente tesis se aplica metodología de conocimientos existentes, ya que es una situación que puede ser investigada por otros especialistas, una vez que sea demostrada su validez.

1.1.2. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Lomas (2017) en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Buenos Aires”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. La población del estudio fueron 70 trabajadores, usando la metodología descriptivo correlacional. Se encontró que la satisfacción laboral influye en un 89% a la productividad, y un 34% de los encuestados afirma estar insatisfechos debido a que la empresa no ofrece libertades para la ejecución de sus actividades.

Pita (2016) en su tesis “Relación de violencia y acoso laboral, desempeño y satisfacción laborales en empleados de una institución de educación superior en Colombia”, tuvo como objetivo establecer las relaciones entre las variables, con una población que representa al 80% de colaboradores de la empresa en estudio. Así mismo aplicaron la metodología correlacional de diseño no experimental. Se encontró que existe una correlación significativa.

Almeida (2020) en su tesis “Satisfacción laboral en una empresa y pinturas de la ciudad de Quito” tuvo como objetivo general determinar los niveles de satisfacción laboral en la empresa, además tuvo una población de 30 trabajadores de la empresa en un estudio. La metodología fue de tipo descriptiva, y el resultado encontrado refiere que el 52% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el ambiente laboral.

Barohona (2015) en su tesis “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa jaques Dalcroze, Ecuador”, tuvo como objetivo identificar los niveles de las variables en estudio así mismo se realizado con una población de 52 trabajadores. Por otro lado, la metodología fue de tipo correlacional. Se encontró que existe una relación positiva e inversa, a mayor satisfacción mayor será el nivel de compromiso.

Antecedentes nacionales

Calderón (2019) en su tesis “El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los empleados de mi banco zona Miraflores Arequipa-2018”, presento como objetivo analizar el impacto de las variables en el estudio, por otro lado, la metodología utilizada es de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Posee una población de 105 colaboradores de Mibanco. Se encontró que existe un deterior del clima organización en la satisfacción laboral en los colaboradores del banco en estudio.

Torres (2015) en su informe “El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral, Ecuador”, su objetivo principal fue diagnosticar los factores de clima laboral y su incidencia en la otra variable, con una población de 215 colaboradores. La metodología usada fue de tipo exploratoria. Los resultados encontrados refieren que el clima laboral existente en la actualidad afecta directamente a la satisfacción laboral. La autora recomendó mejorar las condiciones de trabajo en las cuales se desenvuelve cada empleado en los aspectos específicos citados.

Polanco (2018) en su investigación “La satisfacción laboral en la empresa Acuin SA”, tuvo como objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción, además tuvo una población de 22 trabajadores y el método usado fue el descriptivo y la técnica de la encuesta.

Se encontró que el 45% del personal se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo y no se ha podido detectar la insatisfacción de los empleados.

Ubaldo (2019) en su investigación “La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail”, tuvo como objetivo identificar si existe diferencias en el nivel de SL, con una población de 35 trabajadores aplicando el diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, además utilizaron a la encuesta como instrumento.

Se encontró que no existe diferencia en el nivel de satisfacción con relación a las variables intervinientes edad, género y puesto laboral por lo que podemos decir que estas variables no influyen en el grado de satisfacción laboral.

1.1.3. Bases teóricas

1.1.3.1. Definiciones

Nivel de satisfacción laboral

Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores (Palma, 2006).

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador(a) realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social (OIT,2014)

Reconocimiento personal

El concepto de reconocimiento implica que el sujeto necesita del otro para poder construir una identidad estable y plena. La finalidad de la vida humana consistiría, desde este punto de vista, en la autorrealización entendida como el establecimiento de un determinado tipo de relación consigo mismo, consistente en la autoconfianza, el autorrespeto y la autoestima (Sanz, 2018).

Beneficio económico

Se entiende por beneficio económico a la recompensa pecuniaria recibida a cambio de una actividad realizada dentro de los objetivos organizacionales, el mismo que debe ser equitativo a partir de las funciones realizadas en comparación al resto del personal y adecuado según el esfuerzo y tiempo involucrado en su ejecución. En ese sentido, el paquete de compensación del beneficio económico de un individuo es el conjunto total de dinero (sueldos, salarios, comisiones), incentivos, beneficios, gratificaciones y reconocimientos que brinda la organización según la periodicidad de pago acordada (Cejas, Vasquez, Chirinos, Hernandez, Sandoval, Lozada y Anzola, 2017).

1.1.3.1.1. Satisfacción laboral

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) definen la satisfacción laboral como "un estado emocional placentero o positivo producido por la propia experiencia laboral; cumpliendo ciertos requisitos personales a través de su trabajo para lograr el estado en mención".

En la ciencia organizacional, "la satisfacción laboral puede ser la forma operativa más común y más antigua de felicidad en el lugar de trabajo" (Wright y Bonett, 2007, p. 143).

Por otro lado, Robbins y Coulter (2013), refieren a la satisfacción laboral como el comportamiento y sentimiento positivo por parte del trabajador en relación al compromiso con su actividad laboral, involucraniento y la motivacion para colaborar en la organización.

1.1.3.2. Principales Teorías

1.1.3.2.1. Teoría de la discrepancia intrapersonal

Dawis y sus ayudantes (1994, citado en Ovejero, 2006) propusieron que la satisfacción/insatisfacción gremial era producto de la discrepancia en medio de las necesidades del trabajador y lo cual podía obtener de su trabajo, lo que es dependiente, según los autores, de correspondencias de distinto tipo, tales como en medio de las capacidades requeridas para el trabajo y las capacidades del trabajador o en medio de las recompensas que da el trabajo y los valores y necesidades del sujeto. Los primordiales cambiantes de esta teoría son 3: la satisfacción gremial, la antigüedad en el puesto de trabajo y los resultados satisfactorios.

1.1.3.2.2. Teoría de eventos situacionales

Esta teoría sugiere que la satisfacción gremial es producto de los componentes llamados propiedades y eventos situacionales y no particulares (Quarstein, McAffe & Glassman, 1992, citado por Alfaro, R., et al., 2012), Las propiedades situacionales, las cuales son los puntos laborales valorados por el trabajador al admitir el puesto, como: a) Salario, b) Oportunidades de promoción, c) Condiciones de trabajo, d) Supervisión y e) Políticas de la compañía; dependen del ámbito, como el entorno social, el sueldo, vacaciones, condiciones laborales y demás puntos involucrados. Sin embargo, los eventos situacionales son componentes laborales que no fueron valorados anteriormente por el trabajador, y ocurrieron una vez aceptado el puesto, ejemplos de ciertos eventos situacionales son: descanso otorgado por terminar una labor (positivo) y desperfectos en maquinarias de la organización (negativo).

1.1.3.2.3. Teoría del ajuste en el trabajo

El autor Dawens en 1994 (citado en Alfaro, R., et al., 2012) propuso la Teoría del Ajuste en el trabajo. Ésta sostiene que es más probable que el trabajador perciba su trabajo como satisfactorio al haber una relación más estrecha entre los refuerzos (premios) de la organización, con los valores que el individuo busca satisfacer a través de la actividad laboral (estatus, comodidad, seguridad, logro y autonomía). Del mismo modo, la satisfacción laboral es más probable cuanto más se relacionen las habilidades del individuo con los requerimientos de la función.

1.1.3.3. Dimensiones

1.1.3.3.1. Significación de la tarea

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora (Palma,2005).

1.1.3.3.2. Condiciones de trabajo

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta (Palma,2005).

1.1.3.3.3. Reconocimiento personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización (Palma,2005).

1.1.3.3.4. Beneficio económico

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza (Palma,2005).

1.1.3.4. Medición de la satisfacción laboral

La vasta teoría que existe sobre la satisfacción en el trabajo indica que es viable medirla, así sea de manera unidimensional o multidimensional. La primera, evalúa la satisfacción como una reacción general hacia el trabajo, por medio de una pregunta universal al trabajador sobre su satisfacción en el trabajo. El enfoque multidimensional, sin embargo, estima un grupo de componentes, que tienen la posibilidad de ser medidos a fin de calcular el grado de satisfacción gremial del sujeto (Navarro y Pérez, 2008).

1.1.3.4.1. Enfoque unidimensional

Según Robbins y Judge (2013), existe un procedimiento popularmente usado para medir la satisfacción gremial en este enfoque, el cual es denominado “Puntuación Gral. Única”, y se apoya en la ejecución de una exclusiva pregunta como la que sigue: “Considerando cada una de las situaciones, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?”. Los trabajadores responden a la pregunta por medio de una escala que va a partir de “muy insatisfecho” hasta “muy satisfecho” y no toma presente los componentes de satisfacción personales.

1.1.3.4.2. Enfoque multidimensional

Como se ha señalado, la satisfacción gremial puede tomarse como el grupo de evaluaciones de diferentes facetas de comentado entorno. Este último se refiere a los diversos puntos que componen la satisfacción en el trabajo, puntos que difieren según diversas condiciones, como son el tipo de puesto de trabajo, el perfil del evaluado, entre otros, que se califican de manera estandarizada para después unir las respuestas y obtener la puntuación general de satisfacción gremial.

1.1.3.4.3. Medición de la satisfacción laboral en puestos operativos

Los componentes que determinan la satisfacción variarán según las propiedades del sujeto y de su puesto de trabajo. En la situación del personal operativo hay precedentes (Chiang, 2009, citado por Calderón E., 2016) que sugieren que son componentes particulares los que producen satisfacción en esta clase de trabajador, los cuales son: Estabilidad laboral: Tranquilidad que la empresa otorga a sus empleados respecto a la continuidad de sus puestos de trabajo. Considerado como el más importante para los puestos operativos; Aprendizaje: Oportunidades de aprendizaje, ya sea mediante la labor intrínseca del trabajo, o mediante capacitaciones; Beneficios extras: Económicos y no económicos (Seguro médico, vacaciones, bonos, entre otros); Condiciones de trabajo: Horario de trabajo, descansos, composición física del ambiente de trabajo; Relación con compañeros de trabajo: Competencias de los compañeros o el apoyo y amistad recibidas de los mismos; Supervisión: Estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y servicios generales SAC, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Describir el nivel de satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y servicios generales SAC, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir la significación tareas de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, 2021.

- Describir las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, 2021.
- Describir el reconocimiento personal y o social de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, 2021.
- Describir el beneficio económico de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, 2021.

1.4. Hipótesis

Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio, lo que se trata de probar y lo que se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Por lo cual la presente investigación no tiene hipótesis por poseer un alcance descriptivo.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Investigación aplicada

En la presente investigación se ejecuta la investigación de tipo aplicada, Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad (Carrasco, 2013).

Es descriptiva, pues “describe la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las causas por las que se genera un definido fenómeno”. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014). Presenta un diseño no experimental, ya que se llevará a cabo sin manipular la variable, toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación (Valderrama, 2014, p.178).

Es transversal porque se recolectará datos en un momento y tiempo único, el propósito será describir la variable satisfacción laboral.

2.2. Población y muestra

Unidad de estudio

La unidad de estudio serán los trabajadores de la empresa Max importaciones SAC.

Población

Para el presente trabajo de investigación la población está compuesta por 30 personas que conforman la empresa en estudio, quienes oscilan entre los 20 – 55 años de edad.

Muestra

El presente trabajo de investigación mantendrá la muestra de tipo censal, es decir esta será igual a la cantidad de la población, se da por criterios del investigador.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

La técnica a utilizarse es la encuesta, que será adaptada a un formato digital y virtual para su aplicación, para recoger y analizar una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (Casas, Donado y Repullo, 2003).

Instrumento

El instrumento es la escala de satisfacción laboral SL-SPC, validada por la autora Sonia Palma Carrillo y el objetivo de este es evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores, además esta prueba tiene 5 categorías de diagnóstico de evaluación aplicados a cada uno de los factores de estudio y el puntaje total o satisfacción general.

La calificación que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180, los puntajes altos significan una “satisfacción frente al trabajo” y los puntajes bajos una “insatisfacción frente al trabajo”

Tabla 1

Baremos por categoría

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total (Satisfacción general)
Total desacuerdo	8 - 14	9 - 16	5 - 9	5 - 9	27 - 49
En desacuerdo	15 - 21	17 - 23	10 - 13	10 - 13	50 - 70
Indeciso	22 - 27	24 - 31	14 - 17	14 - 17	71 - 92
Desacuerdo	28 - 34	32 - 38	18 - 21	18 - 21	93 - 113
Total acuerdo	35 - 40	39 - 45	22 - 25	22 - 25	114 - 135

Fuente: Elaboración propia

Además, el instrumento de Satisfacción laboral creado por Sonia Palma Carrillo, presenta un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,86, con una calidez de constructo y validez concurrente de 0,05. Su aplicación es de manera individual y colectiva solo para mayores de 18 años y el tiempo de duración es de 20 minutos.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	27

Recolección de datos

Para la presente investigación se solicitó el permiso del gerente general de la empresa Max importaciones SAC, con el fin de poder aplicar el instrumento la escala de Satisfacción Laboral, al personal, que a su vez se les informo que el llenado era voluntario y confidencial.

Análisis de datos

La recolección de los datos se dará través de la conversión del instrumento en físico a uno digital usando la plataforma virtual Google form, una vez culminada la aplicación los datos recolectados serán pasados a un archivo Excel, y posteriormente la data es procesada en el programa estadístico SPSS V25 tablas y gráficos descriptivos y otros estadísticos que permitan determinar los niveles de satisfacción laboral.

2.4. Aspectos éticos

Tomando en cuenta las normas APA sexta edición se tomó en consideración los principios y normas éticas, el investigador desarrollara objetivamente los resultados de la muestra recolectada, respetando los derechos y la dignidad del personal, y además se solicitó con anticipación la autorización debida al responsable de la empresa.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Descripción de la empresa

La empresa Max Importaciones y Servicios Generales SAC, brinda productos de calidad internacional en el sector automotriz. El fundador fue el Sr. Raúl Máximo Castillo en el cual inicio el 29 de diciembre del 2001 con la principal finalidad de brindar repuestos eléctricos para autos con calidad, eficiencia, responsabilidad y honestidad; siendo estos los valores principales para el manejo de la empresa.

Los principales productos que se maneja son de acuerdo al tipo de movilidad que el cliente tiene como por ejemplo vender repuestos para autos, camionetas, camiones y montacargas. Su gran variedad de producto ha hecho que el crecimiento de las ventas sea más rápido, así como también el de abrir nuevas sucursales. Considerando así que la nueva sucursal que se abrió fue en la Victoria.

El secreto para que una empresa crezca de manera rápida es el equipo quien lo conforma; Así fue en un inicio, con esa prioridad que los trabajadores son lo más importante para para que un negocio funcione, ya que todos cumplen con un mismo objetivo. Sin embargo, con el pasar de los años esto ha ido cambiando, probablemente sea por cambio de jefes o porque la prioridad que se le daba antes al trabajador se estado perdiendo; con esto repercute en la satisfacción del personal; mostrando así rotaciones indebidas y retrasando los procesos de cada área como el cumplimiento de objetivos.

Por lo tanto, el propio personal ha manifestado su insatisfacción por que no existe un reconocimiento por cada área, sus instalaciones faltan implementar equipos ergonómicos, sus salarios faltan renovar, ya que después de mucho tiempo no hay aumento de sueldo, los bonos que aplican no son lo suficiente. También la falta de planificación hace que el personal trabaje de más y con retrasos en las entregas. El personal se siente aún más estresado pudiendo tomar la decisión de salir del trabajo y para la empresa seria pérdida de capital humano y de experiencia; entre otros factores que perjudica el nivel de satisfacción y que a partir de los resultados estadísticos se podrá evaluar a profundidad el sentir del personal y brindar posibles recomendaciones.

3.2. Perfil del encuestado

Tabla 2

Perfil del encuestado

		n	%
Genero	Femenino	15	50.0
	Masculino	15	50.0
	Total	30	100.0
Estado civil	Soltero	11	36.7
	Casado	4	13.3
	Viudo	0	.0
	Divorciado	2	6.7
	Conviviente	13	43.3
	Total	30	100.0
	Edad	20 - 24	1
25 - 34		18	60.0
35 - 44		9	30.0
45 - 54		2	6.7
55 - mas		0	.0
Total		30	100.0
Antigüedad Laboral		6 meses - 1 año	0
	1 - 2	6	20.0
	2 - 4	12	40.0
	4 - 6	8	26.7
	6 - a mas	4	13.3
	Total	30	100.0
	Nivel de cargo	Auxiliar de ventas	11
Personal de operaciones		13	43.3
Auxiliar administrativo		4	13.3
Jefe de ventas		1	3.3
Administrador		1	3.3
Total		30	100.0
Grado de instrucción		Secundaria completa	7
	Superior técnica incompleto	5	16.7
	Superior técnica completo	7	23.3
	Superior Univ. incompleto	5	16.7
	Superior Univ. completo	6	20.0
	Total	30	100.0

Fuente: SPSS V25

3.3. Descripción central

A continuación, se mostrará una tabla donde describe a cada dimensión y variable su media, moda, varianza, rango, max, min; como también el cuadro más resaltante para la elaboración de la estadística es el desarrollo de los baremos por categoría.

Tabla 3

Frecuencia general de satisfacción laboral

		Significación de Tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios económicos	Satisfacción laboral
N	Válido	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,2333	3,1000	3,0000	3,1333	3,1000
Error estándar de la media		,12395	,15425	,18570	,14958	,16153
Mediana		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
Moda		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Desv. Desviación		,67891	,84486	1,01710	,81931	,88474
Varianza		,461	,714	1,034	,671	,783
Rango		3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
Mínimo		8,00	9,00	5,00	5,00	27,00
Máximo		40,00	45,00	25,00	25,00	135,00
Suma		97,00	93,00	90,00	94,00	93,00

Fuente: SPSS V25

Tabla 4

Baremos por categoría

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total (Satisfacción general)
Total desacuerdo	8 - 14	9 - 16	5 - 9	5 - 9	27 - 49
En desacuerdo	15 - 21	17 - 23	10 - 13	10 - 13	50 - 70
Indeciso	22 - 27	24 - 31	14 - 17	14 - 17	71 - 92
Desacuerdo	28 - 34	32 - 38	18 - 21	18 - 21	93 - 113
Total acuerdo	35 - 40	39 - 45	22 - 25	22 - 25	114 - 135

Fuente: SPSS V25

3.3.1. Resultado de la variable: Satisfacción Laboral

Tabla 5

Satisfacción Laboral

		Variable satisfacción laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	23,3
	Indeciso	13	43,3	43,3	66,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	96,7
	Total acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V25

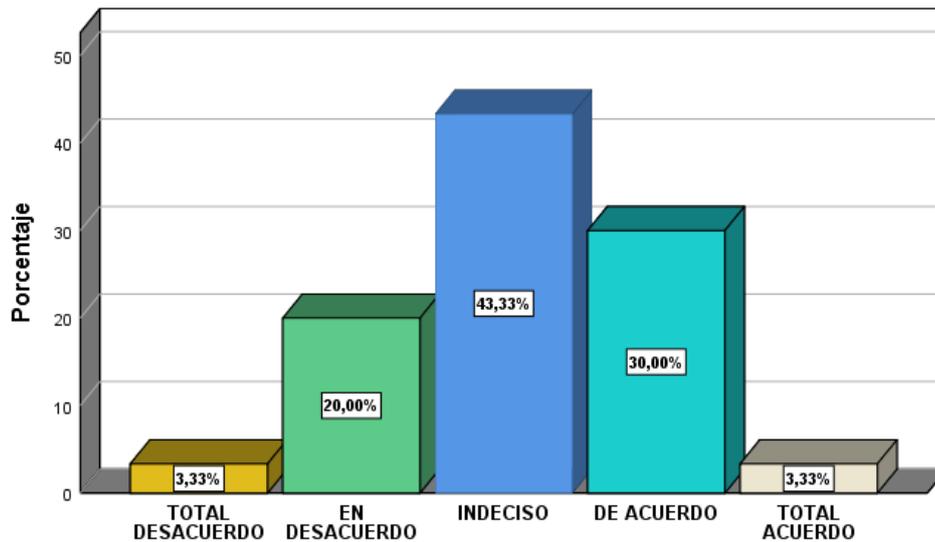


Figura 1 Nivel de satisfacción - según significación de tarea

En las organizaciones es fundamental contar con trabajadores satisfechos, que puedan poseer y desempeñar actitudes positivas en la empresa, es así que cuando se analizó el grado de satisfacción laboral en la empresa en estudio se encontró que un 43,3% se siente indeciso con respecto al nivel de satisfacción laboral percibida, ya que por parte del empleador no se ha priorizado la implementación de diversos programas de integración social y/o actividades.

3.3.2. Resultado por dimensión: Significación de tarea

Tabla 6

Nivel de satisfacción: dimensión significación de tarea

Dimensión 1: Significación de tarea					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0	
Indeciso	18	60,0	60,0	70,0	
Válido De acuerdo	8	26,7	26,7	96,7	
Total acuerdo	1	3,3	3,3	100,0	
Total	30	100,0	100,0		

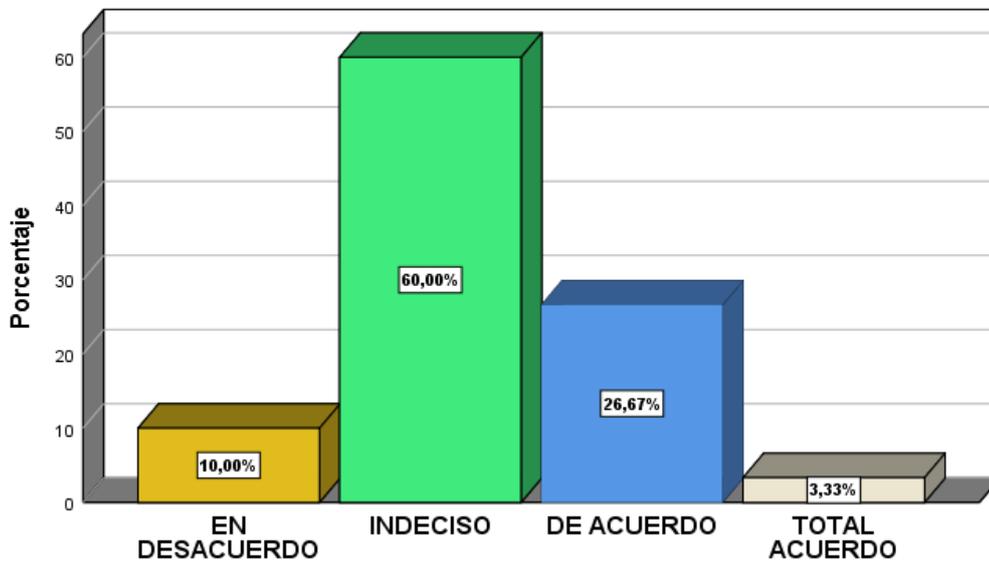


Figura 2 Niveles porcentuales de la dimensión significación de tarea

Fuente: SPSS V25

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la significación de tarea que realiza cada colaborador, se observa que un 60% se mantiene indeciso con respecto a su percepción de la significancia de su labor, por ello se infiere que no pueden saber si su labor es valiosa para la organización o es como cualquier otra, y no pueden decidir si les gusta o no el trabajo que realizan, y por ultimo son indecisos al no determinar si se sienten bien consigo mismo en su centro de labores.

3.3.2. Resultado por dimensión: Condiciones de trabajo

Tabla 7

Nivel de la dimensión Condiciones de Trabajo

Dimensión 2: Condición de trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	7	23,3	23,3
	Indeciso	15	50,0	73,3
Válido	De acuerdo	6	20,0	93,3
	Total acuerdo	2	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: SPSS V25

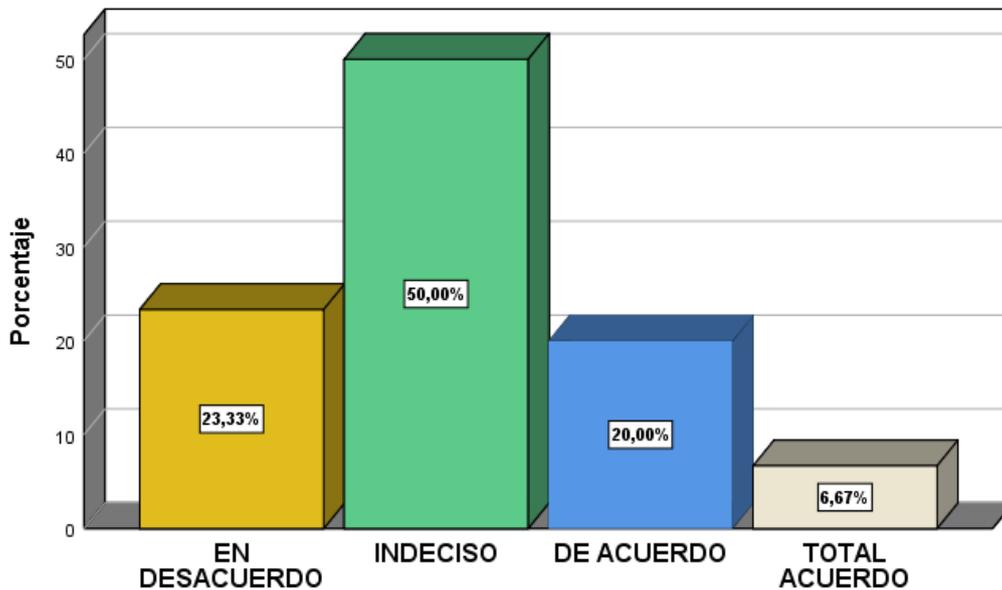


Figura 3 Niveles porcentuales de la dimensión Condiciones de Trabajo

De los resultados obtenidos se puede inferir sobre las condiciones de trabajo que un 50% se mantiene indeciso, como lo podemos ver es un resultado que prevalece en todas las dimensiones de la satisfacción laboral, eso nos muestra que los colaboradores no encuentran cómodo el ambiente en el que laboran o muy pocas veces existen las comodidades para un buen desempeño, y además perciben que su esfuerzo que ponen en su trabajo es valorado a medias.

3.3.3. Resultado por dimensión: Reconocimiento personal y/o social

Tabla 8

Nivel de la dimensión Reconocimiento Personal y/o social

Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Total Desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En Desacuerdo	4	13,3	13,3	23,3
	Indeciso	15	50,0	50,0	73,3
	De Acuerdo	6	20,0	20,0	93,3
	Total Acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V25

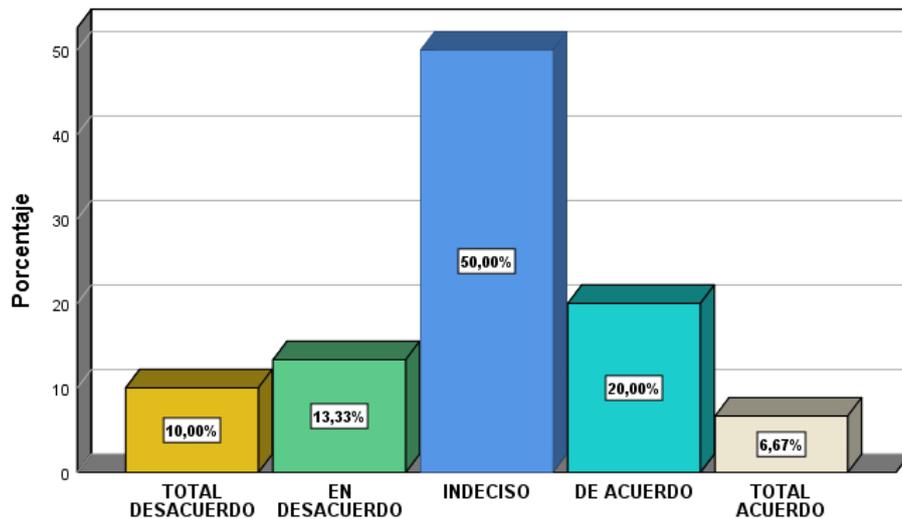


Figura 4 Niveles porcentuales de la dimensión Reconocimiento

De los resultados se observa la prevalencia de la percepción indecisa de los colaboradores en un 50%, del se infiere que la empresa limita el trabajo de algunos colaboradores sintiendose ellos que no se les quiera reconocer horas extras, ademas refieren que al no tener reuniones sociales como empresa les dificulta trabajar con sus compañeros. Y por último perciben la poca importancia que le da la empresa a las tareas que realiza cada colaborador.

3.3.3. Resultado por dimensión: Beneficios económicos

Tabla 9

Nivel del factor de beneficios económicos

Dimensión 4: Beneficios económicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Indeciso	19	63,3	63,3	80,0
	De Acuerdo	3	10,0	10,0	90,0
	Total Acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V25

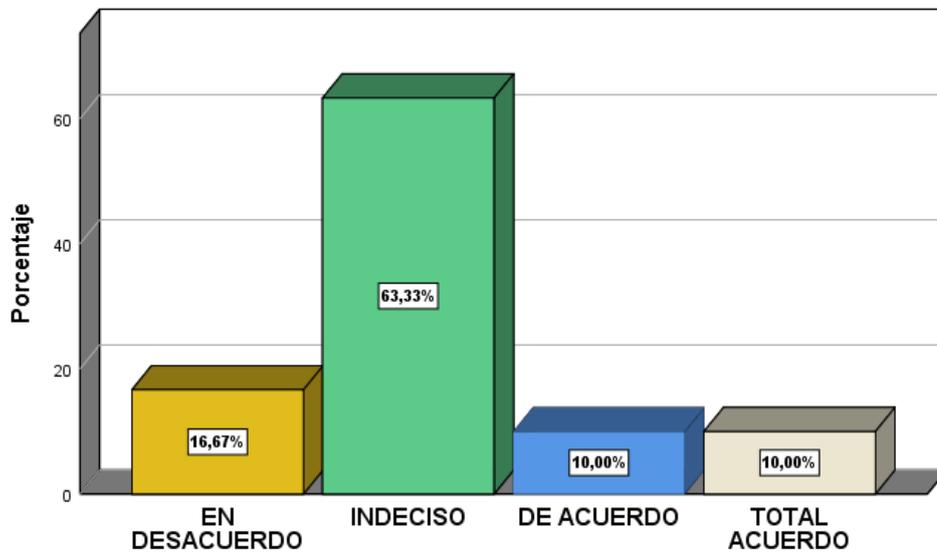


Figura 5 Niveles porcentuales de la dimensión beneficios económicos

De los resultados obtenidos se puede reafirmar la prevalencia de los colaboradores indecisos según su percepción, ahora con respecto a los beneficios económicos se puede inferir que perciben como bajo y que no está relacionado con la labor que realizan, por otro lado no saben si sienten a gusto o no con ello, y puede que no se les permita cubrir sus expectativas económicas.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El propósito de la presente investigación fue describir el nivel de satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y Servicios Generales SAC, 2021. Para ello, primero se tuvo que hallar la confiabilidad de los resultados en el cual fue el 86% esto quiere decir la respuesta de los trabajadores fueron confiables y verídicos; respondieron con total sinceridad de acuerdo a la situación de nivel de satisfacción de sus labores. Con esa información se pudo verificar que 15 fueron hombres y 15 fueron mujeres de los cuales el 36,7% son solteros y el 13,3% son casados. En cuanto al rango de sus edades resulto que el 60% oscilan entre los 25 a 34 años y el 30% están entre los 35 a 44 años.

Por otro lado, respecto a sus niveles de cargo el 43,3% son personal de operaciones y el 36,7% son auxiliares de ventas. Para el grado de instrucción, el 23,3% tiene secundaria completa y el 23,3% tiene superior técnica completo, y el 16,7% tiene superior técnica incompleto y solo el 20% tiene universitaria completo.

Como el objetivo principal es describir el nivel de satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y Servicios Generales SAC, 2021. De los 30 trabajadores encuestados, el 43,33% se encontraron indecisos con el nivel de satisfacción laboral, el 20% manifestaron estar en desacuerdo y el 3,33% totalmente desacuerdo.

Por otro lado, el 30% si estuvieron de acuerdo con el nivel de satisfacción laboral. Un equipo que tiene como prioridad cumplir el objetivo del área es de prioridad investigar si esa área se siente satisfecho laboralmente, porque si eso falla conlleva a que los trabajadores no participen y no se esfuercen por ser los mejores.

En términos generales, a la empresa le falta incorporar estrategias laborales que permitan que los trabajadores se sientan identificados con la empresa y que los motive a mejorar sus

capacidades laborales. Estos resultados son comparados con el autor Calderón (2019) en el cual en su estudio “El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los empleados de Mi Banco zona Miraflores Arequipa-2018”, presentó como objetivo analizar el impacto de las variables en el estudio, encontrando que, los 105 trabajadores encuestados tienen opiniones semejantes a que el clima laboral está cada día deteriorándose, causando así la insatisfacción, debido primero al incremento de carga laboral, otro es que para llegar a ciertos bonos requiere cumplir metas que no todos cumplen.

Por consecuencia, se recomendó plantear para dicha entidad financiera estrategias de mejora por parte del área de recursos humanos, como por ejemplo implantar las pausas activas en las oficinas, reestructurar los bonos e implantar programas de integración,

De acuerdo con el objetivo específico 1 que se basa en describir la significación de tareas de la satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y Servicios Generales SAC, 2021, se obtuvieron resultados, a partir del personal encuestado el 60% preciso que se encuentra indeciso con la significación de tareas, además el 26,67% se encontró de acuerdo y el 3,33% estuvo total de acuerdo, sin embargo, el 10% manifestó estar en desacuerdo. Esto quiere decir que, muchos de ellos no están de acuerdo con las funciones que realizan, ya que el jefe responsable del área solicita requerimientos que no son considerados por parte del personal actividades que competen a sus cargos de los cuales fueron contratados, además los espacios donde se labora requiere con urgencia mantenimiento como también la remodelación de equipos tales como sillas, escritorios y la distribución de la luz correcta.

Esta información se puede constatar con el autor Almeida (2020) en su tesis “Satisfacción laboral en una empresa e pinturas de la ciudad de Quito” donde del total de 30 trabajadores solo el 52% de ellos manifestaron estar satisfechos con sus funciones que desempeñan en sus áreas; sin embargo el resto del personal sentían desarrollaban actividades que no le correspondía y la empresa de pinturas pudo tomar en cuenta como una valoración importante

y desarrollar cambios en las gestiones de las áreas.

Por tal razón, se recomienda en cada área planificar las actividades a tiempo con la finalidad de evitar retrasos y errores en el proceso, revisar el manual de organización y funciones (/MOF) el cual contiene el perfil de puesto de cada colaborador junto con sus responsabilidades, así como también remodelar los equipos como sillas, escritorios y materiales ergonómicos.

Según el objetivo específico 2 que es describir las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y Servicios Generales SAC, 2021. El 50% de colaboradores manifestó estar indeciso con las condiciones de trabajo seguido del 23,33% que indicaron estar en desacuerdo. Por otra parte, el 20% respondieron estar de acuerdo y solo el 6,67% estuvieron en total acuerdo. Esto se debe a que existen condiciones negativas que repercuten en la satisfacción laboral como la falta de programación de actividades que dan por consecuencia un estado de mayor carga laboral el mismo que genera que el personal termine estresado. Así mismo, la situación actual refleja que los colaboradores sienten que sus funciones están siendo desviadas por otras y más aun con la falta de planificación, desarrollan actividades a última hora; existiendo errores en el proceso.

Estos resultado se pueden constatar con el autor Polanco (2018) donde en su estudio llamado "La satisfacción laboral en la empresa Acuin SA" donde los 22 trabajadores fueron encuestados y resultaron que el 45% se encuentra satisfecho en su lugar trabajo sobre todo que se encuentra seguro con las condiciones que el brinda la empresa y no se ha podido detectar la insatisfacción de los empleados. Es así que, se recomienda reestructurar los procesos de cada área, desarrollar formato de mejora, asimismo capacitar al personal de cada área de acuerdo las funciones en que se desempeña.

Para el objetivo específico 3 que es describir el reconocimiento personal y o social de la satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y Servicios Generales SAC, 2021. Se tuvo la respuesta de los 30 trabajadores del cual el 50% manifestó encontrarse indecisos con el reconocimiento personal y o social de la satisfacción laboral, el 13,33% indicaron estar en desacuerdo y el 10% total desacuerdo. Por otro lado, el 20% dijeron estar de acuerdo y el 6,67% total acuerdo. El reconocimiento que una empresa pueda brindar hacia el colaborador es un elemento importante para el desarrollo profesional de los trabajadores permitiendo así mejorar sus funciones y el cumplimiento de los objetivos del área.

La situación actual en la empresa es que no existe un reconocimiento laboral, de manera que los trabajadores no le encuentran sentido a las actividades que realizan, como también no sentirse realizados porque el cumplimiento de sus objetivos no es reconocido.

Ello concuerda con el estudio elaborado por Barohona (2015) en su tesis “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa jaques Dalcroze”, se tomó en cuenta a los 52 trabajadores donde concluyeron que a mayor satisfacción laboral mayor será el nivel de compromiso de los trabajadores de manera que repercute en desarrollar mejor las funciones. Se recomienda implantar bonos de productividad, implantar planes de carrera y reestructurar los bonos al mejor trabajador.

Por último, el objetivo específico 4 que es describir el beneficio económico de la satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y Servicios Generales SAC, 2021. El 63,33% indicaron estar indecisos con el beneficio económico, el 16,67% agregaron estar en desacuerdo, por otra parte el 10% indicaron estar de acuerdo con el beneficio y el otro 10% total de acuerdo.

El brindar un incentivo económico es como parte de un premio por el cumplimiento de metas o la mejora del desempeño, la gran mayoría de las empresas lo realizar para motivar y

asegurar que sus trabajadores se sientan confortables; sin embargo, la situación actual de la empresa es que muchas veces limitan sus actividades del trabajador para no considerar las horas extras que le debería corresponder, como también los jefes no toman en cuenta el esfuerzo que cada uno de ellos realizan; con ello perjudica el crecimiento del personal e indudablemente desmotiva al trabajador. Para la comparación de resultados el autor Arismendiz (2019) en el estudio llamada “Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agroindustrial San pedro SAC en la ciudad de Tarapoto”, donde encuestaron a 50 colaboradores y resulto que más de la mitad estaban satisfechos en sus labores y el 40% tuvo un nivel medio de satisfacción; en el cual ellos indicaron que se sienten satisfechos porque la empresa cumple con los beneficios económicos para aquellos trabajadores destacados, así también existe bono de reconocimiento para los trabajadores que cumplen con las metas planteadas. Se recomienda reestructurar las horas extras, modificar los sueldos del personal dependiendo al margen de utilidad.

Conclusiones

A partir del objetivo principal que es describir el nivel de satisfacción laboral, se pudo evidenciar que el 43,33% consideraron encontrarse indecisos con el nivel de satisfacción laboral; esto se debe a que no se sienten identificados con la empresa y por consecuencia, esto repercute directamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De acuerdo al objetivo 1 que es describir la significación tareas de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, del total de 30 colaboradores el 60% preciso que se encuentra indeciso con la significación de tareas, además el 26,67% se encontró de acuerdo y el 3,33% estuvo total de acuerdo sin embargo, el 10% manifestó estar en desacuerdo; es porque no existe un orden en la planificación y por eso deben resolver otras tareas que no le competen en las distintas áreas que fueron encuestadas como el área de ventas, administración y almacén.

Además, respecto al objetivo 2 que es describir las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, se pudo evidenciar que el 50% manifestó estar indeciso con las condiciones de trabajo seguido del 23,33% que indicaron estar en desacuerdo.

Por otro parte, el 20% respondieron estar de acuerdo y solo el 6,67% estuvieron en total acuerdo; porque consideran que los materiales que necesitan no llegan a tiempo y herramientas que usan como sillas, escritorios, pc entre otros están desfasados y requieren con urgencia un cambio.

Asimismo, de acuerdo con el objetivo 3 que es describir el reconocimiento personal y o social de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, se pudo verificar que el 50% manifestó encontrarse indecisos con el reconocimiento personal y o social de la satisfacción laboral, el 13,33% indicaron estar en desacuerdo y el 10% total desacuerdo. Por otro lado, el 20% dijeron estar de acuerdo y el 6,67% total acuerdo.

Por último, con el objetivo 4 que es describir el beneficio económico de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, El 63,33% indicaron estar indecisos con el beneficio económico, el 16,67% agregaron estar en desacuerdo, por otra parte el 10% indicaron estar de acuerdo con el beneficio y el otro 10% total de acuerdo.

Es así que, los resultados de insatisfacción son porque sienten que el salario que perciben no está acorde con el puesto y comparación con el mercado actual de manera que la empresa enfrente la posibilidad de desaprovechar talento y experiencia ante la posibilidad de perder a su personal.

Recomendaciones

En términos generales se recomienda a la empresa a rediseñar su plan en el área de recursos humanos, ya que el índice de encuestados manifiesta insatisfacción en sus ingresos salariales, reconocimientos y las condiciones en las que trabaja; por lo tanto, esto perjudica a la empresa porque la mayoría de talentos consideran en optar a nuevas ofertas laborales.

A partir de esta problemática se recomienda a la empresa primero rediseñar las remuneraciones de acuerdo al puesto, asimismo implementar estrategias de reconocimiento como bonos en el caso del área de ventas, y para todas las áreas considerar línea de carrera. Así también, de acuerdo a las condiciones de trabajo se recomienda desarrollar pausas activas en las áreas de oficina y acondicionar nuevos materiales como sillas ergonómicas, escritorios adecuados, mouse ergonómico; esto permite comodidad en sus funciones.

Que la empresa pueda realizar la implementación de las áreas de trabajo durante su jornada laboral, de este modo poder contribuir a que se sientan cómodos y satisfechos.

Se sugiere ejecutar un programa de recompensas y reconocimientos en el cual se adopte una política de remuneración variable con la cual se pretende atender la insatisfacción salarial.

La empresa debe mejorar la forma en la que se establecen los aspectos laborales con sus trabajadores ya que es en este punto donde se refleja mayor debilidad.

REFERENCIAS

- Arismendiz, J. (2019). Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019. Disponible en https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2072/1/TL_ArismendizLluncorJavier.pdf
- Barahona, P. (2015). “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa jaques dalcroze”. Disponible en <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1560/1/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Brief, A. P. y Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307.
- Calderón, E., (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Lndívar. Huehuetenango, Guatemala.
- Castañares, G. (2020, June 12). ¿Los trabajadores mexicanos se encuentran entre los más felices del mundo? Este estudio dice que sí. Retrieved October 4, 2021, from El Financiero website: <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/los-trabajadores-mexicanos-se-encuentran-entre-los-mas-felices-del-mundo-este-estudio-dice-que-si/>
- Cejas, M., Vasquez, G., Chirinos, N., Hernandez, G., Sandoval, L., Lozada, B. y Anzola, A. (2017)). *Administración de Recursos Humanos. La Arquitectura Estratégica de la Organizaciones*. Ecuador. Editorial Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Cernas-Ortiz, D. A., Mercado-Salgado, P., & Davis, M. A. (2018). Perspectiva Futura de Tiempo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: el Efecto Mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 2018aonline(3)*, 1–9. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a1>

De la ciudad de Quito, s. l. en u. e. de p. (n.d.). universidad central del ecuador. retrieved september 11, 2021, from edu.ec website: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20680/1/t-uce-0007-cps-226.pdf>

El Caribe, C. E. P. A. L. y. (n.d.). CEPAL sobresale en encuesta de satisfacción laboral al interior de las Naciones Unidas. Retrieved September 11, 2021, from Cepal.org website: <https://www.cepal.org/es/noticias/cepal-sobresale-encuesta-satisfaccion-laboral-al-interior-naciones-unidas>

El Comercio (09 de agosto de 2018). Un 86 % de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. El Comercio. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-climalaboral-noticia-548835>

El Derecho, L. P. • P. P. (2021, octubre 20). *¿Cuáles son los beneficios económicos del trabajador según la ley?* LP. <https://lpderecho.pe/beneficios-economicos-trabajador-ley/>

El mundo empresarial presente, E., Competitivo y globalizado, C. V. M., de la gestión organizativa. Y, la G. de I. R. U. de L. E. C., De los intangibles más importantes, D. Q. el C. H. es U., De la empresa, E. a. la H. de V. el C., & la que es necesario prestar una especial atención., se C. en F. de V. C. a. (n.d.). Rankings internacionales de satisfacción laboral. Retrieved October 4, 2021, from Factorhuma.org website:

https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organization Behavior*, 21(1), 185-202.

Fritzsche, B. A. y Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. En: Brown, S. D. y Lent, R. W. (Eds.) *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 180-202). Hoboken, NJ: Wiley

García-Hernández, Y., Dolores Martínez-García, M., María, I., & Gutiérrez-Fragoso, G. (s/f). *SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN DOS INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICAS: CASO HIDALGO, MÉXICO* (*Satisfaction in the workplace among nursing staff of two public health institutions: Case Hidalgo, Mexico*). [Www.uv.mx](http://www.uv.mx). Recuperado el 22 de septiembre de 2022, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología y diseños de la investigación científica* (5a ed.). México: Mc Graw Hill

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.

La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento. (2020, June 2). Retrieved October 4, 2021, from [Observatoriorh.com](https://www.observatoriorh.com) website: https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html?utm_source=pocket_mylist

Marco Teórico Satisfacción Laboral. (s/f). Recuperado el 27 de noviembre de 2021, de Scribd.com website: <https://es.scribd.com/document/377668204/Marco-Teorico-Satisfaccion-Laboral>

MINTRA (2009). Informe anual de la inspección del trabajo en el Perú año 2008. Lima, Perú: Dirección Nacional de Inspección del Trabajo.

Municipalidades, v. o. e. n. (n.d.). satisfacción laboral y su relación con algunas. retrieved september 11, 2021, from edu.pe website: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/alfaro_leyton_meza_saenz_satisfaccion_laboral.pdf?sequence=1&isallowed=y

Navarro, E., Pérez, M., (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.

Pita, M. (2016). Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia. Disponible en <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3134/4/Tesis%20Michael%20Pita%20abril%2028%20%282016%29.pdf>

Por, E. (n.d.). Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. Retrieved October 4, 2021, from Ilo.org website: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 3–18.

Ramírez Roja, Ana Luisa, Benítez Guadarrama, Juan Pedro Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria* [en línea]. 2012, 22 (8), 33-42 [fecha de Consulta 27 de Noviembre de 2021]. ISSN: 0188-6266. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41625070002>

Ramón, J., Cifuentes, B., Ortega, J. A., Ruiz Sicilia, L., Riesco, O. B., Ángel, M., & González, R. (s/f). *Teoría del reconocimiento: aportaciones a la psicoterapia. Recognition theory: contributions to psychotherapy*. <https://doi.org/10.4321/S0211-57352013000100005>

Robbins, S., y Judge, T., (2013). *Comportamiento organizacional*, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.

Torres, T. (2015). “El clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral.”. Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7648/1/T-UCE-0007-351i.pdf>

Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194

ANEXOS

Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	items						
Satisfacción laboral	Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.	La satisfacción laboral será medida a través de cuatro factores (Palma,2001)	Factor I: Significación Tarea	Identidad de la tarea	1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. 2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. 3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. 4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. 5. Me siento mal con lo que gano. 6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato". 7. Me siento útil con la labor que realizo. 8. El ambiente donde trabajo es confortable. 9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.						
				Significación de la tarea							
				Autonomía							
			Factor II: Condiciones de Trabajo	Oportunidad y desarrollo en la organización		Características del trabajo	10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. 11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. 12. Me disgusta mi horario. 13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. 14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. 15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. 16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. 17. El horario de trabajo me resulta incómodo.				
				Compatibilidad entre la personalidad y el puesto							
			Factor III: Reconocimiento	Satisfacción con los sueldos y salario		18. Me complacen los resultados de mi trabajo. 19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. 20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. 21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. 22. Me gusta el trabajo que realizo.					
			Factor IV: Beneficios Económicos								
								23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. 24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. 25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. 26. Me gusta la actividad que realizo. 27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.			

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y servicios generales SAC, 2021? 	<p>GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir el nivel de satisfacción laboral en la empresa Max Importaciones y servicios generales SAC, 2021. <p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la significación tareas de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, 2021. Describir las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, 2021. Describir el reconocimiento personal y o social de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, 2021. Describir el beneficio económico de la satisfacción laboral en la empresa Max importaciones y servicios generales SAC, 2021. 	<p>Satisfacción Laboral</p>	Significación tarea	Identidad de la tarea Significación de la tarea Autonomía	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental</p> <p>Población: Todos los trabajadores de la empresa Max Importaciones y Servicios Generales S.A.C.</p> <p>Muestra: 30 trabajadores de la empresa Max Importaciones y Servicios Generales S.A.C.</p>
			Condiciones de trabajo	Oportunidad y desarrollo en la organización Características del trabajo	
			Reconocimiento personal y/o social	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	
			Beneficios económicos	Satisfacción con los sueldos y salario	

Instrumento

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma

Carrillo (SL-SPC)

Apellido, Nombre:

Sexo: Masculino Femenino

Área de trabajo:.....

Cargo que ocupa:.....

Fecha:.....

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones

TOTAL ACUERDO (TA)

DE ACUERDO (A)

INDECISO (I)

EN DESACUERDO (D)

TOTAL DESACUERDO (TD)

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					

13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					