



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA
DE IMPORTACIONES DE LUMINARIAS DE LIMA,
EN EL AÑO 2021”.

Tesis para optar al título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Orlando German Martinez Cortez

Asesor:

Mg. Cristian Joel Martinez Agama
<https://orcid.org/0000-0001-9622-3724>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Magnolia Dusek Paz	06782959
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Rossmery Albarran Taype	45809977
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Angela Maza Chumpitaz	40935708
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS-MARTINEZ CORTEZ ORLANDO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1 %
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	Submitted to Universidad de Chiclayo Trabajo del estudiante	1 %
7	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %

DEDICATORIA

A Dios y mi familia.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su incansable apoyo.

A mis profesores por los conocimientos brindados.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	54
REFERENCIAS	62
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	67
ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	70
ANEXO N° 03: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL	72
ANEXO N° 04: VALIDACIONES DE EXPERTOS	73
ANEXO N° 05: TABULACIÓN DE LA VARIABLE	76

Índice de tablas

Tabla N° 01 Datos sociodemográficos de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021	34
Tabla N° 02 Satisfacción laboral según el rango de edad de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021	36
Tabla N° 03 Satisfacción laboral según el sexo de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021	37
Tabla N° 04 Satisfacción laboral según el estado civil de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021	39
Tabla N° 05 Satisfacción laboral según el grado de instrucción de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021	40
Tabla N° 06 Satisfacción laboral según la antigüedad laboral de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021	42
Tabla N° 07 Satisfacción laboral en una empresa importadora, en el año 2021	44
Tabla N° 08 Satisfacción sobre la significación que tienen las tareas asignadas para los trabajadores en una empresa importadora, en el año 2021	46
Tabla N° 09 Satisfacción sobre las condiciones laborales de los trabajadores en una empresa importadora, en el año 2021	48

Tabla N° 10 Satisfacción sobre el reconocimiento que se da a los trabajadores en una empresa importadora, en el año 2021.....	49
Tabla N° 11 Satisfacción sobre los beneficios económicos para los trabajadores en una empresa importadora, en el año 2021.....	51

Índice de figuras

Figura N° 01 Factores de satisfacción considerados en instrumentos de medición de la satisfacción laboral.....	18
Figura N° 02 Relación de dimensiones a medir mediante la escala de satisfacción laboral...20	
Figura N° 03 Ficha técnica de recolección	29
Figura N° 04 Baremo (Escala de valoración)	33
Figura N° 05 Variable satisfacción laboral.....	33
Figura N° 06 Niveles de rangos para la satisfacción laboral y sus dimensiones (SPC-SL)....33	
Figura N° 07 Satisfacción laboral según el rango de edad de los trabajadores.....36	
Figura N° 08 Satisfacción laboral según el sexo de los trabajadores.....38	
Figura N° 09 Satisfacción laboral según el estado civil de los trabajadores.....39	
Figura N° 10 Satisfacción laboral según el grado de instrucción de los trabajadores.....41	
Figura N° 11 Satisfacción laboral según la antigüedad laboral de los trabajadores.....42	
Figura N° 12 Satisfacción laboral en una empresa importadora.....44	
Figura N° 13 Satisfacción sobre la significación que tienen las tareas asignadas para los trabajadores.....46	

Figura N° 14 Satisfacción sobre las condiciones laborales de los trabajadores.....	48
Figura N° 15 Satisfacción sobre el reconocimiento.....	50
Figura N° 16 Satisfacción sobre los beneficios económicos.....	51
Figura N° 17 Dimensiones y agrupación de las preguntas.....	52

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal la descripción de la satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021; la investigación ha sido de tipo aplicada, descriptiva, no experimental y transversal. Considerándose una población total de 17 trabajadores. Para la medición de la variable se empleó el instrumento: Escala de Satisfacción Laboral, de Sonia Palma Carrillo SL-SPC. Consta de 27 ítems, divididos en 4 dimensiones: Satisfacción de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento y beneficios económicos. A través del programa SPSS, en la tabla N° 09, se identificó que el 70,6% de trabajadores está satisfecho con las condiciones laborales. Esto bajo el contexto de la pandemia, COVID-19, a nivel mundial y nacional; resultando en porcentajes altos la significativa relación entre el factor humano y la satisfacción por el trabajo. Consecuentemente se cumplió con describir la satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021; identificándose que hay una satisfacción laboral media por las condiciones físicas y personales. Considerando la recomendación de incluirse, para una mejor definición de ciertas dimensiones, indicadores que permitan la evaluación de otros factores que no se reflejan en los resultados presentados.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, escala de satisfacción y dimensiones.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

De acuerdo a los diferentes estudios, como el de Sonia Palma (2005), enfocado en que la variable está ligada al trabajo que desarrollamos, además de fundamentarse en los valores y dogmas que se producen por la jornada diaria de trabajo. También se consideran los factores de la significación de la tarea, las condiciones laborales, el reconocimiento y los beneficios económicos.

Dentro de la pandemia mundial por el COVID-19, desarrollada hace más de un año; las pequeñas y medianas empresas del Perú han sido doblegadas sobre todo en el factor de la satisfacción laboral entre sus colaboradores. Es en este contexto que el colaborador ha sido el centro de atención por parte del gobierno peruano, que ha implementado diferentes formas de aliviar las condiciones laborales, monetarias y el desarrollo interno para todos los trabajadores de las empresas; tales como: protección del trabajador ante un despido sin causa justificada, reforma en los regímenes laborales según el tamaño de la empresa, modificación de los regímenes tributarios especiales, extensión de las normas del trabajo remoto, crear o mantener programas de intermediación y capacitación laboral.

A nivel mundial podemos considerar lo que dice el artículo: El teletrabajo ha aumentado la satisfacción laboral... A pesar de trabajar más horas (The Trust Project, 2020), que contó con la participación de 10.204 encuestados de China, Hong Kong, Singapur, España, Tailandia, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido y Estados Unidos, y que se ha llevado a cabo en dos tandas: una en enero y otra en abril, coincidiendo con la crisis del coronavirus. En el caso concreto de España, el estudio muestra que la satisfacción laboral de los empleados ha mejorado. Para el 80% de los españoles encuestados, la

La adaptación de teletrabajo motivada por el confinamiento ha permitido conseguir una mayor una mayor flexibilidad horaria. Además, sorprendentemente, los índices de soledad no se han visto afectados. De hecho, el sentimiento de conexión social se ha incrementado desde enero un 10%.

A pesar de trabajar más horas, a nivel mundial los encuestados han indicado que trabajar desde casa ha mejorado su vida laboral. El 76% ha señalado que su jornada ha sido más flexible, aumentando al 90% en Tailandia, al 80% en España y al 79% en los Emiratos Árabes Unidos (EAU), lo que indica que es probable que las rutinas de trabajo cambien una vez que finalice el confinamiento. Las personas también sienten que las relaciones con sus colegas se han vuelto más cercanas durante la crisis. El 64% está de acuerdo en que trabajar desde casa y usar tecnología para comunicarse ha simplificado las conexiones con sus compañeros. Solo un 9% ha ofrecido, en este caso, una respuesta negativa. Curiosamente, los niveles más altos de satisfacción se han observado en los mercados asiáticos, a menudo asociados a un entorno laboral menos flexible en comparación con Europa y América del Norte. El 79% de las personas en los EAU, el 73% en China, el 68% en Tailandia y el 65% en Singapur han respondido que la comunicación con sus compañeros ha mejorado durante la crisis.

A nivel de América Latina podemos decir que el desempeño económico y laboral de la región ya se encontraba en una situación de estancamiento en el año 2019, antes del inicio de la crisis causada por la COVID-19. Durante ese año se mantuvo en América Latina un bajo ritmo de crecimiento económico (0,2%), inferior al registrado en 2018 (1%). Esto se tradujo en una escasa generación de empleo de calidad en la región. Si bien se dio un moderado aumento de la tasa de ocupación, este no fue suficiente para satisfacer el impulso de la oferta laboral, lo que produjo un leve incremento de la tasa de desocupación, que llegó

al 1,1% en promedio en los países de la región. Esto implica que aproximadamente 26,3 millones de personas estaban buscando un empleo sin conseguirlo.

Según el informe de Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe, (2020), indica que entre quienes tienen trabajo se observó un deterioro de la composición del empleo, con un mayor aumento del número de trabajadores por cuenta propia que de los asalariados. Asimismo, se estancaron o empeoraron los indicadores de calidad del empleo: la informalidad laboral aumentó incluso entre los asalariados en algunos países e incrementó la proporción de trabajadores que, pese a querer trabajar más horas, no tuvieron la posibilidad de hacerlo. La mayoría de los empleos se generaron en los sectores del comercio y de los restaurantes y hoteles, caracterizados por su mayor concentración de informalidad, y se mantuvieron las brechas de género existentes. El poder de compra de los trabajadores, medido a través del salario medio, registró incrementos muy moderados durante el año. Por su parte, los salarios mínimos experimentaron variaciones aún más modestas por segundo año consecutivo. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL / OIT], 2020, p. 11).

En el Perú, Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International, comenta que “las empresas ya no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado (Employee Experience) porque todo parte desde adentro”. Según una encuesta a nivel nacional, solo el 24% es feliz en su empleo. El Employee Experience pretende aumentar esas cifras enormemente, mejorando la experiencia, motivación y compromiso de los colaboradores. (Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo, 2020).

Antes de realizar el estudio sobre la satisfacción laboral en la empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021, se consideraba o se percibía que la satisfacción laboral era muy baja, esta percepción fue por los siguientes motivos:

Causas principales:

- Al ser una mype; se consideró que no llegaría a superar las 150 UIT. Pudiendo no lograr facturar lo indicado y más aún, en un contexto de pandemia. Afectando las provisiones o compromisos de pago con los proveedores y trabajadores.
- La remuneración o la paga tal vez ya no sería la acorde al mercado; ya que debido a la pandemia muchas empresas reestructuraron sus sueldos o modificaron los contratos de trabajo al renovar al personal.

Causa secundaria:

- El clima laboral se vería afectado por la pandemia, generando el bajo rendimiento y la desmotivación en el personal por las causas principales antes indicadas.

Los problemas principales que identifique inicialmente y a mi criterio fueron:

- El ambiente físico, ambientes con poca ventilación o los espacios reducidos entre oficinas.
- Crecimiento interno, al ser un mype y saber el numero de trabajadores supuse que el crecimiento no sería mayor.

Y como problema secundario:

- La comunicación interna, por la falta de integración entre el personal y los jefes, a causa de la pandemia.

Las consecuencias principales que deduje fueron:

- La alta rotación laboral.
- El bajo desempeño.
- La rentabilidad de la empresa.

Pero al realizar la aplicación del cuestionario de Sonia Palma, los resultados en general muestran que hay una satisfacción alta por parte de los trabajadores, viéndose

reflejada en la tabla N° 09 que indica las condiciones laborales ofrecidas por la empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.

1.1.1. Satisfacción laboral:

Para la sustentación del presente trabajo de investigación se ha seleccionado la definición del concepto de Satisfacción laboral de la psicóloga Sonia Palma Carrillo, por los siguientes criterios:

1. Tiene una definición detallada del concepto, amplitud del término y se encuentra alineado con el problema planteado.
2. Se elige a la autora, la Psicóloga Sonia Palma por la cantidad de investigaciones realizadas que a diferencia de otros autores es muy significativa la diferencia.
3. La perspectiva al observar las cosas, en el tema de la satisfacción laboral, va elaborado y fundamentado en el cuestionario: Escala de satisfacción laboral.

Es así que en su concepto define a la satisfacción laboral como a continuación lo indica:

“Predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral. Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos” (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).

Sin embargo, también se reconoce la variedad de conceptos para el estudio de la satisfacción laboral, a continuación, se hace cita de algunos autores:

satisfacción en el trabajo es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo” (Muchinsky, 2000, citado por Vallejo, 2010, p.75).

La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005).

La satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo (Fisher, 2000).

El conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo”, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo (Davis y Newstrom, 1987, citado por Ruiz, 2009, p.9).

Por lo indicado y señalado anteriormente surge la pregunta de investigación:

¿Cómo es la satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias en Lima, en el año 2021?

● Modelos y principales autores

- Teoría de la discrepancia, relaciona nuestra variable con los objetivos de la empresa frente al estado de ánimo, tomándose en consideración la satisfacción o insatisfacción a lo recibido por el trabajador en su puesto de trabajo (Locke, 1968).
- Teoría de la satisfacción de Herzberg, indica que la satisfacción e insatisfacción van a determinar el comportamiento del colaborador, llamándose entonces factor de motivación e higiene. Para el autor depende de los siguientes factores que involucran la naturaleza de las tareas, desarrollo personal y necesidad de

autorrealización: Reconocimiento, independencia laboral, logros, responsabilidad y promoción. (Herzberg, 1959. Citado por Alfaro, R., et al., 2012).

- Teoría de la satisfacción de facetas, hay una relación entre nuestra variable, y las recompensas y equidad recibidas. Analizando el trabajador su desempeño y capacidad, versus lo que asume debe recibir por sus resultados. Y después analiza lo que otros reciben por su trabajo (Lawler, 1973, citado en Ovejero, 2006).

- **Mediciones y dimensiones**

- La puntuación general única de la encuesta realizada a los trabajadores, es la que directamente pregunta: “Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo? Respondiendo a los factores de satisfacción individual en la escala (Robbins y Judge, 2013).

**Factores de satisfacción considerados en instrumentos de medición de la satisfacción
laboral**

INSTRUMENTOS	FACTORES DE SATISFACCIÓN CONSIDERADOS	
Cuestionario de Satisfacción Estandarizado de Minnesota	Oportunidades de promoción	Independencia
	Políticas y prácticas	Compañeros de trabajo
	Statu social	Autoridad
	Técnicas de supervisión	Seguridad
	Uso de habilidades	Reconocimiento
	Creatividad	Condiciones de trabajo
	Variedad	Logro

	Nivel de actividad	Servicio social
	Valores morales	Responsabilidad
	Compensación	Supervisión
Job Descriptive Index (J.D.I.)	Compañeros de trabajo	Oportunidades de promoción
	El trabajo en sí	Supervisión
	Salario	
Cuadro de Calificaciones por Categoría y por Tema (CCCT)	Condiciones de trabajo	Gestión del personal
	Organización del trabajo	Gestión de la comunicación
Cuestionario de Satisfacción Laboral (Chiang et al., 2008)	Salario	El trabajo en sí
	Ambiente laboral	Ambiente físico
	Reconocimiento	Autonomía
	Relación con el supervisor	Oportunidades de desarrollo

Elaborado: Boada, Natalia (2018)

Figura N° 01

● **Modelo a utilizar**

- Para el siguiente trabajo de investigación, el modelo a utilizar ha sido: La Escala de Satisfacción Laboral, de la autora Sonia Palma; que es utilizado y válido en el Perú.
- Este modelo nos permite tener el resultado del trabajador hacia lo que percibe y recibe del trabajo realizado. Determinando el agrado o desagrado por la actividad que realiza dentro de su organización o empresa.

De acuerdo a los niveles que se consideran de la satisfacción, se indica los siguiente en las dimensiones planteadas:

Significación de la tarea: (Palma, 2005), definido en la escala de satisfacción laboral como la disposición al trabajo encomendado y que se relaciona a las actividades asignadas (esfuerzo, realización, igualdad).

Condiciones de trabajo: (Palma, 2005), de acuerdo a la escala de satisfacción laboral se define a lo existente y disponible en lo material y documentario para el cumplimiento de las actividades.

Reconocimiento: (Palma, 2005), de acuerdo a la escala de satisfacción laboral se da según la evaluación del trabajo de acuerdo al reconocimiento ofrecido, ya sea personal o grupal; y se relaciona con los resultados obtenidos para la empresa.

Beneficios económicos: (Palma, 2005), según la escala de satisfacción laboral nos indica que es la entrega al trabajo y que se relaciona con lo que vamos a percibir en dinero por el esfuerzo de las tareas encomendadas por la empresa.

Relación de dimensiones a medir mediante la escala de satisfacción laboral

DIMENSIONES		DEFINICIÓN
Dimensión I: (8 ítems)	Significación de la tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
Dimensión II: (9 ítems)	Condiciones de trabajo	Evaluación de trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
Dimensión III: (5 ítems)	Reconocimiento personal y/o social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.

Dimensión IV: (5 ítems)	Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.
----------------------------	-----------------------	---

Fuente: Palma, Sonia (2005)

Figura N°02

1.2 Marco teórico

Antecedentes Internacionales y Nacionales

Según Alfonso Calderón, J. (2017), en su tesis: **“Motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe banana” de la ciudad de la Paz”**. Tuvo como objetivo estudiar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal que trabaja dentro de la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz, con el fin de conocer los constructos cognitivos que median entre ambas variables, de accionar interactivo en las actividades laborales por medio de instrumentos validados. Concluyó que se establece que la relación

entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz”, porcentualmente el nivel de motivación es mayor al nivel de satisfacción, debido a los elementos encontrados en la investigación. Es decir, que la variable motivación, así como la variable satisfacción laboral se relacionan en cuanto a los factores intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que se sobre ponen a los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad).

Según Barahona Schwark, P. (2015), en su tesis: **“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa Jaques Dalcroze”**. Tuvo como objetivo identificar los niveles de satisfacción laboral y de compromiso organizacional,

se quiere descubrir si existía una relación positiva o negativa entre estas dos variables mencionadas. Esta investigación es de tipo correlacional porque pretende conocer la relación que existe entre dos variables, que en este caso son la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Concluyó que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, por ende, si es que hay un alto índice de satisfacción laboral también habrá un alto nivel de compromiso organizacional.

Según Miranda C. (2015), en su tesis: “Relación entre la satisfacción laboral y el sentido de vida en trabajadoras de la empresa Listos S.A.S”. Tuvo como objetivo identificar si existe una correlación entre la satisfacción laboral y el sentido de vida en los trabajadores de la empresa Listos S.A.S de la ciudad de Bogotá. La investigación es descriptivo correlacional y de corte transversal según los parámetros establecidos por

Hernández y Cols. (2007). Concluyó que no existe ninguna relación entre las variables de sentido de vida y satisfacción laboral en la muestra poblacional estudiada.

Según García Campos, Y. (2019), en su tesis: “Calidad de vida laboral y satisfacción laboral en personas que laboran en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia”. Tuvo como objetivos: Analizar la relación entre las variables calidad de vida laboral y satisfacción laboral. Determinar los factores laborales que mejor predicen la satisfacción de los empleados participantes en el estudio. Identificar los factores que mejor predicen la calidad de vida laboral de los empleados participantes en el estudio. La investigación se consideró descriptiva, correlacional, con un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño transversal. Concluyó, con el apoyo de las técnicas estadísticas y la

Considerada, que la satisfacción laboral de las personas está relacionada con el nivel de calidad de vida laboral que experimentan los trabajadores. La relación fue positiva y en grado alto entre ambas variables.

Si se implementarán estrategias que pudieran mejorar la satisfacción laboral de las personas, la calidad de vida laboral de los trabajadores lograría un incremento significativo.

Según Arévalo Armas, R. & Leveau Macedo, R. (2020), en su tesis: "Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020". Tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios tercerizados en el sector eléctrico. Este estudio es de tipo transeccional descriptivo cuya finalidad fue describir a la variable de estudio (satisfacción laboral) en un contexto determinado o momento único. Concluyó que en la presente investigación el 47% manifiesta estar satisfecho con respecto a la supervisión en sus labores,

el 44% manifiesta estar satisfecho con respecto al ambiente físico; y que el 38% manifiesta estar satisfecho con respecto a las prestaciones recibidas.

Según Inga Soto, A. (2020), en su tesis: "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú". Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el Perú, entre los años 2016 al 2019. Este estudio es de tipo descriptiva, tiene el propósito de describir los conceptos del objetivo de estudio que está planteado por medio de las variables de "satisfacción y desempeño laboral.

Concluyó que las dos variables presentan una correlación significativa de una manera positiva, ayudando a que las organizaciones tomen en cuenta al personal de trabajo, mejoren su ambiente laboral y los factores que motivan al personal, para mejorar su desempeño.

Según Yeren Gómez, Y. (2017), en su tesis: “Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016. Este estudio fue de tipo descriptiva correlacional, donde se hallará la relación entre la variable satisfacción laboral y la variable productividad. Concluyó que existe una relación positiva moderada al ,562**, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de, 000, el cual nos indica que, a mayor Satisfacción Laboral, mayor será la productividad de los colaboradores de la empresa Klauss S.A.

Según Rivasplata Rodríguez, C. (2017), en su tesis: “Diferencia entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores limeños de empresas privadas dependiendo el tipo de contrato”. Tuvo como objetivo determinar la diferencia que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los

trabajadores limeños dependiendo del tipo de contrato. Este estudio fue de tipo diseño descriptivo comparativo, ya que se busca encontrar diferencias significativas entre los grupos a estudiar. Concluyéndose que permite a las empresas flexibilizar el método de contratación sin que el compromiso y la satisfacción de los colaboradores se vean afectados. Teniendo en cuenta que en la actualidad las compañías tienden a una contratación a plazo fijo que les permita competir en el mercado cambiante y demandante.

1.3. Justificación

1.1. Justificación teórica

- Como justificación teórica, se considera que la presente tesis podrá:
 1. Dar nuevos conocimientos sobre la satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias peruana.
 2. Definir la descripción del concepto de satisfacción laboral y las dimensiones planteadas.
 3. Tener el adecuado conocimiento de la variable.
 4. Explicar cómo define el trabajador su satisfacción laboral.

Esta información es bajo el contexto o la situación de la pandemia producida en el año 2020, lo que permitirá conocer la realidad de las empresas peruanas en un contexto de emergencia sanitaria.

1.3.2. Justificación práctica

- Como justificación práctica, se considera que la presente tesis, permitirá:
 1. Aplicar soluciones a los diversos problemas que urgen en los trabajadores, y así poder satisfacer sus necesidades equitativamente.
 2. Generar recomendaciones para ser aplicadas en la organización.

Las mismas que servirán de apoyo a las futuras investigaciones que realizarán los estudiantes o universitarios, en la búsqueda de una mejor gestión en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de luminarias.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Describir la satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.

1.2 Objetivos Específicos

- Describir la significación de las tareas en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.
- Describir las condiciones laborales en la empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.
- Describir el reconocimiento en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.
- Describir los beneficios económicos en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.

1.5. Formulación del problema

- ¿Cómo es la satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021?

1.5.1 Problemas específicos

- ¿Cómo considera el trabajador la significación de las tareas que realiza en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021?
- ¿Cómo percibe el trabajador las condiciones laborales que ofrece el empleador en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021?
- ¿Cómo se siente el trabajador con el reconocimiento por parte del personal con el que labora en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021?
- ¿Cómo satisface al trabajador los beneficios económicos por parte de una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021?

1.6.1. HIPOTESIS GENERAL

“Cuando se han delimitado o determinado los intereses de conocimiento del investigador y el objetivo de investigación mediante los procedimientos del planteamiento del problema y del marco teórico, el investigador tiene que dar paso a la formulación de las hipótesis” (Dieterich, 2001, p.110). La tesis es de alcance descriptivo, sin hipótesis.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, descriptiva, no experimental y transversal. De acuerdo a la formulación del problema y los objetivos planteados.

- Es aplicada porque describirá y resolverá la aplicación de la variable que es Satisfacción Laboral dentro de la empresa de luminarias; según el autor: “se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros”. (Vargas, 2009).
- Es descriptiva porque se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. “Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica”. (Mejía, 2020).
- Es no experimental porque “estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como “reales” y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes) (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).
- Es transversal porque “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

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

Población:

La población se compone por los 17 trabajadores de la empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.

Muestra de Estudio:

La muestra se tomó a toda la población, por lo tanto, será sin muestra.

No siempre, pero en la mayoría de las situaciones sí realizamos el estudio en una muestra. Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. Por ejemplo, los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. 2003).

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica empleada para recopilar la información de la empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021 fue a través de una encuesta.

El instrumento de recolección fue la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL-SPC, del 2005, que fue escogido porque se encuentra validado en el Perú desde el año 2005 para cuantificar la satisfacción laboral, evidenciándose con ello la fiabilidad y validez del instrumento; cuantificando los factores más importantes para los puestos de trabajo operativo.

El instrumento cuenta con 27 preguntas, que se divide en 4 dimensiones: Significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento y los beneficios económicos.

En el cuestionario (ver Anexo N° 3), se observan 5 campos como opciones por marcar: Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y total desacuerdo.

FICHA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	
Nombre:	Escala de Satisfacción Laboral (SL - Sonia Palma Castillo)
Autor:	Sonia Palma Carrillo
Duración de la prueba:	5 minutos
Calificación:	Automática, Google forms
Dimensiones:	Significación de la tarea
	Condiciones laborales
	Reconocimiento
	Beneficios económicos
Confiabilidad:	EXCEL, SPSS IBM
Materiales:	Cuestionario virtual
Puntuación:	Manual

Figura N° 03

2.4. Procedimiento de recolección de datos

1. Se seleccionó el cuestionario: Escala de Satisfacción Laboral (SL), de Sonia Palma Castillo.
2. Se realizó una prueba piloto en la empresa, para determinar la comprensión del cuestionario, que fue validado por todos los trabajadores. Determinándose que el cuestionario era comprensible y de fácil validación por parte de todos los participantes.
3. Se mostró la validación del cuestionario a los dueños de la empresa.
4. Posteriormente se realizó una invitación formal y masiva a todos los trabajadores, mediante un email, indicándoles la realización del cuestionario para la medición sobre la satisfacción laboral.
5. Se les indicó que todos los campos del cuestionario deberían ser obligatoriamente marcados para poder pasar a la siguiente pregunta, completando al inicio la información demográfica como son: sexo, rango de edad, nivel académico, estado civil y antigüedad laboral.
6. Se adjuntó, en el correo, el link para poder completar la información de la encuesta. Que además fue almacenada en el drive de Gmail.
7. La encuesta se realizó a los 17 trabajadores en el transcurso de dos días.

2.5. Análisis de datos

1. Terminado o completado la encuesta con las preguntas demográficas y las 27 preguntas de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC), se procedió a la revisión y recopilación de los resultados. La encuesta se realizó mediante el envío del link que direccionaba al formulario de Google, lo que permitió una correcta tabulación y grafica de los resultados preliminares.
2. Luego los resultados fueron registrados en un archivo de EXCEL para la tabulación y reemplazo de los resultados en valores numéricos.
3. Posteriormente se utilizó la estadística descriptiva para la obtención, organización, presentación y descripción de la información numérica mediante el programa estadístico informático SPSS, obteniendo resultados estadísticos más completos, donde se realizó el baremo bajo 3 categorías y en función de las dimensiones.
4. Obteniéndose el puntaje final de la suma de las respuestas en su totalidad y haciéndose la comparativa con la escala propuesta.
5. Finalmente se presentan los resultados para poder discutirlos en el capítulo respectivo, y que se pueden dar las conclusiones y recomendaciones.
6. Para el análisis de datos definimos que nuestra población es finita; ya que fueron participes de la muestra el total de los 17 trabajadores de la empresa de importaciones de luminarias.

Aspectos éticos

- La participación por parte de todos los trabajadores fue de manera informada y voluntaria.

La información recolectada por parte de los trabajadores será tratada con la confidencialidad y privacidad que solicita la empresa para no verse perjudicada.

- Se cumplió con la firma de la Carta de autorización de uso de información de empresa para la obtención de Título Profesional, que exige la Universidad Privada del Norte; con ello tenemos la autorización explícita de la empresa para el uso de la información. Además de no incluirse información, nombres o datos que puedan perjudicar a la empresa de luminarias.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Descripción general de la empresa

La empresa pertenece al rubro mayorista, que se dedica a la comercialización de luminarias a nivel nacional. Fundada en el año 2009, con el objetivo de brindar el servicio de pantallas LED. Tuvo una reestructuración en el año 2012 para dar soluciones en el desarrollo de proyectos de eficiencia energética con iluminación LED. A lo que a lo largo de estos años ha ido sumando nuevas marcas a su portafolio de productos, buscando ampliar sus servicios hacia la automatización. En el año 2018 incursionan en una nueva unidad de negocio especializada en hogares inteligentes, HOME CONTROL.

El objetivo principal de la empresa es el de promover un adecuado desarrollo tecnológico para la sociedad, cuidando la salud ocupacional, la seguridad de sus recursos humanos, y una construcción sostenible a través de la óptima utilización de productos basados en la tecnología LED y del control integral; que además incluye la iluminación, sensores de presencia, audio, video, cortinas automatizadas, aire acondicionado y accesos de seguridad; logrando un importante ahorro energético (hasta un 85% de ahorro en costos de iluminación).

Además de brindar suministro de materiales, y los servicios de consultoría, diseño, postventa y técnico. Por esta razón sus oficinas cuentan con un centro de experiencia en el que es posible interactuar con la tecnología que ofrece la empresa.

3.2. Descripción general del encuestado

Para el presente trabajo de investigación usamos el siguiente modelo:

Modelo de Baremo usado por Sonia Palma Castillo - Escala de valoración

BAREMO (ESCALA DE VALORACIÓN)	
Nivel	Intervalo
Bajo	85 - 98
Medio	99 - 110
Alto	111 - 123

Figura N°04

Variable Satisfacción Laboral		
Categoría	f	%
Bajo	3	17.64%
Medio	10	58.82%
Alto	4	23.52%
Total	17	0.9998

Figura N°05

○

**Niveles de rangos para la satisfacción laboral y sus
dimensiones (SPC-SL)**

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones laborales	Reconocimiento	Beneficios económicos	Satisfacción laboral
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 a 36	35 a 40	19 a 23	16 a 19	103 a 116
Promedio	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15	89 a 102
Insatisfecho	24 a 27	20 a 26	12 a 17	08 a 10	75 a 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Figura N°06

Elaborado: Boada, Natalia (2018)

3.2.1. Datos Demográficos

Tabla N° 01: *Datos sociodemográficos de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021.*

Datos sociodemográficos	Años	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 24 años	0	0,0%
	25 a 34 años	14	82,4%
	35 a 44 años	2	11,8%
	45 a 54 años	1	5,9%
	Más de 54 años	0	0,0%
	Total	17	100,0%
Sexo	Masculino	7	41,2%
	Femenino	10	58,8%
	Total	17	100,0%
Estado civil	Soltero	14	82,4%
	Casado	3	17,6%
	Divorciado	0	0,0%
	Viudo	0	0,0%
	Total	17	100,0%
Grado de instrucción	Universitario	3	17,6%
	Bachiller	6	35,3%
	Titulado	8	47,1%
	Maestría	0	0,0%
	Doctorado	0	0,0%
	Total	17	100,0%
Antigüedad laboral	1 año	2	11,8%
	2 años	4	23,5%
	3 años	2	11,8%
	4 años	2	11,8%
	5 años	4	23,5%

6 años	0	0,0%
7 años	1	5,9%
8 años	0	0,0%
9 años	2	11,8%
Total	17	100,0%

Elaboración propia

En la tabla se aprecia los datos sociodemográficos de los trabajadores de una empresa importadora en el 2021.

Se muestra que, según la edad, el 82,4% de trabajadores tiene entre 25 a 34 años, el 11,8% tiene entre 35 a 44 años, y el 5,9% tiene entre 45 a 54 años. Por otro lado, de acuerdo al sexo de los trabajadores, el 58,8% es de sexo femenino; mientras que el restante 41,2% es de sexo masculino. A su vez, sobre el estado civil de los trabajadores el 82,4% es soltero; mientras que el 17,6% es casado. Por otro lado, de acuerdo al grado de instrucción que tienen los trabajadores, el 47,1% es titulado, el 35,3% es bachiller; mientras que el 17,6% es universitario. Finalmente, sobre la antigüedad laboral que presentan los trabajadores, el 23,5% tiene 2 años de haber laborado en la empresa, y el otro 23,5% tiene 5 años de antigüedad.

Ver el anexo N° 5 Tabulación de la variable, en el cual se tabula y da numeración a cada pregunta formulada en base a la encuesta de Satisfacción Laboral.

Tabla N° 02: *Satisfacción laboral según el rango de edad de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021.*

Rango de edad	Satisfacción laboral										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N	%	N	%	N	%	N	%

18 a 24 años	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
25 a 34 años	-	0,0%	1	5,9%	3	17,6%	10	58,8%	-	0,0%	14	82,4%
35 a 44 años	-	0,0%	-	0,0%	1	5,9%	-	0,0%	1	5,9%	2	11,8%
45 a 54 años	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	1	5,9%	1	5,9%
Más de 54 años	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Total	-	0,0%	1	5,9%	4	23,5%	10	58,8%	2	11,8%	17	100,0 %

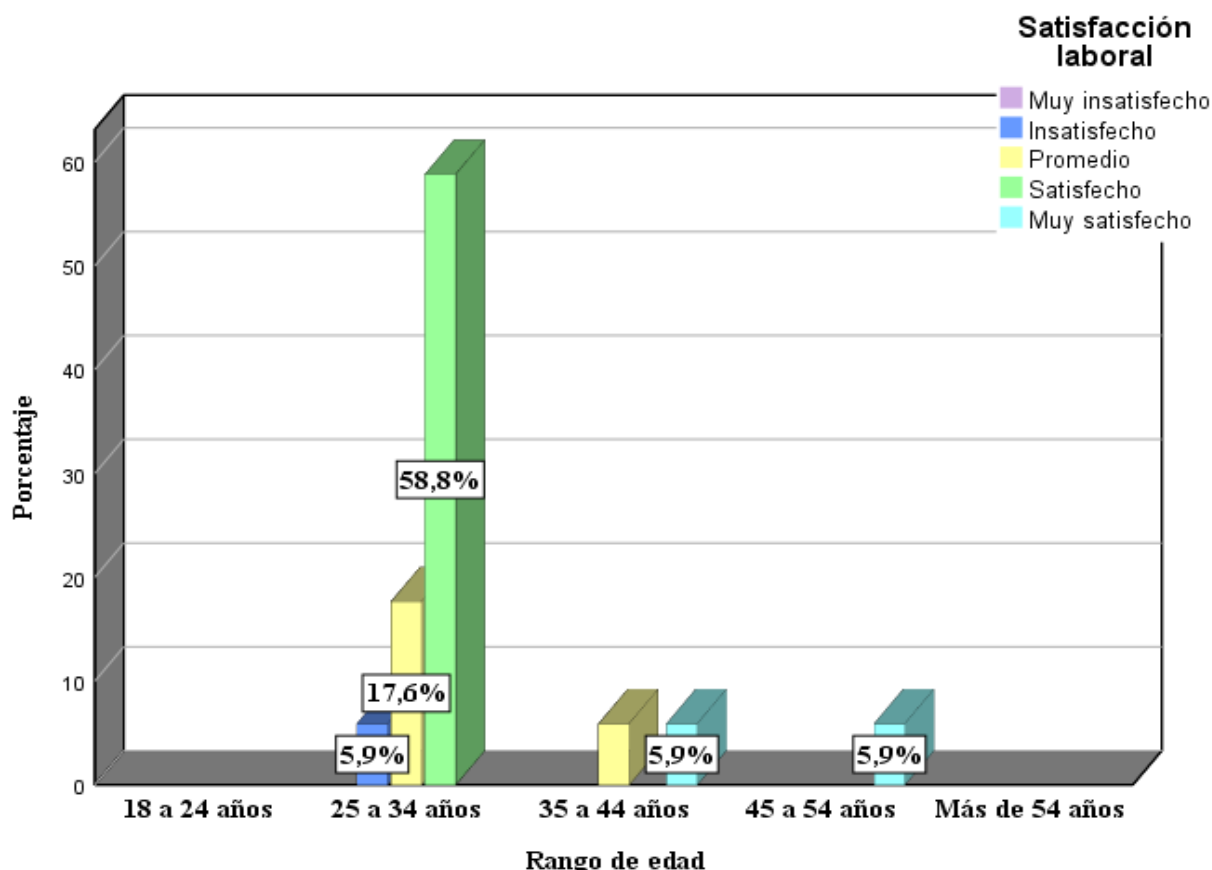


Figura N° 07: Satisfacción laboral según el rango de edad de los trabajadores

En la Tabla N° 02 y en la Figura N° 07 se aprecia que del 82,4% de los trabajadores que tiene entre 25 a 34 años de edad, el 58,8% tiene satisfacción laboral; este resultado se ve reflejado porque:

- El trabajador aprecia y siente que su vida laboral está equilibrada con su vida personal, ya que logra sus objetivos profesionales y los de la empresa; además

siente que desarrolla y fortalece sus capacidades profesionales, en función al cumplimiento de sus labores diarias; lo cual también lo relaciona a nivel personal porque le permite brindarse y brindarle a su familia, comodidades por el resultado de su trabajo.

- Encuentra en la empresa las oportunidades de crecimiento y una línea de carrera acorde a su experiencia profesional y laboral, ya que la empresa fomenta la promoción interna de puestos, antes de contratar a un personal externo.

Y el 17,6% mostró una satisfacción laboral promedio. Por otro lado, del 11,8% que tiene entre 35 a 44 años, el 5,9% tiene mucha satisfacción laboral y el otro 5,9% tiene insatisfacción laboral. Por otro lado, el 5,9% que tiene entre 45 a 54 años tiene mucha satisfacción laboral.

Tabla N° 03: *Satisfacción laboral según el sexo de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021*

Sexo	Satisfacción laboral										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Masculino	-	0,0%	-	0,0%	2	11,8%	3	17,6%	2	11,8%	7	41,2%
Femenino	-	0,0%	1	5,9%	2	11,8%	7	41,2%	-	0,0%	10	58,8%
Total	-	0,0%	1	5,9%	4	23,5%	10	58,8%	2	11,8%	17	100,0%

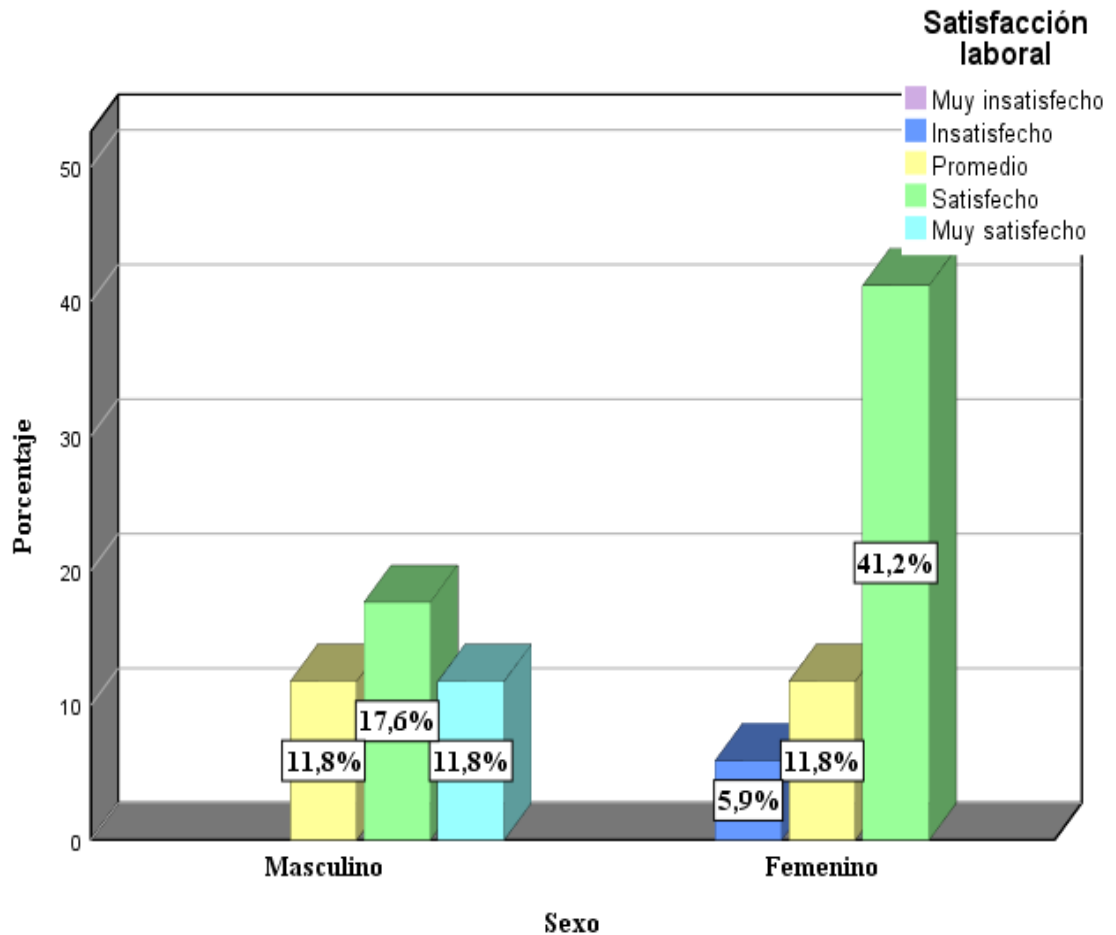


Figura N° 08: Satisfacción laboral según el sexo de los trabajadores

En la Tabla N° 03 y en la Figura N° 08 se muestra que, del 41,2% de los trabajadores que son de sexo masculino, el 17,6% tiene satisfacción laboral, el 11,8% tiene satisfacción laboral promedio, mientras que el otro 11,8% tiene mucha satisfacción laboral. Por otro lado, del 58,8% de los trabajadores que son de sexo femenino, el 41,2% tiene satisfacción laboral por los siguientes motivos:

- La igualdad en el trato y las oportunidades; la empresa tiene una política muy bien definida y relacionada al género femenino y su empoderamiento dentro de la organización; dando lugar a que puedan asumir rangos de jefatura o de responsables de área.

- La igualdad salarial, la empresa tiene una política salarial acorde al mercado laboral y al cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa.
- El desarrollo y aprendizaje que fomenta la empresa en continuar los estudios y las capacitaciones que desarrolla para sus trabajadoras.

Mientras que el 11,8% tiene satisfacción laboral promedio, y el 5,9% tiene insatisfacción laboral.

Tabla N° 04: Satisfacción laboral según el estado civil de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021

Estado civil	Satisfacción laboral										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Soltero	-	0,0%	1	5,9%	4	23,5%	9	52,9%	-	0,0%	14	82,4%
Casado	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	1	5,9%	2	11,8%	3	17,6%
Divorciado	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Viudo	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Total	-	0,0%	1	5,9%	4	23,5%	10	58,8%	2	11,8%	17	100,0%

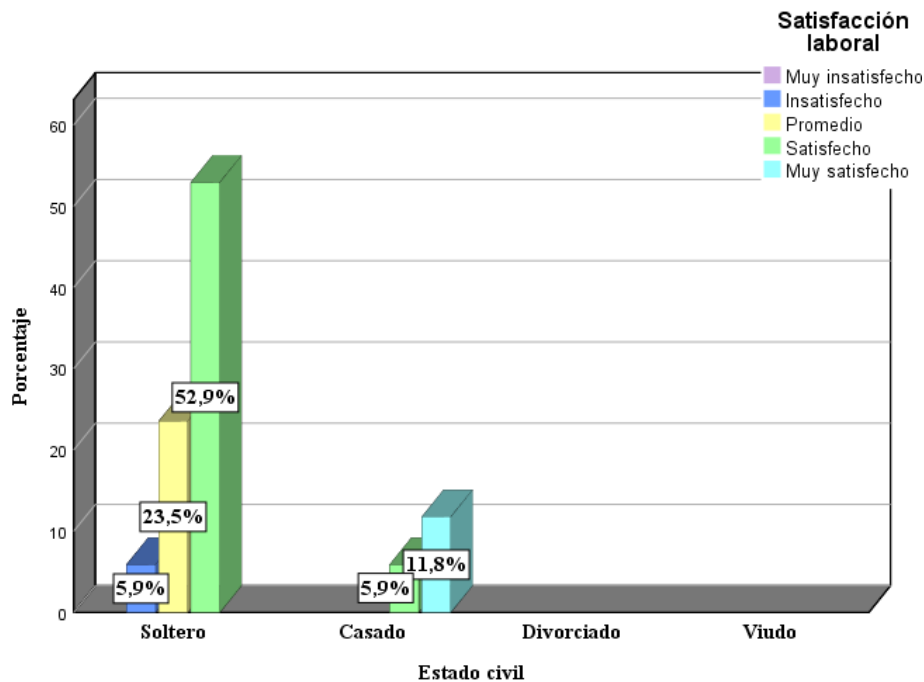


Figura N° 09: Satisfacción laboral según el estado civil de los trabajadores

En la Tabla N° 04 y en la Figura N° 09 se muestra que, del 82,4% de los trabajadores que tiene estado civil de soltero, el 52,9% tiene satisfacción laboral; por los siguientes motivos:

- La liquidez o solvencia económica que tienen cada fin de mes para sus gastos personales, tales como: cubrir sus gastos de alimentación, vestimenta, servicios de telefonía, agua o luz, movilidad, vivienda y salidas recreacionales.
- Logra su desarrollo intelectual, acorde a sus tiempos disponibles y las necesidades que requieren en su formación académica o laboral, como, por ejemplo: cursos especializados en las funciones que realiza, capacitaciones relacionadas al puesto laboral, maestría o postgrados.

Mientras que el 23,5% tiene satisfacción laboral promedio, y el 5,9% tiene insatisfacción laboral. Por otro lado, del 17,6% que tiene estado civil de soltero, el 11,8% tiene mucha satisfacción laboral; mientras que el restante 5,9% tiene solo satisfacción laboral.

Tabla N° 05: *Satisfacción laboral según el grado de instrucción de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021*

Grado de instrucción	Satisfacción laboral										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Universitario	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	2	11,8%	1	5,9%	3	17,6%
Bachiller	-	0,0%	1	5,9%	2	11,8%	2	11,8%	1	5,9%	6	35,3%
Titulado	-	0,0%	-	0,0%	2	11,8%	6	35,3%	-	0,0%	8	47,1%
Maestría	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Doctorado	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Total	-	0,0%	1	5,9%	4	23,5%	10	58,8%	2	11,8%	17	100,0%

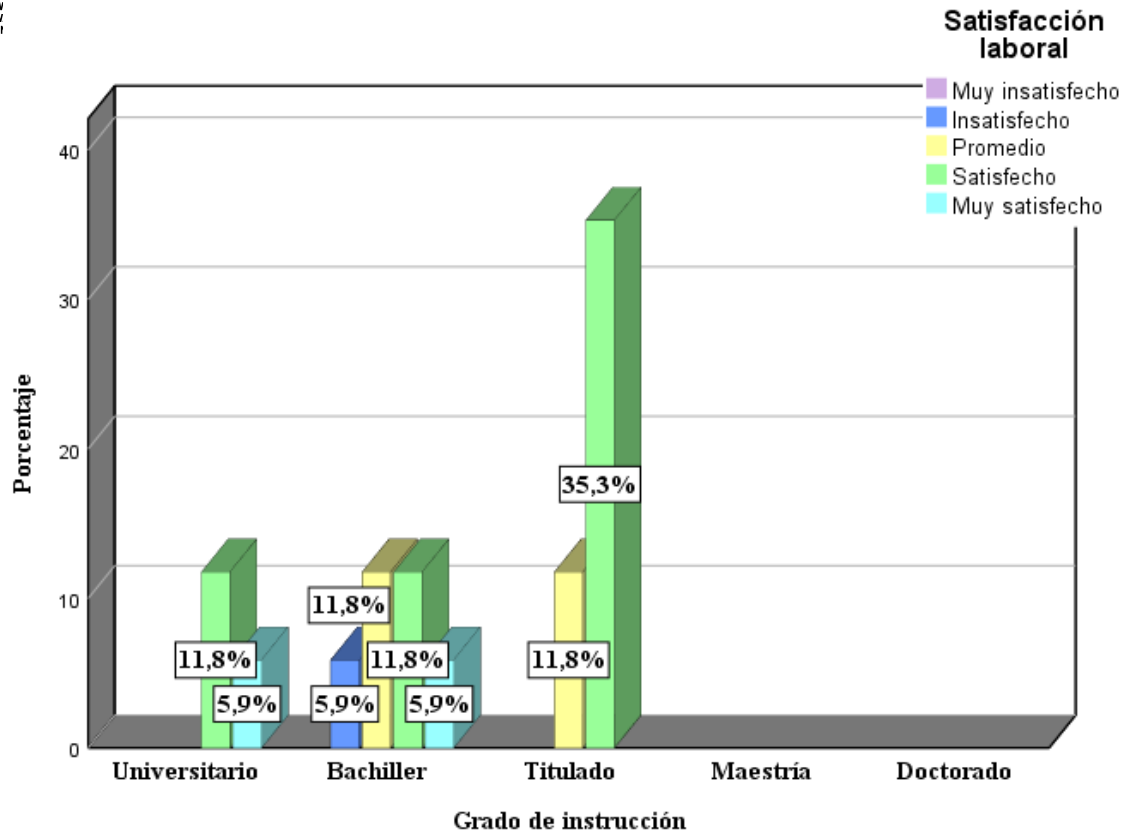


Figura N° 10: Satisfacción laboral según el grado de instrucción de los trabajadores

En la Tabla N° 05 y en la Figura N° 10 se evidencia que, del 17,6% de los trabajadores que tiene grado de instrucción universitario, el 11,8% tiene mucha satisfacción laboral; mientras que el 5,9% tiene satisfacción laboral. Por otro lado, del 35,3% de los trabajadores que tiene bachiller, el 11,8% tiene satisfacción laboral promedio, y el otro 11,8% tiene satisfacción laboral, esto es por los siguientes motivos:

- La aceptación por parte de la empresa a trabajadores con diversos niveles académicos, tales como: el nivel universitario en curso, bachilleres con título, y los titulados o licenciados.

La motivación de parte de las jefaturas y gerencia a los trabajadores en lograr obtener un título o estudiar una maestría, para futuros ascensos o en la mejoría de su condición profesional, laboral y económica.

Por su parte, del 47,1% que tiene el grado de titulado, el 35,3% tiene satisfacción laboral; mientras que el 11,8% tiene satisfacción laboral promedio.

Tabla N° 06: Satisfacción laboral según la antigüedad laboral de los trabajadores de una empresa importadora, en el año 2021

Antigüedad laboral	Satisfacción laboral										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1 año	-	0,0%	1	5,9%	-	0,0%	1	5,9%	-	0,0%	2	11,8%
2 años	-	0,0%	-	0,0%	1	5,9%	2	11,8%	1	5,9%	4	23,5%
3 años	-	0,0%	-	0,0%	1	5,9%	1	5,9%	-	0,0%	2	11,8%
4 años	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	2	11,8%	-	0,0%	2	11,8%
5 años	-	0,0%	-	0,0%	2	11,8%	1	5,9%	1	5,9%	4	23,5%
7 años	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	1	5,9%	-	0,0%	1	5,9%
9 años	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	2	11,8%	-	0,0%	2	11,8%
Total	-	0,0%	1	5,9%	4	23,5%	10	58,8%	2	11,8%	17	100,0%

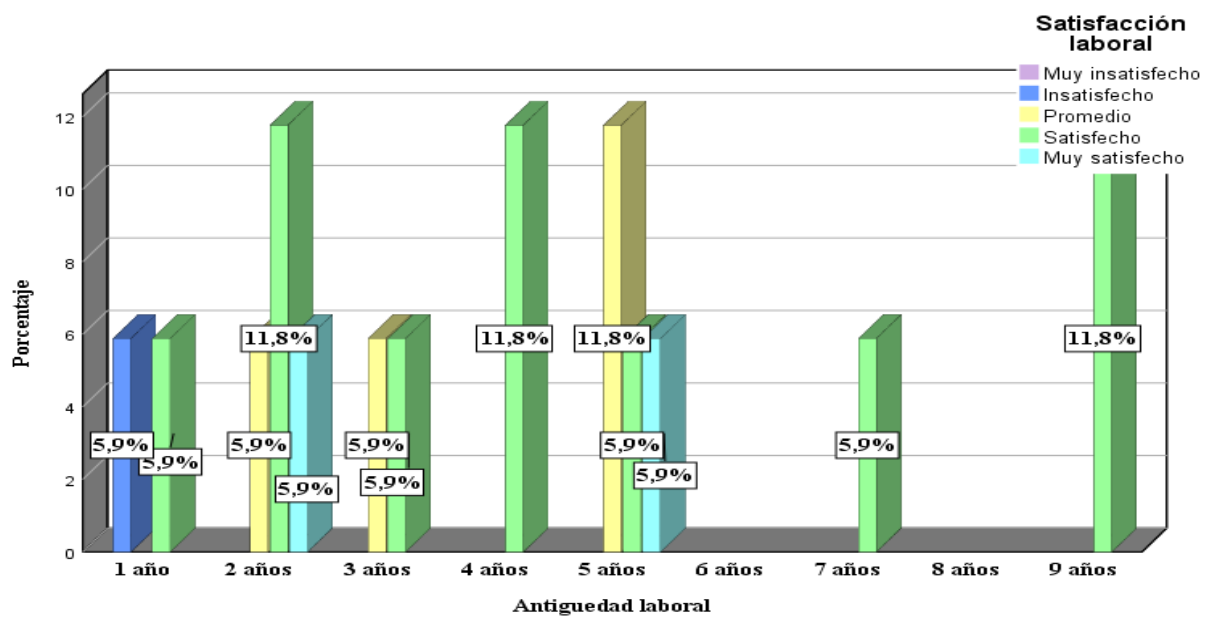


Figura N° 11: *Satisfacción laboral según la antigüedad laboral de los
trabajadores*

En la Tabla N° 06 y en la Figura N° 11 se aprecia que del 11,8% de los trabajadores que tiene un año de Antigüedad laboral, el 5,9% tiene satisfacción laboral; mientras que el otro 5,9% tiene insatisfacción laboral. Por otro lado, del 23,5% que tiene 2 años de antigüedad laboral, el 11,8% tiene satisfacción laboral; mientras que el 5,9% tiene mucha satisfacción laboral, y el otro 5,9% tiene satisfacción laboral promedio. A su vez, del 11,8% que tiene 3 años de antigüedad laboral, el 5,9% tiene satisfacción laboral; mientras que el otro 5,9% tiene satisfacción laboral promedio. Por su parte, el 11,8% tiene 4 años edad de antigüedad laboral y satisfacción laboral. A su vez del 23,5% que tiene 5 años de antigüedad laboral, el 11,8% tiene satisfacción laboral, y el 5,9% tiene mucha satisfacción laboral; este resultado es de acuerdo a:

- La estabilidad laboral encontrada, y que se refleja en un contrato indeterminado. Que va muy relacionado a la estabilidad y el desarrollo de la empresa.
- Tener la confianza continua por parte de los jefes o responsables de la empresa para decir las cosas que se pueden mejorar; además de una apertura siempre al dialogo y la retroalimentación que practican entre todas las áreas.

Por otro lado, el 5,9% tiene 7 años de antigüedad laboral y satisfacción laboral.

Finalmente, el 11,8% tiene 9 años de antigüedad laboral y satisfacción laboral.

3.2.2. Datos de la variable: Satisfacción Laboral

Tabla N° 07: Satisfacción laboral en una empresa importadora, en el año 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	5,9	5,9	5,9
	Promedio	4	23,5	23,5	29,4
	Satisfecho	10	58,8	58,8	88,2
	Muy satisfecho	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

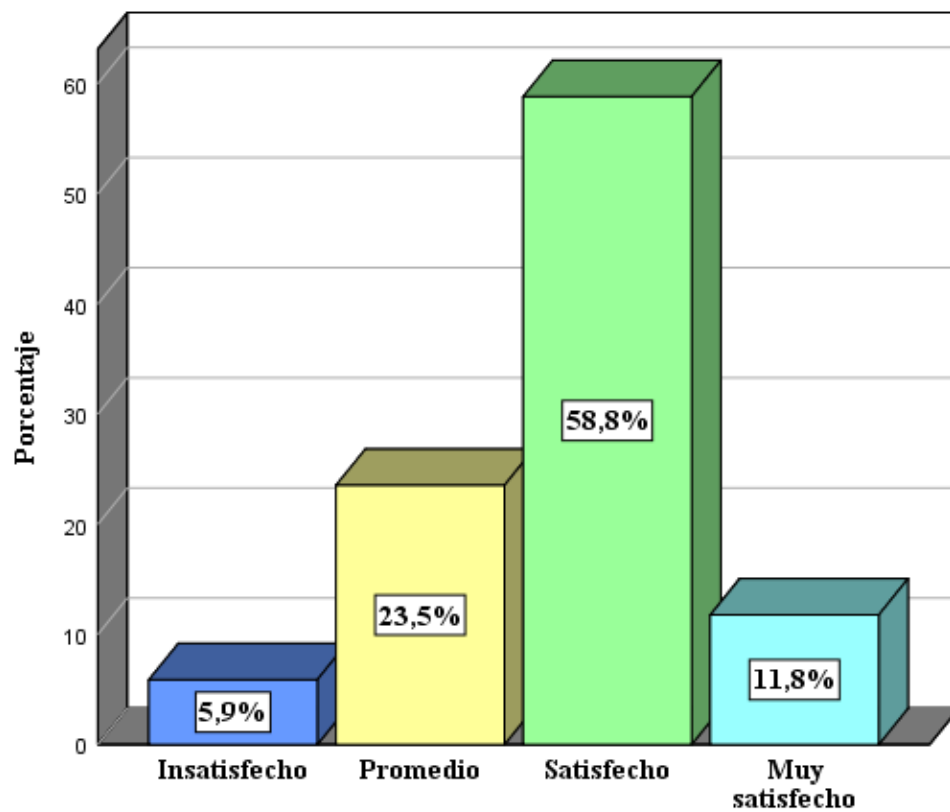


Figura N° 12: Satisfacción laboral en una empresa importadora

En la Tabla N° 07 y en la Figura N° 12 se muestra que un poco más de la mitad de los trabajadores, es decir, el 58.8% tiene satisfacción laboral. Este resultado se ve reflejado en la empresa porque tiene una política muy establecida con respecto al salario emocional, entre las acciones que realiza con los trabajadores son:

- Entrega de diplomas por reconocimiento a las funciones o acciones desarrolladas por su trabajo, especificando la función realizada, resaltando el compromiso y el valor de su aporte a la empresa.
- Entrega de bonos o vales de alimentos, a los trabajadores, por los proyectos ejecutados o aquellos que cumplan con sus objetivos mensuales, como por ejemplo: el cobro de las facturas, la entrega de pedidos o cotizaciones, búsqueda de nuevos clientes, otros.
- Días libres a los trabajadores que cumplen sus metas o logran los objetivos establecidos por la empresa, como premio al esfuerzo logrado.
- Ven una estabilidad económica y laboral, al mantenerse la empresa con nuevos clientes y nuevos proyectos iniciados, hay la confianza que el dinero o la economía circular de la empresa está funcionando.
- Día o medio día libre por la celebración de su onomástico, esto hace que el trabajador pueda tener una reunión con su familia más cercana y amigos.

continúa el 23,5% que tiene satisfacción laboral promedio. Por otro lado, el 11,8% tiene mucha satisfacción laboral, mientras que solo el 5,9% tiene insatisfacción laboral. Ello revela que los trabajadores gustan del trabajo que realizan, además de que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores. Sin embargo, es importante

retroalimentar ello a fin de eliminar posibles discrepancias entre lo que la empresa brinda y las expectativas cifradas por el trabajador.

3.2.3. Datos según las dimensiones

Tabla N° 08: Satisfacción sobre la significación que tienen las tareas asignadas para los trabajadores en una empresa importadora, en el año 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Promedio	8	47,1	47,1	58,8
	Satisfecho	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

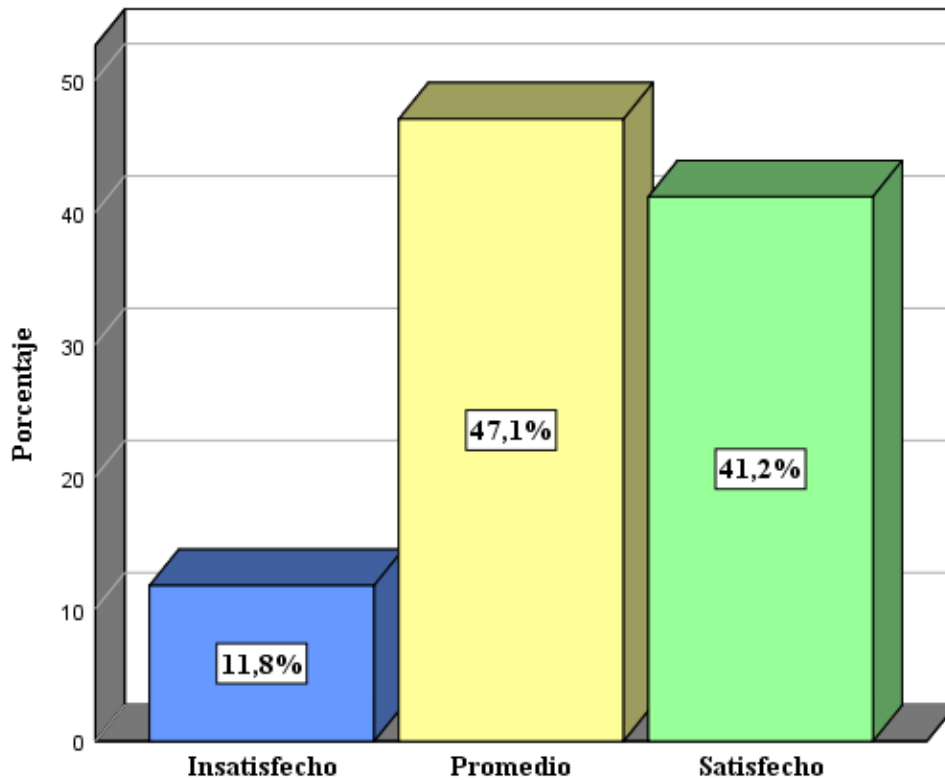


Figura N° 13: *Satisfacción sobre la significación que tienen las tareas asignadas para los trabajadores*

En la Tabla N° 08 y en la Figura N° 13 se evidencia que casi la mitad de los trabajadores, es decir, el 47,1% tiene satisfacción laboral promedio sobre la significación de las tareas asignadas. El resultado es el reflejo de:

- El esfuerzo realizado por los trabajadores es acorde a la entrega física o intelectual. Al ser una empresa que no solo es de planificación, sino que también es una parte física al llevar diversos materiales para el cumplimiento de los proyectos; el trabajador siente que cumple con sus responsabilidades y que le es útil a la empresa.
- Al sentimiento de sentirse realizado por el cumplimiento de los objetivos de la empresa, hace que cada trabajador asuma nuevos retos con buena disposición.

la equidad recibida en lo salarial, igualdad de oportunidades y el trato cordial a todos. De acuerdo a su política salarial cada trabajador recibe en base a su formación académica, experiencia y rendimiento el salario. Fomenta en el personal interno nuevas oportunidades de ascenso y la igualdad de género sin distinción.

Le sigue, de cerca, el 41,2% que se encuentra satisfecho sobre la significación de las tareas asignadas. Mientras que el restante 11,8% tiene insatisfacción sobre la significación de las tareas. Estos resultados indican que para los trabajadores su empleo se adecua de manera regular a su modo de ser. Por lo cual, resulta adecuado que los trabajadores revisen sus experiencias favorables y adversas que puedan ayudar a la significación de las tareas que efectúan.

Tabla N° 09: Satisfacción sobre las condiciones laborales de los trabajadores en una empresa importadora, en el año 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	3	17,6	17,6	17,6
	Satisfecho	12	70,6	70,6	88,2
	Muy satisfecho	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

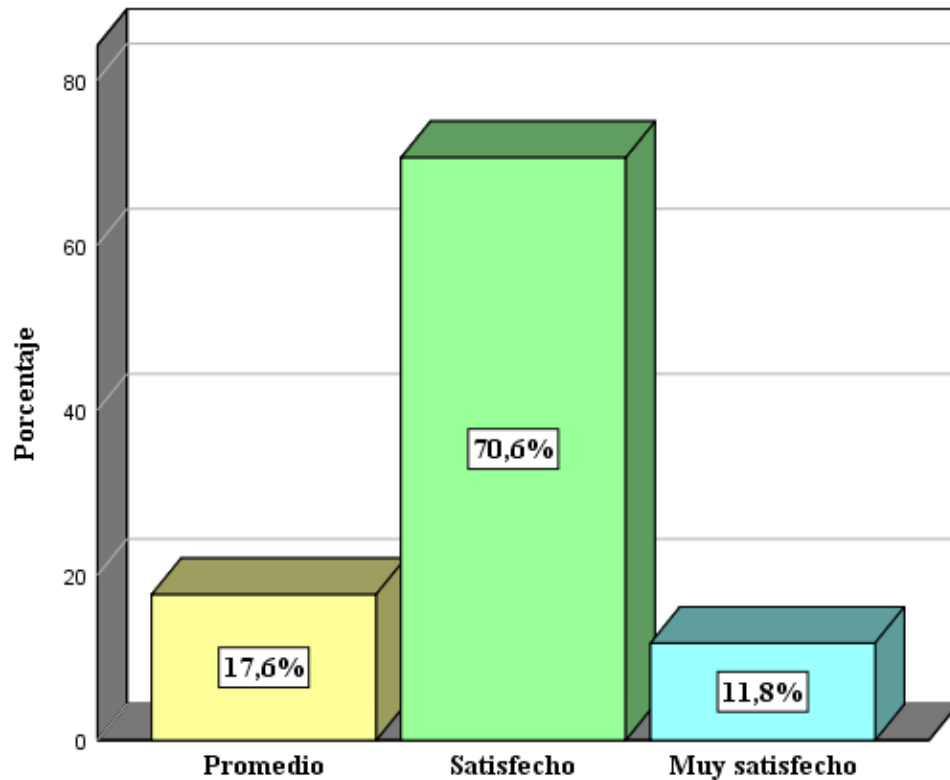


Figura N° 14: Satisfacción sobre las condiciones laborales de los trabajadores

En la Tabla N° 09 y en la Figura N° 14 se muestra que el 70,6% de los trabajadores tiene satisfacción sobre sus condiciones laborales. El resultado es el reflejo de:

- Los horarios laborales, en algunos casos la flexibilidad de permisos o la toma del día al tener un asunto de importancia o urgente que atender.
- La preocupación de la seguridad y salud en cada uno de los puestos de la empresa; se ha elegido un Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de las capacitaciones que se realiza para concientizar al trabajador sobre los riesgos laborales que puede enfrentar.
- Las políticas y normas establecidas dentro de la empresa; tienen políticas, normativas y procesos bien definidos; que resalta en la ejecución del MOF.

continúa el 17,6% que tiene satisfacción promedio sobre sus condiciones laborales. Mientras que el restante 11,8% tiene mucha satisfacción sobre las condiciones. Estos resultados revelan que los elementos normativos, materiales, o físicos que la empresa provee a los trabajadores es adecuado, principalmente, el ambiente físico. Sin embargo, conviene identificar las condiciones que no logran ser muy satisfactorias y volverlas propicias para la seguridad y satisfacción de los trabajadores.

Tabla N° 10: *Satisfacción sobre el reconocimiento que se da a los trabajadores en una empresa importadora, en el año 2021.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	11,8	11,8	11,8
	Promedio	9	52,9	52,9	64,7
	Satisfecho	5	29,4	29,4	94,1
	Muy satisfecho	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

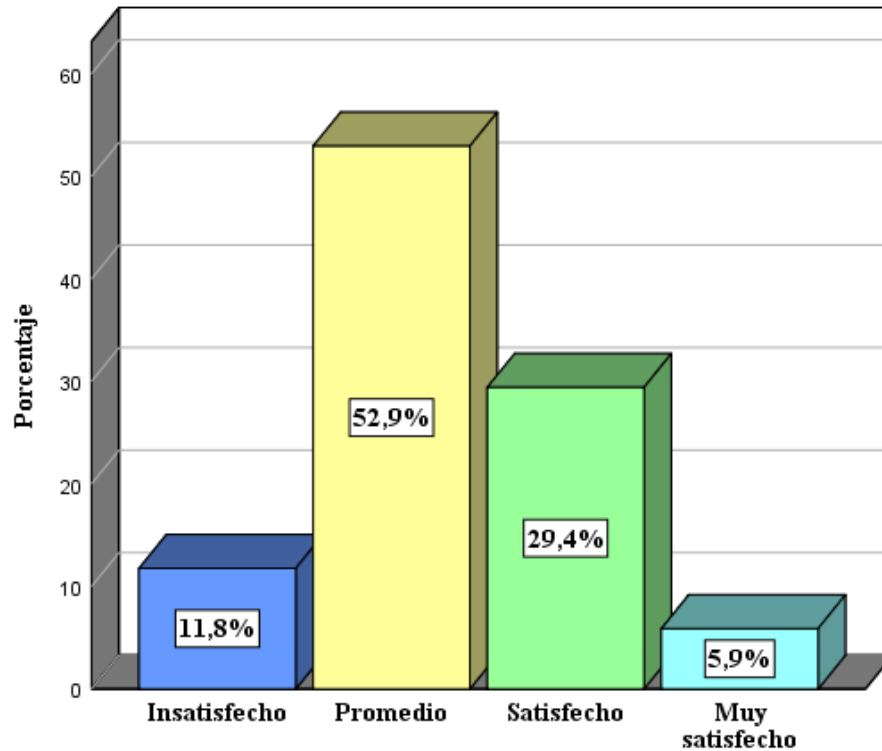


Figura N° 15: Satisfacción sobre el reconocimiento que se da a los trabajadores

En la Tabla N° 10 y en la Figura N° 15 se aprecia que un poco más de la mitad de los trabajadores, es decir, el 52,9% tiene satisfacción laboral promedio sobre el reconocimiento que se les da; el resultado es el reflejo de:

- Los incentivos económicos o premios que se dan a los trabajadores por el cumplimiento de los objetivos, como son: bonificaciones por el cumplimiento, vales de consumo en establecimientos y entrega de electrodomésticos o de uso para la casa.
- Por el continuo aliento y feedback entre el equipo de trabajo, como son las reuniones presenciales con el jefe o gerente inmediato.

Le sigue el 29,4% que se encuentra satisfecho sobre el reconocimiento que se les da. Mientras que el 11,8% se muestra insatisfecho y el restante 5,9% está muy satisfecho. Estos resultados muestran, principalmente, que los trabajadores tienen una mediana insatisfacción

por lo que se reconoce la labor extra o las horas extras. Puede que existan situaciones que estén creando una indisposición en el trabajo; por lo cual resulta conveniente el planteamiento de un ajuste mutuo entre el trabajador y el empleador.

Tabla N° 11: *Satisfacción sobre los beneficios económicos para los trabajadores en una empresa importadora, en el año 2021.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	8	47,1	47,1	47,1
	Satisfecho	6	35,3	35,3	82,4
	Muy satisfecho	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

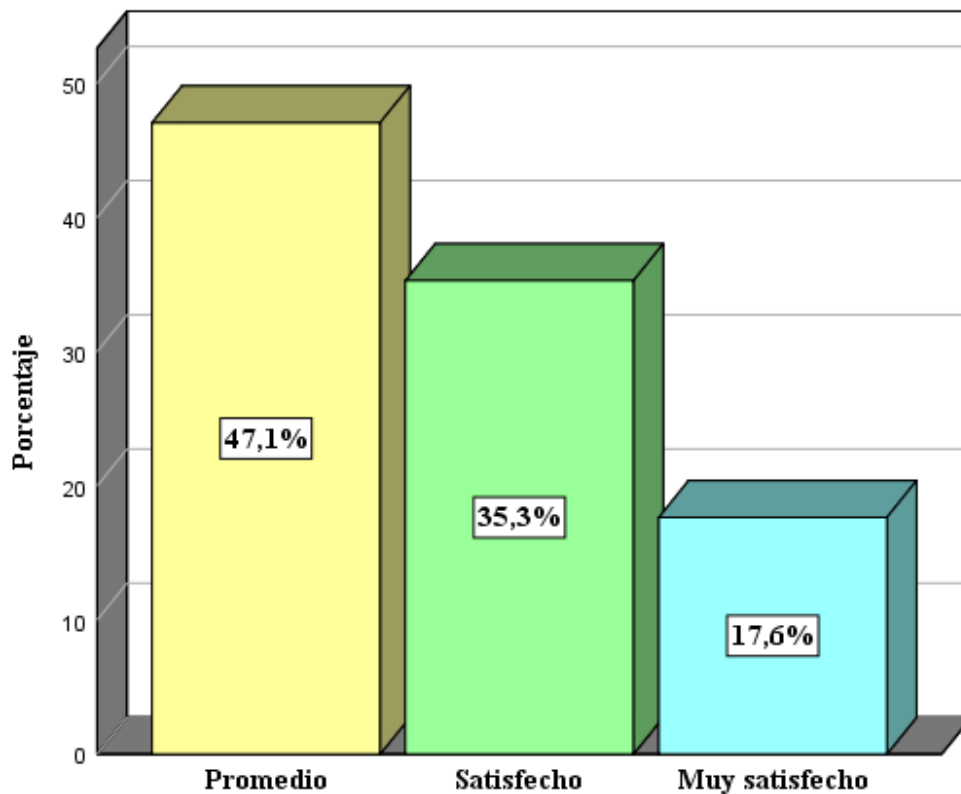


Figura N° 16: *Satisfacción sobre los beneficios económicos para los trabajadores*

En la tabla y figura se muestra que casi la mitad de los trabajadores, es decir, el 47,1% tiene satisfacción laboral promedio sobre los beneficios económicos que se les da.

Este resultado es el reflejo de:

- El sueldo acorde al mercado laboral, un sueldo competitivo y sobre todo equitativo en las funciones que cada trabajador realiza en su puesto.
- A la renovación de contratos con un incremento salarial, de acuerdo al desempeño.

Al ser evaluado el personal se considera el empeño y todos los indicadores que tiene la empresa para saber el grado de cumplimiento que ha efectuado.

Le sigue el 35,2% que se encuentra satisfecho sobre los beneficios económicos. Mientras que el restante 17,6% se muestra muy satisfecho sobre los beneficios económicos. Ello indica, principalmente, que el sueldo que perciben los trabajadores es medianamente adecuado. Por lo cual convendría redefinir los planteamientos económicos de acuerdo a los rangos asignados en la empresa y del desempeño puesto en las tareas encomendadas.

○

○

Dimensiones y agrupación de las preguntas

Dimensiones	Preguntas
Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones laborales	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	2, 5, 9, 10 y 16

Figura N° 17

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Se presentarán los principales resultados obtenidos a través del cuestionario Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Donde se recoge, analiza y describe la satisfacción que tiene cada trabajador en la empresa, acorde con las dimensiones planteadas para esta investigación.

4.1.1. Discusión General sobre la Satisfacción Laboral

Sobre el objetivo específico del describir la significación de las tareas en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021, se indica que como resultado que el 47,7% de trabajadores considera que el esfuerzo realizado es acorde al físico o intelectual. En el antecedente de **Alfonso Calderón en el año 2017**, concluyó que se establece que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa, porcentualmente el nivel de motivación es mayor al nivel de satisfacción. La **variable motivación**, así como la **variable satisfacción laboral** se relacionan en cuanto a los factores intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que se sobre ponen a los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad). Se concluye que hay coincidencia entre el esfuerzo, físico o intelectual, con la motivación que tenga el trabajador.

Sobre el objetivo específico del describir las condiciones laborales en la empresa de importaciones de luminarias en el año 2021, se indica que como resultado que el 70,6% de trabajadores se encuentra la flexibilidad de horarios, la seguridad de sentirse en un lugar con las condiciones sanitarias, políticas y normas bien establecidas para

Os los trabajadores. En el antecedente de Barahona Schwark en el año 2015 definiría que existe una relación positiva entre la **satisfacción laboral** y el **compromiso organizacional**, por ende, si es que hay un alto índice de satisfacción laboral también habrá un alto nivel de compromiso organizacional.

Se concluye que hay una relación entre las condiciones laborales, la infraestructura, el ambiente laboral o en la estructura de la organización referente a asumir por el trabajador un compromiso laboral y que redundan en la satisfacción laboral.

Sobre el objetivo específico del describir el reconocimiento en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021, se indica que como resultado que el 52,9% de trabajadores lo recibe a través de los premios y salario emocional, además del aliento y la retroalimentación entre todo el equipo de trabajo. En el antecedente de García Campos en el año 2019, concluye que, con el apoyo de las técnicas estadísticas y la muestra considerada, que la satisfacción laboral de las personas está relacionada con el nivel de calidad de vida laboral que experimentan los trabajadores. La relación fue positiva y en grado alto entre ambas variables.

Se concluye que la estadística puede ayudarnos a reconocer la productividad de los trabajadores en la empresa, lo que representa un reconocimiento dentro de la empresa.

Sobre el objetivo específico del describir los beneficios económicos en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021, se indica que como resultado que el 47,1% de los trabajadores tiene la satisfacción sobre los beneficios económicos, el sueldo acorde al mercado laboral, el aumento de la remuneración según el desempeño. En el antecedente de Inga Soto en el año 2020 concluyó que las dos variables presentan una correlación significativa de una manera positiva, ayudando a

Las organizaciones tomen en cuenta al personal de trabajo, mejoren su ambiente laboral y los factores que motivan al personal, para mejorar su desempeño. Se concluye que el beneficio económico va a producir un mejor ambiente laboral y la motivación en el personal; siempre y cuando este sea acorde al esfuerzo realizado.

4.1.2. Discusión de las dimensiones

En la satisfacción laboral y preferida de la dimensión satisfacción sobre la significación que tienen las tareas asignadas, el resultado evidencia que el 47,1% tiene una satisfacción laboral promedio. Entonces resulta que el trabajador está predispuesto a que su esfuerzo, realización y equidad son asociadas en función de las atribuciones. Reflejando entonces el objetivo principal que es el de cuidar los recursos humanos de la empresa. En este aspecto (Palma, 2005) señala que la significación y la disposición al trabajo es equivalente a lo que se atribuye al trabajo: esfuerzo, realización, igualdad.

Por otro lado, Inga Soto en el año 2020 indica que las personas buscan puestos de trabajos que les ayuden a crecer de manera profesional y personal, es por ello buscan puestos laborales donde puedan desarrollar sus habilidades y su capacidad como profesionales, teniendo como responsabilidad varias funciones, obteniendo un feedback sobre su desempeño en cada tarea asignada.

En la satisfacción laboral y preferida de la dimensión satisfacción sobre las condiciones laborales, el resultado es contundente ya que el 70,6% tiene satisfacción bajo la dimensión señalada. El resultado nos indica entonces que hay que los elementos normativos, materiales, o físicos que la empresa provee a los trabajadores es adecuado, principalmente, el ambiente físico. Reflejando el objetivo principal de la empresa que es de cuidar la salud de los trabajadores. (Palma, 2005) De acuerdo a la escala se define

a lo existente y disponible en lo material y documentario para el cumplimiento de las actividades.

En la satisfacción laboral y preferida de la dimensión satisfacción sobre el reconocimiento que se da a los trabajadores, el resultado es que un poco más de la mitad, es decir el 52,9% tiene satisfacción sobre el reconocimiento que se les otorga. Estos resultados muestran, principalmente, que los trabajadores tienen una mediana insatisfacción por que le limiten para no reconocer las horas extras. Reflejando entonces el objetivo principal que es el de cuidar la autoestima de los recursos humanos de la empresa. En este aspecto (Palma, 2005), de acuerdo a la escala se da según la evaluación del trabajo de acuerdo al reconocimiento ofrecido, ya sea personal o grupal; y se relaciona con los resultados obtenidos para la empresa.

En la satisfacción laboral y preferida de la dimensión satisfacción sobre los beneficios económicos para los trabajadores, siendo el resultado el 47,1% tiene satisfacción laboral promedio sobre los beneficios económicos que se les da. Ello indica, principalmente, que el sueldo que perciben los trabajadores es medianamente adecuado. Reflejando entonces el objetivo principal que es el de cuidar la satisfacción de sus trabajadores a través de una remuneración acorde al trabajo realizado. En este aspecto la teoría de Frederick Herzberg señala que “donde los Beneficios Económicos, es un factor externo, el factor higiénico, que motiva al individuo a realizar un determinado trabajo, que, si no es recompensado por las funciones que realiza, genera insatisfacción laboral, haciendo que tenga una actitud negativa hacia el trabajo o un bajo desempeño laboral”. (Canchanya, 2017).

4.1.3. Limitaciones

El presente trabajo de investigación a considerado el análisis de toda la empresa, es decir se encuestó al total de 17 trabajadores. Sin embargo, se tuvo varias limitaciones para poder desarrollar un trabajo de investigación más exhaustivo.

- Dentro de esas limitaciones tuvimos el no contar o disponer de todo el personal de manera presencial para poder aplicar el instrumento de manera censal, ya que por la pandemia del COVID-19 la empresa estaba realizando trabajos de manera remota y virtual. Por lo que se aplicó la encuesta vía web, WhatsApp; lo que demoró en algunos casos la respuesta de algunos trabajadores.
- Tampoco se logró acceder a las instalaciones para poder ver los ambientes y en base a la observación formular nuestro propio concepto y poder plasmarlo en la discusión.
- Acceso restringido de tiempo, por no contar con la licencia para el programa SPSS.
- Algunos problemas en la comunicación de manera remota , y así obtener otros datos relevantes para nuestra investigación; principalmente por problemas en la conectividad.

4.2. Conclusiones

En el estudio realizado se logró el objetivo general de esta tesis, que fue de describir la satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021. Donde se identifica claramente que hay una satisfacción media o promedio por lo que brinda la empresa a los trabajadores; basado también en lo que pregonan que es el cuidado de la salud y los recursos humanos.

1. De la primera conclusión, que es sobre la Significación de la tarea, se concluye que el 47,7% de trabajadores considera que el esfuerzo realizado es acorde al físico o intelectual. Se siente realizado al cumplir con los objetivos propuestos por la empresa, y a su vez siente que recibe un trato equitativo en lo económico, de oportunidades y de trato; lo cual es una fortaleza para el trabajador y la empresa.
2. De la segunda conclusión, que son por las Condiciones de trabajo, se concluye que el 70, 6% de trabajadores se encuentra la flexibilidad de horarios, la seguridad de sentirse en un lugar con las condiciones sanitarias, políticas y normas bien establecidas para todos los trabajadores; identificándose como una fortaleza.
3. De la tercera conclusión, que es por el reconocimiento personal, se concluye que el 52,9% de trabajadores lo recibe a través de los premios y salario emocional, además del aliento y la retroalimentación entre todo el equipo de trabajo; lo cual es una fortaleza que crea compromiso y entrega por parte de los trabajadores.
4. En relación a la cuarta dimensión se concluye que el 47,1% de los trabajadores tiene la satisfacción sobre los beneficios económicos, el sueldo acorde al mercado laboral, el aumento de la remuneración según el desempeño; lo cual es bueno hasta

cierto punto, pero en el contexto de pandemia puede que este factor disminuya y por consiguiente haya abandonos de trabajo.

4.3. Recomendaciones

1. De la primera conclusión, que es sobre la Significación de la tarea, se concluye que el 47,7% de trabajadores considera que el esfuerzo realizado es acorde al físico o intelectual. Se siente realizado al cumplir con los objetivos propuestos por la empresa, y a su vez siente que recibe un trato equitativo en lo económico, de oportunidades y de trato; lo cual es una fortaleza para el trabajador y la empresa.
 - Mantener el nivel de gestión realizado o que practica la gerencia de la empresa para con sus trabajadores; considerando los porcentajes bajos que muestra el presente trabajo de investigación para que puedan efectuar las acciones debidas.
 - En mejora de la satisfacción de las tareas es necesario revisar las experiencias favorables y adversas que estén directamente vinculadas con cada trabajador.
2. De la segunda conclusión, que son por las Condiciones de trabajo, se concluye que el 70, 6% de trabajadores se encuentra la flexibilidad de horarios, la seguridad de sentirse en un lugar con las condiciones sanitarias, políticas y normas bien establecidas para todos los trabajadores; identificándose como una fortaleza.
 - Para una mejor satisfacción sobre las condiciones laborales conviene identificar aquellas condiciones que no han logrado ser de satisfacción y convertirlas en propicias.
3. De la tercera conclusión, que es por el reconocimiento personal, se concluye que el 52,9% de trabajadores lo recibe a través de los premios y salario emocional, además del aliento y la retroalimentación entre todo el equipo de trabajo; lo cual es una fortaleza que crea compromiso y entrega por parte de los trabajadores.

- En la satisfacción sobre el reconocimiento si debería revisarse la compensación sobre el trabajo “extra” realizado, ajustando la parte legal con lo emocional.
4. En relación a la cuarta dimensión se concluye que el 47,1% de los trabajadores tiene la satisfacción sobre los beneficios económicos, el sueldo acorde al mercado laboral, el aumento de la remuneración según el desempeño; lo cual es bueno hasta cierto punto, pero en el contexto de pandemia puede que este factor disminuya y por consiguiente haya abandonos de trabajo.
- Convendría redefinir los planteamientos económicos de acuerdo a los rangos asignados en la empresa y el empeño puesto en las tareas encomendadas.

Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Alfonso Calderón, J. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe banana” de la ciudad de la paz*. (Tesis de Grado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arévalo Armas, R. & Leveau Macedo, R. (2020). Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020. (Tesis de Título). Universidad Científica del Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barahona Schwark, P. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa Jaques Dalcroze*. (Tesis de Grado). Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1560/1/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Canchanya Poma, E. (2017). *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao*,

2017. (Tesis de Título). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1372/TRAB.SUFIC.PROF.%20CANCHANYA%20POMA%2c%20EDSON%20GIANCARLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Cepeda Cepeda C., Salguero Angarita O., Sánchez Gutiérrez Y. (2015). Reconocimiento: *herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. Recuperado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>

Fritzsche, B. A. & 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.

Dieterich, H. (2001). *Nueva Guía para la Investigación Científica*. Editorial Libra. http://envia3.xoc.uam.mx/site/uploads/lecturas_TID/_DieterichHeinz_GuiaInvestigacion.pdf

García Campos, Y. (2019). *Calidad de vida laboral y satisfacción laboral en personas que laboran en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia*. (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1125/Tesis%20de%20Yully%20Marcela%20Garc%c3%ada%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Inga Soto, A. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú.*

(Tesis de Bachiller). Universidad Científica del Sur, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento. (2020, Junio 2).

Recuperado de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>

Locke, E. (1968). What is job satisfactory? San Francisco, California: American

Psychological Association Convention. Recuperado de: http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=E D023138.

Mejía Jervis, T. (27 de agosto de 2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>.

Miranda C. (2015). *Relación entre la satisfacción laboral y el sentido de vida en trabajadoras de la empresa Listos S.A.S.* (Tesis de Título). Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá, Colombia. Recuperado de

<https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/592/MirandaCarolina.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Palma, S. (2005). Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Perú, Lima.

- Rivasplata Rodríguez, C. (2017). *Diferencia entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores limeños de empresas privadas dependiendo el tipo de contrato*. (Tesis de Título). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622660/Rivasplata_RC.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Robbins, S., y Judge, T., (2013). *Comportamiento organizacional*, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
- Ruiz Segura, C.M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán* [Tesis de Título, Universidad del BÍO-BÍO]. Repositorio <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Técnicas de investigación. (s.f). *Análisis de datos*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/tecnicasdeinvestigaciond38/metodos-estadisticos/1-1-analisis-de-datos>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad*. Barranquilla, Colombia: Educosta.
- Vargas Cordero, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Virtual de San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica.
Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Villagrán, J. (11 de septiembre de 2020). *Todo sobre las técnicas de recopilación de datos*. *Mydatascope*.
<https://mydatascope.com/blog/es/todo-sobre-las-tecnicas-de-recopilacion-de-datos/>

Yeren Gómez, Y. (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. s.a. lima – 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN					
SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DE IMPORTACIONES DE LUMINARIAS DE LIMA, EN EL AÑO 2021					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	ANTECEDENTES
GENERAL	GENERAL	Satisfacción laboral (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).	TIPO DE ESTUDIO	Para la investigación presentada, la población será los trabajadores de la empresa de importaciones de luminarias, que a la fecha son 17 personas.	INTERNACIONALES
¿Cómo es la satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021?	Describir la satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.		Es aplicada porque se describirá y resolverá la aplicación de la variable: Satisfacción Laboral en la empresa investigada. (Vargas, 2009).		Bocanegra Noriega, M. (2019) García Campos, Y. (2019) Moreno Charris, A. (2017) Rosales Quijano, G. (2020)
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	NIVEL	Para la investigación presentada, la población será los trabajadores de la empresa de importaciones de luminarias, que a la fecha son 17 personas.	NACIONALES
¿Cómo es la disposición al trabajo?	Describir la significación que tienen las tareas asignadas para los trabajadores en la empresa de importaciones de luminarias.	1.- Significación de la tarea (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).	El tipo de investigación es descriptivo se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica. (Mejía, 2020).		Boada Llerena, N. (2019) Lomas Púa, R. (2017) Yeren Gómez, Y. (2017) Rivasplata Rodríguez, C. (2017)

¿Cómo son las condiciones existentes que regulan el trabajo?	Describir las condiciones laborales en la pyme de importaciones de luminarias.	2.- Condiciones laborales (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).	DISEÑO DE ESTUDIO			
¿Cómo se reconoce el logro del trabajo y los resultados?	Describir el reconocimiento que se da a los trabajadores en la empresa de importaciones de luminarias.	3.- Reconocimiento (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).				El tipo de diseño a realizar es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (Hernández et al., 2003).
¿Cómo se recompensa el esfuerzo del trabajo?	Describir como son los beneficios económicos para los trabajadores en la empresa de importaciones de luminarias.	4.- Beneficios económicos (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).				El estudio es de corte transversal porque su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández et al., 2003). Es mixta (cuantitativa y cualitativa) porque no reemplaza a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino

Satisfacción laboral en una empresa de importaciones de
luminarias de Lima, en el año 2021



			utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Hernández et al., 2003).		
--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE				
SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PYME DE IMPORTACIONES DE LUMINARIAS DE LIMA, EN EL AÑO 2021				
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).	Predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.” Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).	Se mide con un cuestionario: Escala de Satisfacción	1.- Significación de la tarea (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).	Empeño, ejecución, igualdad
		Descripción		
		Para la realización de la encuesta se hizo la invitación masiva a través de la gerencia de la empresa, indicándose la realización de la medición sobre la satisfacción laboral de todo el personal, a través del instrumento: Escala de Satisfacción Laboral (Sonia Palma Carrillo SL-SPC, 2005). Además de datos para el muestro demográfico, como son: sexo, rango de edad, nivel académico y estado civil. La misma que sería difundida de manera virtual y que se requería de la participación de todos. Para su creación se utilizó el sitio web workspace.google.com y sus plantillas ofrecidas. (Villagrán, 2020). Los datos recopilados y obtenidos por medio de las encuestas serán fueron inmediatamente tabulados y graficados por medio de la página	2.- Condiciones laborales (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).	Infraestructura, materiales, seguridad, vínculo con autoridad
		3.- Reconocimiento (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).	Comunicación e interacción con el personal	
			4.- Beneficios económicos (Palma, S., 2005, citado por Boada, N., 2019).	Sueldo

		<p>workspace.google.com.</p> <p>Además se utilizó la estadística descriptiva para la obtención, organización, presentación y descripción de</p>		
		<p>la información numérica mediante la escala de Likert, la cual mostraba cinco opciones de respuesta. Obteniéndose el puntaje final de la suma de las respuestas en su totalidad y haciéndose la comparativa con la escala propuesta.</p>		

ANEXO N° 03: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

[ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL De Sonia Palma (SL-SPC)

Se presenta proposiciones relacionadas con las características del trabajo que usted frecuenta. Se le solicita y agradece pueda responder eligiendo una de las cinco opciones para responder de acuerdo a lo que mejor califique su ambiente laboral. Lea cada proposición y marque una sola alternativa, la que refleje su punto de vista. Conteste las 27 preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

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.					

ANEXO N° 04: VALIDACIONES DE EXPERTOS

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		Satisfacción laboral en una pyme de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.		
Línea de investigación:		Administración de Talento Humano		
Apellidos y nombres del experto:		Inamine Takayama, Juan Haruo		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Satisfacción Laboral		
<p>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.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<p>Sugerencias: El cuestionario es de la autoría Sonia Palma, el cual es un instrumento ya validado en el Perú y empleado en muchas tesis. No hay nada que validar en realidad.</p>				
<p>Firma del experto:</p> <div style="text-align: center;">  <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> Juan Haruo Inamine T. </div>				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.
Línea de investigación:	Administración de Talento Humano
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Carmen Valdivia Arenas
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.


Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?		X	MEJORAR EL FORMATO
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			NO TENGO LA OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES PARA ANALIZAR
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?		X	NO ME QUEDA CLARO LA TEORIA BAJO LA CUAL SE HACE LA ENCUESTA
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?		X	MEJORAR LA REDACCION
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?		X	MEJORAR

Sugerencias:

PARA ANALIZAR EL CUESTIONARIO ES PRECISO CONTAR LA MATRIZ DE CONSISTENCIA Y LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Firma del experto:


Mg. Carmen Valdivia Arenas
 DNI. 21796501

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Satisfacción laboral en una empresa de importaciones de luminarias de Lima, en el año 2021.			
Línea de investigación:	Administración de Talento Humano			
Apellidos y nombres del experto:	Paz Campaña Augusto Edward			
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.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias: Es aplicable				
Firma del experto:				
				

ANEXO N° 05: TABULACIÓN DE LA VARIABLE

SATISFACCIÓN LABORAL																												
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA				CONDICIONES LABORALES				RECONOCIMIENTO				BENEFICIOS ECONÓMICOS																
Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20	Preg. 21	Preg. 22	Preg. 23	Preg. 24	Preg. 25	Preg. 26	Preg. 27		
Encuestado1	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3	98 BAJO
Encuestado2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	1	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	104 MEDIO
Encuestado3	4	3	5	2	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	2	4	4	5	3	4	4	5	2	5	4	5	108 MEDIO
Encuestado4	5	2	3	4	2	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	106 MEDIO
Encuestado5	3	2	2	4	2	4	4	4	2	3	5	4	2	4	4	2	4	3	5	4	2	3	3	2	3	3	2	85 BAJO
Encuestado6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	105 MEDIO
Encuestado7	4	3	4	5	2	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	104 MEDIO
Encuestado8	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	114 ALTO
Encuestado9	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	91 BAJO
Encuestado10	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	100 MEDIO
Encuestado11	5	2	3	4	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	112 ALTO
Encuestado12	4	3	4	5	2	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	2	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	108 MEDIO
Encuestado13	4	2	2	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	3	4	4	102 MEDIO
Encuestado14	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	123 ALTO
Encuestado15	5	2	3	4	2	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	106 MEDIO
Encuestado16	5	2	3	4	2	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	106 MEDIO
Encuestado17	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	119 ALTO