



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

Satisfacción laboral de los colaboradores obreros de la Empresa Multiservicios

Jara Condor S.A.C. Vegueta, Huaura, 2023

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autoras

Ela Alexandra La Rosa Trinidad

Maite Ailen Sandon Rivera

Asesora

Dra. Eudosia Adela Camarena Lino

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Trabajo Social

METADATOS

DATOS DEL AUTOR(ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Ela Alexandra La Rosa Trinidad	72179754	31 de mayo del 2024
Maite Ailen Sandon Rivera	76219027	31 de mayo del 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Eudosia Adela Camarena Lino	06251508	0000-0002-9297-6937
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS PREGRADO- SEGUNDA ESPECIALIDAD:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Zoila Gregoria Rueda Bazalar	15594933	0000-0002-15356849
Dra. Elena Luisa Laos Fernandez	15602414	0000-0002-3383-6117
M(a). Angélica Castañeda Chinga	15639623	0000-0003-4100-2400

Satisfacción laboral de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Vegueta, Huaura, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	app.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dra. Eudosia Adela Camarena Lino
Asesor

Dra. Zoila Gregoria Rueda Bazalar
Presidente

Dra. Elena Luisa Laos Fernandez
Secretario

M(a). Angélica Castañeda Chinga
Vocal

DEDICATORIA

A mi familia: Edgar, Rosa, Milton y Dalú quienes fueron mi principal motor para seguir adelante, así como también mis amigos y colegas que me acompañaron en el camino para llegar a la meta de obtener el Título de Licenciada en Trabajo social.

Ela La Rosa Trinidad

A mis queridos padres Elizabeth y Fausto quien con su cariño y apoyo permanente me han permitido cumplir con este objetivo del título Profesional en Trabajo Social

Maite Sandon Rivera

AGRADECIMIENTO

A nuestra Alma mater UNJFSC, a la Facultad de Ciencias Sociales, a nuestra Escuela Profesional de Trabajo Social que nos acogió en sus aulas durante todo el proceso de nuestra formación profesional.

A nuestra asesora, la Dra. Adela Camarena Lino quien nos orientó de manera acertada en la realización de la presente tesis.

Las autoras

ÍNDICE

CARÁTULA.....	1
LICENCIA DE CREATIVE COMMONS	2
DATOS DEL AUTOR, ASESOR Y JURADO (METADATOS).....	3
RESULTADO DEL INDICE DE SIMILITUD DEL REPORTE DE ORIGINALIDAD	4
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
ÍNDICE.....	8
RESUMEN	11
ABSTRAC	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Delimitaciones del estudio.....	20
1.6 Viabilidad del estudio.....	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	21
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	22
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.3 Bases filosóficas.....	28
2.4 Definición de términos básicos	29
2.5 Hipótesis de investigación.....	30
2.5.1 Hipótesis general	30

	2.5.2 Hipótesis específicas.....	30
	2.6 Operacionalización de las variables.....	31
CAPÍTULO III.	METODOLOGÍA.....	33
	3.1 Diseño metodológico.....	33
	3.2 Población y muestra.....	33
	3.2.1 Población.....	33
	3.2.2 Muestra.....	34
	3.3 Técnicas de recolección de datos.....	34
	3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	35
CAPÍTULO IV.	RESULTADOS.....	37
	4.1 Análisis de resultados.....	37
	4.2 Contratación de hipótesis.....	43
CAPÍTULO V.	DISCUSIÓN.....	44
	5.1 Discusión de resultados.....	44
CAPÍTULO VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
	6.1 Conclusiones.....	46
	6.2 Recomendaciones.....	47
CAPITULO VII.	REFERENCIAS.....	50
	7.1 Fuentes documentales.....	50
	7.2 Fuentes bibliográficas.....	51
	7.3 Fuentes hemerográficas.....	51
	7.4 Fuentes electrónicas.....	51
ANEXOS		52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Condición laboral</i>	35
Tabla 2: <i>Sexo de la población</i>	37
Tabla 3: <i>Resultado general variable satisfacción laboral</i>	38
Tabla 4: <i>Resultados dimensión condiciones físicas</i>	38
Tabla 5: <i>Resultados dimensión beneficios laborales</i>	39
Tabla 6: <i>Resultados resultado políticas administrativas</i>	40
Tabla 7: <i>Resultados resultado relaciones interpersonales</i>	40
Tabla 8: <i>Resultados resultado desarrollo personal</i>	41
Tabla 9: <i>Resultados resultado desempeño de tareas</i>	42
Tabla 10: <i>Resultados dimensión relación con la autoridad</i>	42

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral, tienen los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023. **Métodos:** se realizó una investigación básica descriptiva, no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo; se trabajó con 63 colaboradores obreros, para la evaluación se utilizó la ESL debidamente validada por Sonia Palma (2012). **Resultados:** se obtuvo como resultado general 63 colaboradores representado por el 100% de la población; se observa 60% perciben una regular satisfacción; mientras 27% parcial insatisfacción, 8% baja, 5% parcial satisfacción y 0% alta. **Conclusión:** los resultados muestran que la mayoría de los colaboradores consideran una apreciación de regular satisfacción, esto quiere decir que existen diversas necesidades insatisfechas como: bajas remuneraciones, horarios rotativos, inadecuada condiciones laborales. esto sin duda alguna se ve reflejado en mantener la disconformidad en sus condiciones laborales.

Palabras clave: *satisfacción laboral, condiciones físicas, beneficios, políticas administrativas, relaciones interpersonales.*

ABSTRACT

Objective: Determine the level of job satisfaction of the worker collaborators of the multiservice company Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023. Methods: a basic descriptive, non-experimental, transversal research was carried out, with a quantitative approach; We worked with 63 worker collaborators, for the evaluation the ESL duly validated by Sonia Palma (2012) was used. **Results:** The general result was 63 collaborators, representing 100% of the population; It is observed that 60% perceive regular satisfaction; while 27% partial dissatisfaction, 8% low, 5% partial satisfaction and 0% high. **Conclusion:** These results contemplate the large percentage of employees who have an appreciation of regular satisfaction due to various problems that exist in the company; low salaries, rotating schedules, inadequate working conditions, this is undoubtedly reflected in the dimensions, physical conditions, job benefits, administrative policies, social relations, personal development, task development and relationship with authority.

Keywords: *job satisfaction, physical conditions, benefits, administrative policies, interpersonal relationships.*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada satisfacción laboral en colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Vegueta, Huaura, 2023 se desarrolló con el propósito de determinar la satisfacción en esta población trabajadora, y estos resultados permitirá un aporte científico a ser utilizado como antecedente nuevos estudios similares o diferentes a nivel pregrado, así como posgrado. Por otro lado, de considerarlo la empresa en la que se desarrolló esta investigación podrá utilizar los resultados de manera útil a fin de implementar nuevas medidas y mejoras correctivas siempre que esa sea en cuanto a su política organizacional.

En los últimos tiempos las investigaciones que tratan todo lo relacionados a los recursos humanos señalan que la percepción del colaborador respecto a su labor y los beneficios que tiene dentro de la organización es sumamente importante porque va a ser la expresión de cómo se siente o como viven sus experiencias los trabajadores de una determinada empresa.

Según la descripción de Palma (2005), la satisfacción laboral se refiere a cómo los trabajadores perciben su empleo, evaluando si lo encuentran agradable o desagradable. Esta evaluación abarca varios aspectos, incluyendo la importancia de la tarea, las condiciones laborales, el reconocimiento personal y social, así como los beneficios económicos, lo que permite medir su nivel de satisfacción en el trabajo.

En esta dirección es que en nuestro trabajo de investigación hemos encontrado algunos resultados que a nuestro entender son preocupantes y que organización debería tomar algunas medidas para afrontar de mejor manera estos resultados. En este sentido tenemos que señalar el orden siguiente:

Capítulo I, compuesto por la descripción de la realidad investigada, seguido por la formulación del problema general y específicos, luego los propositos generales y los

objetivos específicos; más adelante están ubicados la justificación de la investigación, la delimitación del trabajo, para terminar con la viabilidad de la misma.

Capítulo II, en esta parte de la investigación hemos ubicado todo lo referente a los antecedentes por un lado los antecedentes internacionales, luego los antecedentes nacionales, seguidos por el marco teórico, terminando con las definiciones conceptuales

Capítulo III, en esta parte corresponde a plantear el diseño la metodología, el enfoque de la investigación, la población utilizada en la investigación, la operacionalización de la variable, así como se ha ubicado cada una de las siete dimensiones que son componentes de la variable investigada; terminado con señalar el uso de las técnicas para graficar las tablas y figuras y hacer explicable y entendible de todo lo hallado.

Capítulo IV, en este capítulo estamos ubicando todos los resultados hallados los mismo que ubicados las tablas con sus correspondientes figuras para más adelante hacer la interpretación correspondiente de los hallado en el trabajo de investigación presente.

Capítulo V, en este capítulo se ha ubicado de acuerdo al protocolo relacionado con la discusión de nuestro trabajo y trabajos similares hechos por otros autores en otros contextos pero que esencialmente son similares, tanto de carácter internacional así como de carácter nacional.

Capítulo VI, En esta parte del trabajo estamos ubicando en primera instancia las conclusiones de toda la investigación; para más adelante ubicar las recomendaciones que a manera de sugerencias las hemos propuesto, dependiendo de los interesados o considerarlos o no.

Referencias, como parte final de todo trabajo de investigación estamos colocando las referencias bibliográficas, electrónicas, las referencias de internet entre otras.

Anexos, Finalmente estamos ubicando las hojas del trabajo estadístico detallado de manera muy detallada. Las autoras

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

La satisfacción laboral en la actualidad se enfoca en la capacidad de los colaboradores de mostrar su grado de conformidad o disconformidad en relación a una serie de dimensiones que se manejan mediante la dinámica laboral dentro de una organización. Dentro de estas dimensiones encontramos diversos aspectos importantes a tomar en cuenta como es el caso del salario económico y que tan conformes si sienten con ellos, por otro lado, esta también la forma como hacen gestión los jefes o directivos de una organización específica que a la vez tiene que ver con los niveles de experiencias de estos, los niveles de manejo que tienes este respeto al tema de la gestión en general. Pero por otro lado también es interesante considerar una dimensión muy importante que son las relaciones interpersonales entre los propios colaboradores, ya que en un espacio en donde existen una dinámica relacional óptima, el grupo va a desarrollar muy buenos niveles de relación entre los propios trabajadores horizontalizando las comunicación para también aprovechar mejor la indicaciones descendentes de los jefes, así como tratar de sugerir, hacer propuesta con una carácter ascendente para que lleguen esas propuesta en forma ascendente a los propios Directivos. En las naciones europeas y en los países avanzados, hay un enfoque en garantizar la satisfacción laboral de los trabajadores en diversas áreas, como empresas, industrias, servicios e instituciones de salud. Esto se debe a la convicción de los empresarios de que un empleado satisfecho será un empleado que se identifique con la organización y su rendimiento producirá mejores logros para la empresa permitiendo un mejor desarrollo para la comunidad toda, porque cualquier organización sería de este modo podrá también cumplir con la responsabilidad social, que es un compromiso que está sujeta al control de las mismas autoridades del sector trabajo en nuestra realidad nacional en todo el país.

En este contexto es bueno recurrir a la literatura y son las teorías humanistas que vienen sosteniendo que un trabajador contento implica que sus necesidades fundamentales, sociales y emocionales están cubiertas, entonces ponen empeño en las actividades que desempeñan. Un buen nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en general en sus respectivos

trabajos es lo que siempre desean los encargados de cualquier organización porque tiende al logro de resultados exitosos, en la productividad, logrando para el desarrollo empresarial, (García, A. 2012).

Las casuísticas señalan que cuando los niveles de satisfacción son percibidos como bajos en los trabajadores de una organización estos se convierten en factores de riesgo que van a entorpecer un buen trabajo del equipo de un contexto laboral. La Organización Internacional del Trabajo, procura recomendar que los jefes y Directivos tienen que potenciar una serie de condiciones en los trabajadores de una organización y una de las formas es que estos perciban en el quehacer laboral diarios que tiene sentido estar involucrados en la dinámica de esa organización para el que laboran, por interacciones infructuosas entre el trabajo, el medio laboral y las condiciones de trabajo de una determinada organización que podrían generar percepciones negativas experiencias emocionales negativas en colaboradores. Estos factores muchas veces se asocian con situaciones poco favorables, como son el estrés laboral los accidentes laborales por fatiga como consecuencia la baja productividad y el deterioro de la existencia de la organización (Atalaya, M. 1999).

En la realidad nacional, nuestro país atraviesa por diversas crisis en el mundo laboral generado por una crisis política conflictiva ocasionado por el Poder Ejecutivo con los otros poderes como son el Poder Legislativo que viene generando un conjunto de conflictos en la sociedad y el Estado en general al no ser atendido, a pesar de ello la maquinaria organizacional industrial sigue sobresaliendo, observando los ejemplos internacionales, priorizando que los colaboradores se sientan satisfechos o identificados con la organización del cual son partes, reconociendo que su rendimiento será compensado con el beneficio salarial respectivo para cubrir sus necesidades biológicas, educación, brindando una de calidad de vida para su familia y con ello logren su superación

Sin embargo, es una preocupación para las organizaciones laborales, específicamente la OIT que en el futuro cercano coincidiendo con la llegada de la nueva normalidad a partir del 2030, millones de trabajadores serán reemplazados por las nuevas tecnologías lo cual implicaría que dejen de laborar alrededor del 72% de manera global de la población laboral. Esto implicaría que los gobiernos de cada uno de los países y sobre todo los más desarrollados arriben a acuerdos internacionales con un carácter ético a fin de que la población pueda de manera pautada e inteligente conservar esos espacios laborales sin prejuicios del avance tecnológico.

Si nos enfocamos en la investigación a realizar por las investigadoras en relación a la satisfacción laboral de los colaboradores obreros de una empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023 nos tenemos que enfocar en la Provincia de Huaura. Las características de las organizaciones de nuestra Provincia son similares a los de otras realidades del nuestro país, que hace poco fue Golpeadas seriamente por el COVID 19 que ha dejado una serie de secuelas en el estado tanto mental como físico de los trabajadores, así como también de sus familiares. Como se ira señalando de manera permanente durante el desarrollo de la investigación, la población con la que se trabajó serán obreros que trabajan en galpones donde se crían pollos para el consumo humano, haciendo limpieza de manera constante y rotativa de la zona norte de la Provincia de Huaura y Barranca. Estos trabajadores tienen dentro de prioridad principal el satisfacer una serie de exigencias como es el caso de la canasta familiar, las responsabilidades en el aspecto de la formación académica de su propios hijos y en algunos casos de ellos mismos, ya que se identificó casos particulares en los cuales muchos trabajadores recientemente mayores de edad , se encuentran laborando de manera estratégica para poder tener un fondo de inversión para sus posteriores estudios en grandes instituciones como los que son Universidades Nacionales o Privadas , Academias de Estudio o Institutos de Carreras técnicas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral, de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en las políticas administrativas de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en las relaciones sociales de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en el desarrollo personal de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en el desempeño de tareas de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en la relación con la autoridad de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo se presenta la satisfacción laboral, de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral, en las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.

Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023

Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en las políticas administrativas de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.

Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en las relaciones sociales de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.

Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en el desarrollo personal de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.

Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en el desempeño de tareas de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.

Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en la relación con la autoridad de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.

1.4 Justificación de la investigación

Teórica

La presente investigación se justifica porque se aportará nuevos conocimientos científicos con relación al tema investigado y a la vez se basa en la teoría que propone Sonia Palma (2005) como base del presente estudio.

Práctica

Se justifica en lo práctico, porque los resultados cuantitativos del estudio podrán socializarse a los directivos de la empresa, que podrían permitir plantearse mejoras, para generar cambios mejoras en la organización.

Metodológica

Se justifica en lo metodológico en tanto que el instrumento que sirvió para la toma de datos fue validado por Sonia Palma (2005) el mismo que permitirá que la presente investigación adopte como aporte para concluir los resultados en una realidad particular, una empresa de servicios múltiples en la localidad de Huacho.

Social

El estudio se justifica socialmente porque se centró en una realidad problemática donde participan trabajadores que pertenecen al sector empresas que tercerizan servicios en limpieza de galpones y es ahí donde se observa la vulnerabilidad, donde existen brechas o

necesidades que no son satisfechas por el contrario están en condiciones de insatisfacción.

1.5 Delimitaciones del estudio Espacial

Se tuvo como contexto de estudio una organización de multiservicios Jara Condor S.A.C. ubicado en el distrito de Végueta, sector norte zonas Medio Mundo, Paramonga y Vegueta, provincia de Huaura,

Delimitación temporal

Se desarrolló entre los meses de noviembre del año 2023 y el mes de febrero del año 2024.

1.6 Viabilidad del estudio

Recursos Humanos

Se obtuvo acceso y se logró resultados gracias a las autorización y consentimiento de los responsables de la empresa Multiservicios Jara Condor S.A.C. y la participación voluntaria de la población objeto de estudio.

Financiera

Fue un estudio autofinanciado por las investigadoras

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

En su estudio sobre la satisfacción laboral del personal de una empresa de comercio exterior en Quito, Ecuador, Lagla (2022) se propuso determinar el nivel de satisfacción laboral en dicho contexto. Utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, se evaluó a una muestra de 36 colaboradores utilizando la Escala de Satisfacción Laboral 2021 (ESL21). Los resultados revelaron que el 55,56% de los empleados se mostraron muy satisfechos, el 38,89% satisfechos y solo el 5,56% indiferentes. Conclusión: esto sugiere que la mayoría de los colaboradores experimentan un alto grado de satisfacción laboral, con un 94,45% expresando satisfacción. Se observó que las condiciones ambientales y los recursos fueron los aspectos que generaron mayor satisfacción, mientras que la visión de futuro y la motivación y reconocimiento fueron los aspectos menos satisfactorios.

Serrano, A. (2022) investigó la satisfacción laboral y su impacto en el compromiso organizacional de los empleados en el sector hotelero de Ecuador, centrándose en las ciudades principales: Guayaquil, Quito y Cuenca. Utilizando un enfoque cuantitativo, concluyó que el sector hotelero ecuatoriano debe priorizar la creación de estrategias y políticas que fomenten el compromiso afectivo de los trabajadores para mejorar la calidad del servicio y la eficiencia laboral. Destacó la importancia de generar un ambiente laboral favorable para reflejar estos resultados positivos en la empresa. Se identificaron factores tanto extrínsecos como intrínsecos, con mayor énfasis en los primeros, como salarios, supervisión y condiciones laborales, aunque se reconoció la relevancia de factores intrínsecos como el desarrollo profesional y el reconocimiento. Se recomendó establecer un equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa para promover la satisfacción y el compromiso laboral. Además, se exploraron variables como educación, edad, género,

entre otras, que están vinculadas con la satisfacción y el compromiso laboral, influyendo en el comportamiento del trabajador y su lealtad a la organización.

Mogro, G. y Zambrano, M. (2020) llevaron a cabo un estudio sobre la satisfacción laboral de los empleados de mantenimiento y limpieza en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López - Ecuador. El objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción laboral en estas áreas. Se emplearon técnicas como entrevistas con representantes de mantenimiento y limpieza para identificar sus tareas, y una encuesta a los trabajadores para evaluar su satisfacción laboral. Los resultados mostraron que el 36,07% estaba muy satisfecho con sus funciones, el 34,43% moderadamente satisfecho y el 14,75% poco satisfecho. Como conclusión, se realizó un análisis causal para identificar áreas de mejora, que sirvió como base para proponer un plan de mejora destinado a fortalecer la satisfacción laboral de los empleados de mantenimiento y limpieza en la ESPAM MFL.

Díaz, Y. y Quijada, A. (2019) llevaron a cabo una investigación sobre la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa de manufactura de filtros en México. El objetivo principal fue analizar esta relación, utilizando la Teoría del Intercambio Social. Se empleó una escala Likert que incluía dos instrumentos: uno para medir la satisfacción, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.91, y otro para el compromiso, con coeficientes alfa de Cronbach de 0.81 para el compromiso afectivo, 0.48 para el compromiso de continuación y 0.82 para el compromiso normativo. Esta escala se aplicó a una muestra aleatoria de 72 empleados, con un nivel de confianza del 92.5% y un margen de error del 5%. Se realizaron análisis estadísticos como la correlación lineal de Pearson y la regresión lineal múltiple. Los resultados indicaron una relación moderadamente positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo que sugiere que un aumento en la satisfacción laboral de un empleado se relaciona con un aumento en su compromiso con la organización.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Durand, K. y Flores (2023) llevaron a cabo un estudio titulado satisfacción laboral de los trabajadores contratados de la municipalidad distrital Santa María, Huaura, 2023, con

el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral en esta población. Utilizaron un enfoque metodológico básico, descriptivo, no experimental y transversal, con un diseño cuantitativo. La población de estudio consistió en el 100% de los 152 trabajadores contratados. Se aplicó el cuestionario S20/23 (1998) adaptado por Pereyra Quiñonez José Luis en 2015, conocido como ECO50, que consta de 23 ítems con 7 niveles de calificación, abordando dimensiones como supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca, motivación y participación. Los resultados mostraron que el 60.1% de la población presentó un nivel moderado de satisfacción laboral, mientras que el 30.9% manifestó cierto grado de insatisfacción. En cuanto a la dimensión de supervisión, el 85.5% se encontraba en un nivel algo insatisfecho, seguido por el 12.5% en un nivel insatisfecho y el 2% en un nivel moderado. Respecto al ambiente físico, el 75.7% se situó en un nivel moderado, y el 21.1% mostró cierto grado de satisfacción. En conclusión, se identificó que la satisfacción laboral de los trabajadores contratados se ubica mayoritariamente en un nivel moderado (69.1%), lo que indica un nivel de satisfacción considerable en esta población

Arce, L. y Echeagaray, F. (2023) llevaron a cabo una investigación sobre la satisfacción laboral de los operarios del área de atrapado de aves en la empresa prestadora de Servicios Pecuarios PSP SAC, en Santa María en el año 2023, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción laboral en esta población. El enfoque metodológico utilizado fue básico, descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo compuesta por 41 operarios. Los resultados mostraron que el 82.9% de la población manifestó estar regularmente satisfecho con sus actividades laborales, mientras que el 9.8% reportó cierto grado de insatisfacción parcial y el 7.3% indicó una satisfacción laboral parcial. En conclusión, se observa que la mayoría de los empleados experimentan una satisfacción laboral regular, aunque parcial, lo cual sugiere que enfrentan desafíos relacionados con la falta de cumplimiento de sus expectativas laborales, el esfuerzo físico demandante y las largas jornadas de trabajo, así como relaciones problemáticas con la alta dirección.

Aliaga, G. y Castillo, B. (2019) realizaron una investigación titulada clima y satisfacción laborales en colaboradores de una empresa privada - Lima 2019, con el propósito de analizar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada en Lima, Perú. El objetivo principal fue determinar la conexión entre estos dos aspectos en los colaboradores del estudio. Se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo/correlacional. La muestra consistió en 61 colaboradores,

incluyendo tanto personal administrativo como operario, de ambos géneros. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala de Clima Laboral, desarrolladas por la autora Mg. Sonia Palma, adaptadas y validadas para este estudio. Los resultados mostraron una correlación estadísticamente significativa entre el clima y la satisfacción laborales, concluyendo que a medida que mejora el clima laboral, aumenta la satisfacción de los trabajadores.

Boada, N. (2019) llevó a cabo un estudio sobre la satisfacción laboral y su conexión con el desempeño laboral en una pequeña y mediana empresa (PYME) de servicios de seguridad en Perú. Utilizó una metodología descriptiva correlacional, empleando un instrumento propio para evaluar el desempeño y un cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por la investigadora Palma S. (2005). Ambos instrumentos se aplicaron a una muestra representativa de empleados en el puesto de agente de seguridad. Los resultados revelaron una correlación significativa entre la satisfacción y el desempeño laborales. Se destacó que el aspecto de satisfacción laboral que mostró una correlación más fuerte con el desempeño fue la satisfacción con la significación de la tarea, mientras que el aspecto con la correlación más débil fue la satisfacción con el beneficio económico. En conclusión, se recomienda la evaluación periódica de la satisfacción percibida por los trabajadores, considerando diversos aspectos de satisfacción, como la significación de la tarea. Además, se sugiere intervenir en casos de insatisfacción laboral para fomentar la motivación del trabajador en este aspecto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

2.2.1.1. Definición según autores

Palma (2004) define la satisfacción laboral como la actitud de un empleado hacia su trabajo, que se fundamenta en aspectos cruciales como la importancia de la tarea, las condiciones laborales, el reconocimiento personal o social y los beneficios económicos, todos los cuales influyen en su desempeño laboral. Además, describe la satisfacción laboral como una inclinación a trabajar basada en creencias y valores positivos que se desarrollan en el transcurso del trabajo diario. (p.24).

Según (Flores, 1992) la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente una persona en su trabajo, y esto abarca diversos aspectos como el salario, el estilo de gestión, las condiciones laborales, las oportunidades de ascenso, la relación con los compañeros,

entre otros. Es una tendencia relativamente estable que lleva a responder consistentemente al trabajo que uno realiza. La base de la satisfacción laboral radica en las creencias y valores que una persona desarrolla sobre su trabajo.

(Locke, 1976) describe la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero que surge de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de un individuo. Además, señala que esta satisfacción no se limita a una actitud específica, sino que también refleja el resultado de las actitudes de varios empleados hacia su trabajo y los factores asociados a él.

La satisfacción laboral está vinculada con la actitud de un individuo en su entorno de trabajo y se evalúa mediante los principios que guían al trabajador, las oportunidades que se le brindan para desempeñarse en áreas que le apasionan y la autonomía en la toma de decisiones laborales. Esta percepción también depende de los incentivos otorgados al trabajador y de una comunicación efectiva con los superiores (Bravo, Peiró, & Rodríguez, 1999)

2.2.1.2. Dimensiones de Satisfacción laboral

Según (Palma S. , 2004) considera siete dimensiones necesarias las que se detallan a continuación.

Condiciones Físicas y/o Materiales:

Los aspectos materiales o de infraestructura en los que se realiza la actividad laboral diaria se perciben como facilitadores de dicha labor. Dentro de las condiciones físicas, el confort se refiere a las condiciones de comodidad proporcionadas en un entorno laboral, incluyendo aspectos como la ventilación, la iluminación, la limpieza y el orden de los espacios, entre otros.

Beneficios laborales y/o remunerativos:

La satisfacción laboral se refiere al nivel de satisfacción experimentado en relación con la recompensa económica regular o adicional recibida como compensación por el trabajo realizado. La compensación, que incluye sueldos, salarios, prestaciones, entre otros, constituye la gratificación que los empleados obtienen a cambio de su desempeño laboral.

Políticas administrativas:

Se refieren al nivel de conformidad respecto a las directrices o reglamentos establecidos por la institución para regular la relación laboral, y están directamente vinculados con el trabajador. Estas normas son herramientas para alcanzar metas u objetivos, y explican cómo se lograrán dichas metas. Además, funcionan como pautas que delimitan el curso y el alcance general de las actividades permitidas para alcanzar los objetivos.

Relaciones interpersonales:

El nivel de satisfacción frente a la interacción con otros integrantes de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas es crucial, los trabajadores pueden satisfacer sus necesidades de interacción social durante su jornada laboral, ya que pasan varias horas junto a sus colegas en su área de trabajo. entonces sienten satisfacción si en su ambiente laboral hay personas solidarias y empáticas. Es fundamental que exista una comunicación efectiva, donde prime el entendimiento, la comprensión y la ayuda mutua para superar las debilidades. Se afirma que el crecimiento personal está estrechamente relacionado con la calidad de su desempeño y el beneficio que reciben aquellos que reciben sus servicios diariamente.

Desarrollo personal:

(Palma S. , 2004) La posibilidad que tiene el trabajador de llevar a cabo actividades que contribuyan a su autorrealización es fundamental. Las personas suelen tener metas, aspiraciones en la vida, y cuando estas se alcanzan, experimentan una sensación de satisfacción personal. Por lo tanto, si percibimos que hemos logrado nuestras metas en el ámbito profesional, experimentamos satisfacción en nuestro trabajo. De esta manera, si un trabajador percibe y siente que está empleado en una empresa que tiene una buena reputación o estatus

Desempeño de tareas:

(Palma S. , 2004) Es la apreciación que el trabajador tiene de las tareas que

realiza diariamente en la organización donde trabaja. El desempeño laboral implica la aplicación de las habilidades y capacidades necesarias para llevar a cabo eficientemente las funciones del puesto ocupado. Además, se refiere a la habilidad o capacidad para cumplir plenamente con las responsabilidades y obligaciones inherentes a un cargo durante la ejecución de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Relación con la autoridad:

(Palma S. , 2004) La percepción individual que tiene el trabajador sobre su relación con su supervisor inmediato y sus responsabilidades diarias es un factor crítico determinante de su satisfacción en el trabajo. Se reconoce que el logro en el ámbito laboral está directamente influenciado por el nivel de aceptación o desaprobación del supervisor, ya que los trabajadores se preocupan por la calidad de su interacción con él y la responsabilidad que este asume.

Teoría de las necesidades de Maslow (1943)

Esta fue una de las primeras teorías que exploró la gama de necesidades que contribuyen a la satisfacción en el trabajo, argumentando que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía de cinco niveles:

Fisiológicas: Se considera la alimentación, habitación, ropa y bienestar.

Seguridad: El trabajador necesita sentirse resguardado tanto el como su familia y evita daños físicos y peligros.

Sociales: Se relaciona con la interacción que busca el trabajador con el entorno social.

De estima: Se relaciona al reconocimiento de su entorno social, teniendo como resultado una mejor autoestima.

Autorrealización: Se relaciona a la necesidad del trabajador en demostrar sus habilidades y capacidades dentro de su lugar de trabajo. Buscando el desarrollo personal.

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow fue creada para comprender la motivación humana en términos generales. En el contexto organizacional, la remuneración económica y la cobertura de salud son algunos de los beneficios que

contribuyen a satisfacer las necesidades fisiológicas básicas del trabajador, según Maslow.

Teoría de los dos factores de Herzberg

(Citado por Hodgetts & Altman, 1997) El autor propuso esta teoría para examinar el comportamiento de los trabajadores, la cual abarca dos factores esenciales: motivación e higiene, que son fundamentales para la satisfacción en el trabajo

Factor Higiénicos:

(Hodgetts & Altman, 1997) Está vinculada al entorno laboral del empleado, determinada por las políticas y normativas de la organización, la calidad de la supervisión, las relaciones interpersonales, la compensación, la seguridad laboral y las condiciones de trabajo.

Factores Motivacionales:

(Hodgetts & Altman, 1997) Compuesta por los denominados factores de satisfacción, los cuales se enfocan en el contenido del trabajo, tales como el reconocimiento, el progreso, la naturaleza del trabajo, el logro, las oportunidades de desarrollo y la responsabilidad

2.3 Bases filosóficas

Palma, desde una visión humanista que se ve complementada con diversas teorías que destacan por qué o diversos factores de una correcta satisfacción laboral como son:

La satisfacción laboral y la motivación no solo dependen de los aspectos inherentes al trabajo en sí, sino también de las condiciones en las que se desarrolla. Elementos como la seguridad laboral y las condiciones de trabajo son externos al empleo, pero influyen en el ambiente laboral. Para fomentar la motivación en el trabajo, se recomienda resaltar aspectos como el logro, el reconocimiento, la naturaleza del trabajo, la responsabilidad y el progreso, ya que son características que los trabajadores encuentran intrínsecamente gratificantes (Robbins, citado en Palma, 2004).

Enfoque Humanista según (Meliá & Peiró 1999)

En el marco de las múltiples contribuciones a las ciencias sociales y psicológicas, se argumenta que el factor humano está adquiriendo una importancia cada vez mayor. Por consiguiente, se sugiere que se otorgue una mayor atención al contexto sociotécnico dentro de los métodos laborales. Por esta razón, se valora una gestión de recursos humanos que se centre en los principios humanistas, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los colaboradores. Es por ello por lo que se recurre a las siguientes estrategias:

Inclusión de intervalos destinados a mejorar los procesos.

Implementación de un diseño ergonómico en los espacios de trabajo, garantizando comodidad y seguridad para preservar la salud de los colaboradores.

Ampliación de las responsabilidades en el puesto de trabajo, junto con una organización y supervisión adecuadas.

Facilitación de oportunidades de desarrollo profesional dentro de la empresa, acompañadas de un incremento salarial.

2.4 Definición de términos básicos Satisfacción laboral:

Se refiere a "una respuesta emocional que surge de la interacción entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas individuales de cada miembro de la organización, junto con sus percepciones sobre las condiciones laborales" que hace que los empleados sientan cómo se sienten en función de lo que usted desear. (Bracho, 1998)

Colaborador:

Se refiere a cómo son percibidos los colaboradores que ingresan, se mantienen y participan en la organización, independientemente de su posición jerárquica o las funciones que desempeñen en ella (Chiavenato, 2009, p.19)

Remuneración:

La remuneración salarial se refiere a la retribución que recibe un trabajador, la cual incluye tanto el salario base como los incentivos y beneficios adicionales. Estos componentes pueden diferir al comparar una organización con otra (Chiavenato, 2009)

Beneficios Laborales:

Son beneficios complementarios proporcionados junto con la compensación monetaria para mejorar el bienestar de los colaboradores y fomentar su crecimiento personal y profesional de manera integral. (Castillo, 2006)

Realización personal:

Es el sentimiento de logro que una persona puede experimentar, convirtiéndose así en alguien independiente y enfrentando nuevos desafíos. Una persona que se siente realizada encuentra un significado profundo en la vida cotidiana y valora lo que ha aprendido a lo largo de su vida. (Nicuesa, 2015)

Desempeño:

Es una serie de acciones o comportamientos observados de los empleados que están completamente relacionados al logro de los objetivos de la organización, esto quiere decir que un desempeño eficiente en el trabajo es la fuerza elemental que una organización pretende alcanzar. (Chiavenato, 2009)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Considerando que se trata de una investigación descriptiva no trabajó con hipótesis.

2.5.2. Hipótesis específicas

De igual manera no amerita de hipótesis específicas

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Satisfacción Laboral: “La satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2005).</p>	Condiciones físicas	Organización de espacios	1, 13,21,28,32
		Área laboral	
		Herramientas de trabajo	
		Uniformes	
		Equipo de protección	
	Beneficios Remunerativos	Remuneración económica.	2,7,14,22
		Horas extras	
		Pagos puntuales	
		Gratificaciones	
		Bonos de productividad	
	Política Administrativa	Reglamento interno	8,15,17,23,33
		Normas laborales	
		Pautas de trabajo	
		Códigos de Eticas	
		Horario establecido	
	Relaciones interpersonales	Clima laboral	3, 9, 16, 24
		Compañerismo	
		Solidaridad	
		Empatía	
		Liderazgo	
Desarrollo Personal	Aspiración	4, 10, 18, 25, 29, 34	
	Futuro		
	Trabajo y disfrute.		

		Aprendizaje	
		Capacitaciones	
	Desempeño de tareas	Las funciones laborales	5, 11, 19, 26, 30, 35
		Trabajo rápido	
		Cumplimiento de labores	
		Colaboración	
		Compromiso	
	Relación con la autoridad	Apoyo de gerencia	6, 12, 20, 27, 31, 36
		Respeto	
		Cordialidad	
Jefe inmediato mediador			
Tolerancia			

Capítulo III

Metodología

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Se llevó a cabo un estudio básico, en tanto que se describió la satisfacción laboral en una realidad particular, donde los colaboradores obreros de granja desarrollaban sus labores.

3.1.2 Nivel de investigación

Una investigación descriptiva, porque se presentó de manera objetiva la realidad en cuanto a la insatisfacción laboral en la empresa Multiservicios Jara Condor S.A.C. y de los componentes.

3.1.3 Diseño de investigación

El estudio realizado en la organización no manipuló la variable estudiada, lo que hace que este estudio sea considerado no experimental.

3.1.4 Enfoque de Investigación

Se realizó una investigación cuantitativa, habiendo obtenido resultados sobre la satisfacción laboral con evidencias numéricas, porcentajes y tablas.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Participaron 63 trabajadores obreros en condición contratados que pertenecen a planillas y a la vez se consideró a los trabajadores eventuales, mujeres y varones, quienes realizan funciones de limpieza de granja, que la empresa da servicios por tercerización en el sector norte Huaura-Barranca.

Criterio de inclusión:

Participaron solo quienes desarrollan actividades de limpieza de granjas

Criterio de exclusión:

No fueron parte del estudio quienes no trabajan en limpieza de granjas.

3.2.2 Muestra

Tipo de muestreo

Fue la población total seleccionada de 63 trabajadores al 100%.

3.3 Técnicas de recolección de datos Observación no estructurada

Fue una técnica muy útil porque permitió observar directamente a los colaboradores en las diversas necesidades relacionadas a sus insatisfacciones del trabajo, en diversos momentos, usando los sentidos.

Encuesta

Permitió recolectar información y datos asimismo permitió estructurar instrumento que sirvió finalizar la de toma de datos.

Instrumento

Se empleo el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma (2005).

Ficha técnica

Nombre del cuestionario : Escala de satisfacción laboral **Autor** : Sonia Palma Carrillo (2005)

Administración : Forma individual o en forma colectiva.

Tiempo de duración : Promedio 30 minutos

Material : Formato con 36 preguntas, lápiz o lapicero

Tipificación : Base utilizada con 27 trabajadores – MPB

Calificación : escala Likert:

Total desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indeciso (3)

De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Confiabilidad:

Instrumento constituido por 36 ítems, con varias opciones como respuesta. Los puntajes de baja satisfacción (1), parcial insatisfacción (2) hace referencia a puntuaciones negativas, seguido de regular satisfacción (3), parcial satisfacción

(4) por último alta satisfacción (5) que son puntuaciones positivas.

En el presente estudio se llevó a cabo una prueba piloto con 40% y 36 unidades de análisis del total del grupo investigado, cuyo resultado arrojó un alfa de cronbach de ,942 que significa que tiene muy buena consistencia y confiabilidad, en condiciones óptimas para su aplicación.

Tabla 1.

Alfa de Cronbach del Cuestionario de Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,942	36

Baremo:

	Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Beneficios remunerativos	Política administrativa	Relaciones interpersonales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relacion con la autoridad
Baja satisfacción	36-64	5- 9	4-7	5- 9	4 -7	6-10	6-10	6-10
Parcial insatisfacción	65-93	10-14	8-11	10-14	8-11	11-15	11-15	11-15
Regular satisfacción	94-122	15-19	12-15	15-19	12-15	16-20	16-20	16-20
Parcial satisfacción	123-151	20-24	16-19	20-24	16-19	21-25	21-25	21-25
Alta satisfacción	152-180	25 a más	20 a más	25 a más	20 a más	26 -30	26 -30	26 -30

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Las técnicas para el procesamiento de la información fue la encuesta, se usó el instrumento de “Escala de satisfacción laboral ESL debidamente validada por Sonia Palma (2012)”. Asimismo, se utilizó la observación y entrevista a la población estudiada.

Se utilizo el programa estadístico SPSS V25 versión prueba, para la codificación de las repuestas para finalmente obtener el resultado estadístico tanto como frecuencia y porcentual.

Resultados

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Características de la población

Tabla 2

Condición laboral y sexo de los colaboradores obreros de la empresa Multiservicios Jara Condor S.A.C. Vegueta, Huaura, 2023

Condición laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Planilla	52	82.5
Eventual	11	17.5
Sexo		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	54	86
Femenino	9	14
Total	63	100

Nota: base de datos SPSS

Tabla 2, los resultados muestran la condición laboral de los trabajadores con 82.5% se encuentran en planillas, 17.5% son eventuales.

Del mismo modo se observa el 86% de colaboradores son del sexo masculino, 14% femenino.

Análisis:

Estos resultados muestran que aquellos colaboradores que se encuentran en planilla gozan de cierta estabilidad económica y perciben ciertos beneficios, a diferencia de quienes se encuentran en situación eventual no tienen los mismos beneficios ni de la seguridad de un puesto seguro, sin embargo, desarrollan las mismas actividades y sienten descontentos y quejas.

4.1.2 Resultados por objetivos

Tabla 3

Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción	5	8
Parcial Insatisfacción	17	27
Regular Satisfacción	38	60
Parcial Satisfacción	3	5
Alta Satisfacción	0	0
Total	63	100

Nota: base de datos SPSS

Tabla 3, muestra el resultado de la percepción respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores donde el 60% considera regular satisfacción; 27% parcial insatisfacción, 8% baja, 5% parcial satisfacción y 0% alta.

Análisis:

Los resultados a nivel general la percepción de la mayoría de colaboradores consideran regular satisfacción, esto se debe a diversos factores que contribuye entre los que se podría especificar es que existen espacios físicos inadecuados donde desarrollan sus labores, así mismo las remuneraciones son bajas no compensan al tipo de labor que desarrollan, los beneficios que reciben son ocasionales, igualmente las políticas de incentivos, y en cada una de las dimensiones existen brechas que requiere mejoras sustanciales, es por ello el resultado una percepción de regular satisfacción.

4.1.3 Dimensiones:

Tabla 4

Dimensión Condiciones física y/o materiales

Condiciones físicas

	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción	3	5
Parcial Insatisfacción	19	30
Regular Satisfacción	36	57
Parcial Satisfacción	3	5
Alta Satisfacción	2	3
Total	63	100

Nota: base de datos SPSS

Tabla 4, se refiere a la dimensión condición física donde los colaboradores tienen una percepción mayoritaria un 57% regular, 30 % parcial insatisfacción; 5% parcial satisfacción, 5 baja satisfacción y 3 % alta satisfacción.

Análisis:

Estos resultados obtenidos reflejan una regular satisfacción respecto a las condiciones físicas y/o materiales donde los colaboradores realizan sus labores diarias, al parecer esto se presenta por que la empresa no cuenta con equipamiento suficiente de herramientas necesarias para el desarrollo de actividades eficientes de los colaboradores.

Tabla 5

Dimensión Beneficios Laborales

Beneficios Laborales		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción	13	21
Parcial Insatisfacción	28	44
Regular Satisfacción	17	27
Parcial Satisfacción	3	5
Alta Satisfacción	2	3
Total	63	100

Nota: base de datos SPSS

Tabla 5, respecto a los beneficios laborales el 44% de los colaboradores tienen una de percepción de parcial insatisfacción; 27% regular satisfacción, 21 % percepción baja satisfacción; 5 % parcial satisfacción y 3 % alta satisfacción laboral.

Análisis:

Los resultados reflejan una parcial insatisfacción respecto a los beneficios laborales, sobre todo los económicos que les dificulta atender satisfactoriamente sus necesidades de cada uno de ellos en sus hogares y se refleja en el trabajo diario de los colaboradores investigados. Sin embargo, existe otro grupo que percibe parcial satisfacción que en este grupo estarían los colaboradores cuya condición están en condición de planillas, a diferencia que existe un grupo significativo con baja satisfacción quienes estarían en el grupo de contratos eventuales.

Tabla 6*Dimensión Políticas Administrativas*

Políticas Administrativas		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción	6	10
Parcial Insatisfacción	14	22
Regular Satisfacción	40	63
Parcial Satisfacción	2	3
Alta Satisfacción	1	2
Total	63	100

Nota: Base de datos SPSS

Tabla 6, respecto a las políticas administrativas se observó 63 % de los colaboradores tienen una percepción regular; 22 % parcial insatisfacción, 10% baja satisfacción, 3% parcial satisfacción, y 2% alta satisfacción.

Análisis:

Estos resultados reflejan una regular satisfacción respecto a las políticas administrativas que aplica la Organización donde los colaboradores realizan sus labores diarias, existe percepciones regulares en cuanto a la satisfacción y también percepción de parcial satisfacción esto demuestra que existe una buena relación con los empleadores.

Tabla 7*Dimensión Relaciones Sociales*

Relaciones Sociales		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción	4	6
Parcial Insatisfacción	10	16
Regular Satisfacción	45	71
Parcial Satisfacción	3	5
Alta Satisfacción	1	2
Total	63	100,0

Nota: Base de datos SPSS

Tabla 7, respecto a las relaciones sociales un 71% de los colaboradores percepción en regular satisfacción; 16% parcial insatisfacción; 6% baja satisfacción, 5% parcial satisfacción y 2% alta satisfacción.

Análisis:

Estos resultados muestran regular satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales entre ellos que es una señal que no es tan positiva, pero sin embargo tampoco es negativa, si no por el contrario podría mejorar con la inclusión y promoción de actividades sociales y culturales para desarrollar las habilidades blandas, la empatía.

Tabla 8

Dimensión Desarrollo Personal

Desarrollo Personal		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción	4	6
Parcial Insatisfacción	18	29
Regular Satisfacción	38	60
Parcial Satisfacción	2	3
Alta Satisfacción	1	2
Total	63	100,0

Nota: Base de datos SPSS

Tabla 8, respecto a las relaciones de desarrollo personal de los colaboradores 60% perciben una regular satisfacción; 29 % parcial insatisfacción; 6 % baja satisfacción, 3% parcial satisfacción; 2% alta satisfacción.

Análisis:

Estos resultados reflejan una regular satisfacción respecto a su desarrollo personal como aspiración natural de todo ser humano. Por lo que se encontró en esta dimensión es que ellos sienten que al trabajar en la forma en que lo hacen en esta empresa, no tienen las esperanzas suficientes de crecer personalmente y como consecuencia ver crecer a su familia en condiciones no muy favorables.

Tabla 9*Dimensión Desempeño de Tareas*

Desempeño de Tareas		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción	4	6
Parcial Insatisfacción	18	29
Regular Satisfacción	35	56
Parcial Satisfacción	4	6
Alta Satisfacción	2	3
Total	63	100

Nota: Base de datos SPSS

Tabla 9, Respecto a al desempeño de tareas de los colaboradores obreros 56 % tienen una percepción de regular satisfacción; 29 % parcial insatisfacción, 6 % baja satisfacción, 6 % parcial satisfacción y 3 alta satisfacción.

Análisis:

Estos resultados reflejan una regular satisfacción respecto al desarrollo de las tareas que ellos realizan en el día a día, esto nos indica que se debe mejorar este aspecto ya que ellos no están comprometidos en el desarrollo de sus funciones y se deben mostrar acciones que puedan mejorar su clima laboral y que ellos se sientan a gusto con las tareas que desempeñan.

Tabla 10*Dimensión Relación con la autoridad*

Relación con la Autoridad		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción	7	11
Parcial Insatisfacción	19	30
Regular Satisfacción	31	50
Parcial Satisfacción	4	6
Alta Satisfacción	2	3
Total	63	100

Nota: Base de datos SPSS

Tabla 10, los resultados muestran que en relación con la autoridad los colaboradores 50 % tienen una percepción de regular satisfacción, 30% parcial insatisfacción, 11% baja satisfacción, 6% parcial satisfacción y 3% alta satisfacción.

Análisis:

Estos resultados reflejan una regular satisfacción en la relación con la autoridad esta percepción de los colaboradores, estarían indicando que existen brechas en el apoyo del jefe inmediato hacia los trabajadores, el trato, la tolerancia los jefes, así mismo existe un grupo significativo que percibe una parcial insatisfacción y baja satisfacción que estaría reforzando la necesidad de mejoras en este aspecto de trabajar la relación con la autoridad.

4.2 Contrastación de hipótesis

Se trata de un estudio descriptivo

Capítulo V

Discusión

5.1 Discusión de resultados

Habiendo concluido la investigación consistente a la satisfacción laboral de los colaboradores obreros en la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C., Végueta, Huaura, 2023, se obtuvo en general un 60 % de trabajadores quienes perciben una regular satisfacción, 27% parcial insatisfacción, 8% baja satisfacción y 5% parcial satisfacción laboral, estos resultados similares con los resultados expuestos por Arce, L & Echegaray, F (2023) quienes obtuvieron una percepción en el grupo investigado con 82.9% en la satisfacción laboral regular, 9,8% parcial insatisfacción y 7,3% parcial satisfacción laboral.

En la dimensión condición física se obtuvo un 57 % regular satisfacción, 30 % parcial insatisfacción, 12,7% parcial insatisfacción, estos resultados discrepan de los estudios expuestos por Arce, L & Echegaray, F (2023) donde los resultados presentan una satisfacción laboral regular de 41,5%, 31,7% parcial satisfacción y 14,6% parcial insatisfacción laboral.

En cuanto a los beneficios laborales se obtuvo un 44% parcial satisfacción, 27% regular satisfacción, 21% baja satisfacción, estos hallazgos son discrepantes discrepan con los resultados presentados por Arce, L & Echegaray, F (2023) donde obtuvieron resultados como 78% con satisfacción laboral regular, 12,2% parcial insatisfacción y 7,3 % parcial satisfacción laboral.

Por otro lado, en cuanto a las políticas administrativas se muestra un resultado con un 63% de nivel regular, 22 % parcial insatisfacción, 10 % baja satisfacción, estos resultados discrepan de los estudios expuestos por Arce, L & Echegaray, F (2023) donde el 36.6% consideran una satisfacción laboral regular de 36,6 %, 34,1 % parcial insatisfacción y 14,6 % baja satisfacción laboral.

En la dimensión relaciones sociales se obtuvo un 71% regular, 16 % parcial insatisfacción, 6% baja satisfacción, estos resultados discrepan de los estudios expuestos por Arce, L & Echegaray, F (2023) donde expresan una satisfacción laboral regular de 70,7 %, 14,6 % parcial satisfacción y 7,3 % parcial insatisfacción.

En la dimensión desarrollo personal se obtuvo un 60% regular, 29% parcial insatisfacción ,6% baja satisfacción, estos productos que son discrepantes de los presentados por Arce, L & Echegaray, F (2023) donde expresan una satisfacción laboral regular de 53,7 %, 17,1 % parcial satisfacción y 17,1 % alta satisfacción.

De la misma manera en el desempeño de tareas se obtuvo un 56% percepción regular ,29 % parcial insatisfacción, 6% bajo, estos resultados son diferentes a los obtenidos por Arce, L & Echegaray, F (2023) donde presentan una satisfacción laboral regular de 68,3 %, 14,6 % parcial satisfacción y 12,2 % parcial insatisfacción.

En la dimensión relación con autoridad se obtuvo un 50% regular satisfacción, 30% parcial satisfacción, 11 % baja satisfacción, estos resultados tuvieron diferencia con los obtenidos por Arce, L & Echegaray, F (2023) donde expresan una satisfacción laboral regular de 61 %, 22 % parcial satisfacción y 14,6 % parcial insatisfacción.

Al comparar ambas investigaciones encontramos similitudes como diferencias en los resultados, principalmente con la dimensión de beneficios laborales en el cual hubo una gran diferencia en los porcentajes y esto puede darse por que los trabajadores sienten que su sueldo económico no cubre sus egresos familiares, también porque la empresa no cumple con las expectativas del colaborador ya sea en bonos, o incentivos económicos. Respecto a las siguientes dimensiones se puede observar que existe similitud con la investigación de los autores Arce, L & Echegaray, F (2023) quienes demuestran que existe una satisfacción regular en la dimensión, condiciones físicas, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

Habiendo concluido con el estudio estamos en condiciones de plantear las conclusiones que a continuación señalamos:

OG. Se logró determinar en cuanto que la satisfacción laboral en los colaboradores obreros de la empresa el 60% tuvieron una percepción como regular satisfacción laboral, 27% parcial insatisfacción, resultados que estarían señalando la existencia de carencias de la empresa en relación con sus colaboradores, como; bajas remuneraciones, horarios rotativos, inadecuada condiciones laborales, lo que se ve reflejado en cada una de los componentes de la variable.

OE1. Respecto a la condición física y/o materiales se identificó el 57% de los colaboradores tienen una percepción de regular satisfacción; el 30 % parcial insatisfacción, estos resultados reflejan que las condiciones físicas, un grupo de colaboradores cuentan con los EPP incompletos o vencidos, también tiene que ver por las condiciones ambientales como el clima, polvo, polución de sus propias actividades.

OE2: Respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos los colaboradores identificaron un 44% una parcial insatisfacción; seguido por un 27% con percepción de regular satisfacción laboral, estos resultados reflejan una parcial insatisfacción sobre todo económicos que les dificulta atender adecuadamente las necesidades básicas personales y familiares se refleja en la impuntualidad de los pagos, muchos de los colaboradores planifican sus gastos y lamentablemente la tardanza de sus pagos influye negativamente.

OE3: Respecto a las políticas administrativas se identificó donde el 63% de los obreros perciben una regular satisfacción laboral; 22% parcial insatisfacción, estos resultados están relacionados con las políticas administrativas de la empresa, reglamentos internos, normas laborales donde se establece las prohibición de uso de aparatos tecnológicos, establece horarios rotativos no arbitrarios, horas extras son reconocidas económicamente, pero la insatisfacción laboral se da por que predisponen el tiempo del colaborador.

OE4: Respecto a las relaciones sociales se identificó un 71% de los colaboradores consideran una regular satisfacción laboral, el 16% parcial insatisfacción, estos resultados, reflejan que el compañerismo, la solidaridad, la empatía, el ejercicio de los valores no se dan de forma positiva, sin embargo, puede mejorar a través de un adecuado liderazgo y que se de en forma democrática.

OE5: Respecto a las relaciones de desarrollo personal se identificó el 60% de los colaboradores perciben una regular satisfacción; el 29% perciben una parcial insatisfacción, estos resultados reflejan una aspiración natural de todo ser humano, por querer lograr su desarrollo personal, sin embargo, la empresa no brinda posibilidades de capacitación y promoción necesarios para el logro de dichas aspiraciones.

OE6: Respecto a al desempeño de tareas de los colaboradores obreros se identificó el 56% tienen de los colaboradores a perciben regular satisfacción laboral, el 29% percibe parcial insatisfacción, estos resultados están relacionados con su labor cotidiana, principalmente con las funciones que desempeñan, donde tienen diferencias y debe programarse de forma rotativa, sin embargo, en muchas ocasiones no se gestiona adecuadamente y esto ocasiona la insatisfacción de algunos colaboradores.

OE7: En cuanto a la relación con la autoridad se identificó 50 % de los colaboradores tienen una percepción de regular satisfacción laboral; el 30% con parcial insatisfacción, estos resultados reflejan específicamente en relación a los jefes inmediatos quienes no transmiten las demandas y peticiones de los colaboradores hacia gerencia, como consecuencia ocasiona el rechazo y la insatisfacción de los colaboradores, aun así existe respeto y cordialidad entre ellos.

6.2 Recomendaciones

Primera: En base al resultado de una percepción regular en la satisfacción laboral se recomienda a los directivos encargados quienes gestionan la empresa, tomen en cuenta los resultados del presente estudio, y puedan incorporar e implementar mejoras sustanciales en las políticas laborales de manera integral en cada uno de los componentes, es importante escuchar y comprender las necesidades de los colaboradores obreros en aras de asumir correctivos en el manejo de la organización.

Segunda:

Respecto a las condiciones materiales se recomienda a los encargados de gerencia trabajar de manera más activa en equipo con el área de seguridad y salud en el trabajo para la evaluación de su personal y sus necesidades respecto a su área de trabajo, herramientas y equipos, para que haya un buen desempeño del personal y así también evitar riesgos de accidentes laborales

Tercera:

En tanto que los beneficios laborales tienen brechas se recomienda a los encargados de gerencia así como también al área de recursos humanos, llevar un mejor control de beneficios y remuneraciones acorde al mercado y la escala remunerativa actual, así como también implementar programas que ayuden al colaborador a un buen manejo de salario, un buen manejo de beneficios laborales, también la explicación correcta y detallada de sus boletas de pago entregadas de manera mensual.

Cuarta:

En lo referido a las políticas administrativas se recomienda a gerencia en colaboración con el área de recursos humanos y bienestar social, es la correcta promoción del reglamento interno de la empresa, así como también los derechos del propio trabajador, para que con ello sepan quien podría estar incurriendo en una falta y cuáles serían las medidas a tomar.

Quinta:

En lo referido a la dimensión relación social, se sugiere promover talleres de integración y así poder fomentar la colaboración, mejorando el clima laboral entre el personal.

Sexta:

En lo referido al desarrollo personal, se recomienda a la Unidad de Bienestar Social plantear algunos programas donde se reconozca el trabajo de los colaboradores, ejemplo una premiación a los mejores del mes a través de vales de descuentos, promociones etc.

Séptima

En lo relacionado con la dimensión desempeño de tareas, se recomienda que los jefes inmediatos planifiquen asertivamente la delegación de funciones de los colaboradores, para que se de en forma rotativa y justa.

Octava:

En lo relacionado con la dimensión relación con la autoridad, se recomienda que los jefes inmediatos asuman autocríticamente su falta de empatía y liderazgo. Se debe promover una capacitación, relacionado a las relaciones interpersonales, habilidades sociales, empatía y liderazgo, ya que deben actuar de una forma más asertiva con los colaboradores, con tal acción los colaboradores se sentirán que son escuchados por sus jefes inmediatos y que ellos transmitirán sus peticiones a gerencia o el área administrativa. Por tal razón es importante reconocer que el capital más valioso de una empresa es el capital humano.

Capítulo VII

Referencias

7.1 Fuentes documentales

Aliaga, G. y Castillo, B. (G & B, 2019)“clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada- Lima 2019”- Perú

Arce, L y Echegaray, F. (Arce, 2023)“Satisfacción laboral de los operarios área de atrapado de aves, Empresa Prestadora de servicios pecuarios PSP SAC, Santa María 2023” - Perú

Boada, N. (2019) (Boada, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad , 2019)- Perú

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (Fernandez Collado, 2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición. Mexico: McGRAW-HILL.*

Fernández, M. y et al. (2022) (Fernandez, 2022)“Nivel de Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad San Gregorio de Portoviejo ” ubicado en Ecuador.

Diaz, Y y Quijada, A (2019) “ (Diaz, 2019)Relación entre Satisfacción Laboral y compromiso organizacional de la empresa de manufactura de filtros” – México.

Durand, K. y Flores, C. (2023) (Durand & Flores , 2023)“Satisfacción laboral de los trabajadores contratados de la Municipalidad distrital Santa María, Huaura, 2023”

Lagla, R. (2022) (Lagla, 2022)“dentro de su investigación satisfacción laboral del personal de una empresa dedicada al comercio exterior de la ciudad de Quito” – Ecuador

Mogro, G y Zambrano, M. (2020) (Mogro, Satisfacción Laboral de los Trabajadores de mantenimiento y limpieza de la Escuela Superior Politecnica Agropecuaria de Manabi Manuel Felix Lopez, 2020)

Serrano, A. (2022) (Serrano, 2022) “satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en la planta hotelera, ubicada en ecuador.

7.2 Fuentes bibliográficas

(Palma S. , 2010) *Psicología del trabajo y de las organizaciones. (D. L. Sañudo, Ed.)*
Pearson.

(Robbins, 2018) *Comportamiento organizacional (17 ed.)*. Pearson Educación (Chiavenato,
2009) *Gestion del talento Humano, (5 ed.)*

(Castillo, 2006) *Administración del personal, un enfoque hacia la calidad*

(Locke, 1976) *Teoría de la Discrepancia (11 ed.)*

(Bravo, Peiró, & Rodriguez, 1999) *Psicología del trabajo (4 ed.)*

7.3 Fuentes hemerográficas

Palma (S., 2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú:*
Editora y Comercializadora Cartolan E.I.R.L.}

7.4 Fuentes electrónicas

No se utilizó

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones e Indicadores	Metodología
¿Cómo se presenta la satisfacción laboral, de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?	Determinar cómo se presenta la satisfacción laboral, de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.	Hipótesis general: No se trabajó con hipótesis.	Satisfacción Laboral	<p>-Condiciones Físicas: Indicadores: Organización de espacios, Área laboral, Herramientas de trabajo, Uniformes, Equipo de protección</p> <p>-Beneficios Remunerativos Indicadores: Remuneración económica, Horas extras, Pagos puntuales, Gratificaciones, Bonos de productividad</p> <p>-Política Administrativa Indicadores: Reglamento interno, Normas laborales, Pautas de trabajo, Códigos de Éticas, Horario establecido</p> <p>-Relaciones interpersonales Indicadores: Clima laboral, Compañerismo, Solidaridad, Empatía, Liderazgo.</p> <p>-Desarrollo Personal Indicadores: Aspiración, Futuro, Trabajo y disfrute, Aprendizaje, Capacitaciones.</p> <p>-Desempeño de tareas Indicadores: Las funciones laborales, Trabajo</p>	<p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental-</p> <p>Transversal</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Población: conformados por 63 colaboradores obreros</p> <p>Instrumentos: Escala de satisfacción laboral</p>
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?	Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral, en las condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.	No se trabajó con hipótesis			
¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?	Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023				
¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en las políticas administrativas de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios	Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en las políticas administrativas de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara				

Satisfacción laboral de los colaboradores obreros

<p>Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en las relaciones sociales de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?</p>	<p>Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.</p> <p>Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en las relaciones sociales de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.</p>			<p>rápido, Cumplimiento de labores, Colaboración, Compromiso</p> <p>-Relación con la autoridad</p> <p>Indicadores: Apoyo de gerencia, Respeto, Cordialidad, Jefe inmediato mediador, Tolerancia</p>	
<p>¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en el desarrollo personal de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?</p> <p>¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en el desempeño de tareas de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?</p>	<p>Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en el desarrollo personal de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.</p> <p>Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en el desempeño de tareas de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.</p>				
<p>¿Como se presenta la satisfacción laboral en la relación con la autoridad de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023?</p>	<p>Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en la relación con la autoridad de los colaboradores obreros de la empresa multiservicios Jara Condor S.A.C. Végueta, Huaura, 2023.</p>				

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Sonia Palma (2005) Adaptado por: La Rosa y Sandón (2023)

Finalidad:

Este cuestionario es parte de un trabajo de investigación titulada Satisfacción laboral de los colaboradores obreros de la empresa Multiservicios Jara Condor S.A.C. Vegueta, Huaura, 2023; lo hacemos para obtener el Título de Licenciadas en Trabajo Social, por lo que agradecemos su participación en el llenado del presente Cuestionario.

Instrucciones:

A continuación, usted deberá escoger solo **un número de las columnas** y marcar con una equis (X) en **la línea correspondiente**. Recuerda que tu sinceridad es muy importante. No hay respuestas buenas ni malas. Asegúrate de contestar todas las preguntas marcando sola una alternativa.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (ED)	Indeciso (I)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TA)

AFIRMACIONES EN GENERAL:

	TD	ED	I	DA	TA
1. La organización de espacios en mi trabajo facilita mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a las tareas que desempeño					
3. El ambiente establecido con mis compañeros es bueno para desempeñarme en mis funciones					
4. El trabajo que hago es el adecuado para mi forma de ser					
5. La labor que realizo es igual de valiosa que otras					
6. Los jefes son comprensivos ante situaciones inesperadas					
7. Me siento en desagrado con el trabajo que realizo					
8. Siento un mal trato por parte de la Institución en la cual laboro					
9. Me agrada laborar en compañía de mis compañeros					
10. Mi trabajo actual permitirá me desarrolle personalmente					
11. Me siento útil con el trabajo que ejerzo					
12. La predisposición de mi jefe es inmediata cuando tengo dudas sobre mi labor					

13. El espacio donde laboro es realmente confortable					
14. Siento que mi remuneración es realmente aceptable					
15. Siento algún tipo de explotación por parte de la Institución donde laboro					
16. Tomo distancias con mis compañeros de labor					
17. No estoy en desacuerdo con el horario establecido					
18. Disfruto de las tareas que desempeño en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo siento que no son de vital importancia					
20. La buena relación con los jefes es importante para la calidad de mi trabajo					
21. El ambiente donde laboro es realmente cómodo					
22. Mi salario que percibo en mi trabajo me permite que cubra con mis necesidades económicas					
23. El horario de trabajo me resulta muy incómodo para el resto de mis actividades					
24. La solidaridad es una de las cosas que caracteriza a mi grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados obtenidos con mi trabajo					
26. Siento que mi trabajo me aburre					
27. La relación que presento con mis superiores es cordial y adecuada					
28. En el ambiente donde me ubico trabajando hace mi trabajo más cómodo					
29. Mi trabajo hace que sienta una realización personal satisfactoria.					
30. Me gusta las tareas que realizo					
31. No me siento tan a gusto con mis superiores					
32. Existe la comodidad dentro de mi espacio de trabajo para mi mayor desempeño					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas mas de las horas reglamentaria.					
34. Me siento bien con mi persona haciendo mi trabajo					
35. Me siento realmente complacido con la actividad que laboro					
36. Mis superiores valoran el esfuerzo que presento en mi trabajo					



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
24	P21	Numérico	4	0	El ambiente don...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P22	Numérico	4	0	Mi salario que	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P23	Numérico	4	0	El horario de tra...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P24	Numérico	4	0	La solidarida es ...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P25	Numérico	4	0	Me siento feliz	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P26	Numérico	4	0	Siento que mi tr...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P27	Numérico	4	0	La relacion que ...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P28	Numérico	4	0	En el ambiente	{1, Totalmente en d...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P29	Numérico	4	0	Mi trabajo hace	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P30	Numérico	4	0	Me gusta las tar...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P31	Numérico	4	0	No me siento ta...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P32	Numérico	4	0	Existe la comod...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P33	Numérico	4	0	No te reconocen	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P34	Numérico	4	0	Me siento bien ...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P35	Numérico	4	0	Me siento realente	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P36	Numérico	4	0	Mis superiores v...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
40	Satisfaccion...	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
41	SatisfaccionL...	Numérico	4	0	Satisfaccionlabo...	{1, Insatisfaccion}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
42	Condiciones...	Numérico	4	0	condicionesfisic...	{1, Insatisfaccion}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
43	beneficiosla...	Numérico	4	0	beneficioslabora...	{1, Insatisfaccion}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
44	politicasadm	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
45	politicasad...	Numérico	4	0	politicasadm (A...	{1, Insatisfaccion}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
46	relacionesin...	Numérico	4	0		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
47	relacionesin...	Numérico	4	0	relacionesinterp...	{1, Insatisfaccion}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
48	...	Numérico	4	0	...	{1, Insatisfaccion}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada



Visible: 51 de 51 variables

	Co dig o	Co ndi cio.	Se xo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	
1	1	1	2	1	1	5	4	2	1	1	2	1	1	4	2	1	2	4	4	4	5	2	3	2	4	5	4	
2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	1	4	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	
3	3	1	1	1	4	2	2	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	
4	4	2	2	4	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	3	2	2	1	1	
5	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	
6	6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	
7	7	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	4	1	1	1	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	
8	8	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	2	3	3	1	2	1	2	
9	9	1	1	1	1	1	3	4	1	2	5	5	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	1	2	1	2	
10	10	1	1	1	4	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	3	5	3	3	3	1	1	2	1	
11	11	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	1	2	5	2	
12	12	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	4	1	5	3	3	3	3	3	1	4	2	1	
13	13	1	1	1	1	2	1	2	1	4	1	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	4	4	1	1	1	5	
14	14	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	3	1	2	4	1	3	2	3	2	3	2	1	1	1	
15	15	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	1
16	16	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	1	1	1	2	
17	17	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	4	3	3	2	3	3	2	2	1	2	
18	18	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	3	5	3	3	1	1	2	1	
19	19	1	1	1	1	5	2	1	1	2	4	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
20	20	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	3	2	3	2	1	1	2	1	
21	21	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	3	1	1	2	2	
22	22	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	1	

Vista de datos Vista de variables



22 : P2

1

Visible: 51 de 51 variables

	Co dig o	Co ndi cio.	Se xo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
22	22	1	1	4	1	2	1	2	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	3	3	2	3	3	1	1	1	2	
23	23	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	1	4	2	1	
24	24	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	
25	25	1	1	1	1	1	4	1	2	1	2	2	1	1	2	2	4	2	5	2	2	3	3	1	1	4	1	
26	26	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	3	3	2	3	3	1	1	4	2	
27	27	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	
28	28	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1
29	29	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	5	3	2	2	3	3	1	1	2	2	
30	30	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	5	4	1	1	2	
31	31	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	
32	32	2	2	1	4	1	1	2	2	1	5	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
33	33	1	1	1	1	2	1	5	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	1	1	2	1	
34	34	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1	3	3	2	3	2	1	1	2	1	
35	35	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	2	1	1	1	1	
36	36	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	
37	37	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	4	2	1	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	1	1	1	
38	38	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	1	1	
39	39	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	3	2	4	1	4	2	1	
40	40	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	
41	41	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	5	2	2	1	2	3	3	3	2	2	4	1	2	1	1	
42	42	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	

Vista de datos Vista de variables