UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. CHICLAYO - 2019

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autor:
Ygnacio Figueroa Aldelver

Asesor (a):
Mg. Reyes Reyes Carla Angélica

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2019

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. - 2019, ubicado en el Departamento de Lambayeque, Provincia de Chiclayo, Distrito de José Leonardo Ortiz, tuvo como objetivo principal describir la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. José Leonardo Ortiz – 2019. Lo que se busca con este trabajo de investigación; en primer lugar determinar la satisfacción laboral en la empresa mencionada, y asimismo ayudar a la empresa consolidar los diferentes aspectos que tienen que ver con los factores de satisfacción laboral. Se planteó como problema, ¿Cuál es la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. José Leonardo Ortiz – 2019? La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo y fue tipo descriptivo, por lo que se aplicó un diseño no experimental. La muestra de estudio estuvo constituida por 41 trabajadores entre varones y mujeres de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado. Se aplicó una encuesta a todos los colaboradores de la empresa en estudio, previa solicitud de permiso a la organización. Obteniendo como resultados que en la empresa la satisfacción laboral está en un nivel bajo en diferentes aspectos por ejemplo; en el sueldo que percibe el colaborador el 46.3% está en acuerdo que el salario es muy bajo para las actividades que realiza, se llegó a la conclusión que los factores de motivación o higiene y los factores intrínsecos o motivacionales afectan a la insatisfacción laboral en la empresa.

Palabras Clave:

Satisfacción laboral – Factores Intrínsecos – Factores extrínsecos

ABSTRACT

This research work was carried out at Empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. - 2019, located in the Department of Lambayeque, Province of Chiclayo, District of José Leonardo Ortiz, had as main objective to describe the job satisfaction of employees in the company Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. José Leonardo Ortiz - 2019. What was sought with this research work; First, determine the job satisfaction in the company already mentioned, and also help the company consolidate the different aspects that have to do with job satisfaction factors. It was raised as a problem, What is the Job Satisfaction of the employees of the company Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. José Leonardo Ortiz - 2019? The research was developed using a quantitative approach and was descriptive, so a non-experimental design was applied. The study sample consisted of 41 workers between men and women of the Delgado Processor and Marketing Company. A survey was applied to all employees of the company under study, upon request of permission from the organization. Obtaining as results that in the company job satisfaction is at a low level in different aspects for example; In the salary that the employee receives, 46.3% agree that the salary is very low for the activities they carry out, it was concluded that the motivational or hygiene factors and the intrinsic or motivational factors affect job dissatisfaction in the business.

Keywords:

Job satisfaction - Intrinsic Factors - Extrinsic factors

INDICE

RESUMEN ii

ABSTRACT iii

I. INTRODUCCIÓN 9

1.1. Problema de investigación 10

1.1.1. Contexto Internacional. 10

1.1.2. Contexto Nacional. 12

1.1.3. Contexto Local. 13

1.2. Antecedentes 15

1.2.1. Contexto Internacional. 15

1.2.2. Contexto Nacional 17

1.2.3. Contexto Local 20

1.3. Formulación del problema 23

1.4. Aspectos teóricos 23

1.4.1. Satisfacción Laboral. 23

1.4.1.1. Definición de satisfacción laboral. 23

1.4.1.2. Factores de la satisfacción laboral. 23

1.4.1.2.1. Factores extrínseco o higiénicos. 24

1.4.1.2.2. Factores intrínsecos o motivacionales. 25

1.4.1.3. Efecto de la satisfacción laboral. 26

1.4.1.4. Insatisfacción laboral. 27

1.4.1.5. Consecuencias de la insatisfacción laboral. 28

1.4.1.6. Variables de la satisfacción laboral. 28

1.4.1.7. Teorías de la satisfacción laboral. 30

1.5. Objetivos 32

1.5.1. Objetivo General. 32
1.5.2. Objetivos Específicos. 33
1.6. Hipótesis 33
1.7. Justificación e importancia de la investigación 33
1.7.1. Importancia. 33
1.7.2. Justificación teórica. 33
1.7.3. Justificación metodológica 34
1.7.4. Justificación practica 34
II. MATERIAL Y MÉTODOS 35
2.1. Tipo y diseño de la investigación 36
2.1.1. Tipo de investigación. 36
2.1.2. Diseño de investigación. 36
2.2. Población y muestra 37
2.2.1. Población. 37
2.2.2. Muestra. 38
2.3. Variables 38
2.4. Operacionalización de variables. 39
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información 42
2.5.1. Técnicas de recolección de la información. 42
2.5.2. Instrumentos de recolección de la información. 42
2.5.3. Confiabilidad. 43
III. RESULTADOS 44
IV. DISCUSIÓN 68
4.1. Discusión de resultados 69
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 71

VI. REFERENCIAS 74

VII. ANEXOS 79

Anexo 1: Encuesta 80

Anexo 2: Solicitud de permiso y apoyo para trabajo de investigación 83

Anexo 3: Carta de aceptación para el trabajo de investigación 84

Anexo 4: Matriz de consistencia 85

Anexo 5: Declaración jurada. 86

Anexo 6: Formato T1-C1-USS 87

Anexo 7: Turniting 89

Anexo 8: Acta de originalidad 94

Anexo 9: Resolución de aprobación 96

Anexo 10: Fotos 98

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Colaboradores de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. 37
Tabla 2: Operacionalización de la variable - Satisfacción Laboral 39
Tabla 3: Sexo de los encuestados. 45
Tabla 4: El sueldo es muy bajo para las actividades que realiza el colaborador 46
Tabla 5: En la empresa cada uno gana lo que se merece por el trabajo que realiza. 47
Tabla 6: Conformidad con los premios y/o incentivos que recibe. 48
Tabla 7: La pensión que percibe por el trabajo le da seguridad para el futuro. 49
Tabla 8: El trabajo le ofrece un buen seguro médico al trabajador. 50
Tabla 9: Suficientes períodos de descanso y vacaciones. 51
Tabla 10: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores. 52
Tabla 11: Le disgusta el horario. 53
Tabla 12: El jefe inmediato tiene la capacidad de dirigir el trabajo para que sea eficaz. 54
Tabla 13: Existe una comunicación fluida entre los jefes/supervisores y el personal. 55
Tabla 14: El ambiente creado por los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar las funciones. 56
Tabla 15: Existe competencia entre los compañeros de trabajo. 57
Tabla 16: Seguridad y estabilidad en el trabajo. 58
Tabla 17: Existen beneficios laborales o compensaciones no económicas para la plantilla como parte de las políticas de la empresa. 59
Tabla 18: La empresa se adapta eficazmente a todo tipo de cambios. 60
Tabla 19: Le gusta el trabajo que realiza el trabajador. 61
Tabla 20: Existen oportunidades de progresar en la empresa. 62
Tabla 21: El trabajo le hace sentir realizado como persona al trabajador. 63
Tabla 22: La empresa proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional. .. 64
Tabla 23: El jefe inmediato valora el esfuerzo de los trabajadores. 65
Tabla 24: Obtiene reconocimiento por los demás por su buen desempeño. 66
Tabla 25: Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien. 67

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo de los encuestados 45
Figura 2: El sueldo está acorde a las actividades que realiza 46
Figura 3: Tiene un sueldo justo. 47
Figura 4: Conformidad con los premios y/o incentivos 48
Figura 5: La pensión que recibe le brinda seguridad 49
Figura 6: Ofrecen seguro médico. 50
Figura 7: Suficientes periodos de descanso y vacaciones 51
Figura 8: Distribución física del ambiente de trabajo 52
Figura 9: Le disgusta el horario 53
Figura 10: El jefe sabe dirigir el trabajo que realizó 54
Figura 11: Existe una comunicación fluida en la organización 55
Figura 12: El ambiente es ideal para desempeñarse 56
Figura 13: Existe fuerte competencia en el trabajo 57
Figura 14: Seguridad y estabilidad en el trabajo 58
Figura 15: Existencia de beneficios laborales o compensaciones 59
Figura 16: La organización se adapta eficazmente a los cambios 60
Figura 17: Le gusta el trabajo que realiza. 61
Figura 18: Existe oportunidades de progresar en la empresa 62
Figura 19: El trabajo le hace sentir realizado como persona 63
Figura 20: Me proporciona oportunidades de crecimiento la empresa 64
Figura 21: El jefe inmediato valora el esfuerzo 65
Figura 22: Obtención de reconocimiento por los demás 66
Figura 23: Brinda recompensas la empresa 67

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Contexto Internacional.

Sánchez & García (2017)) refiere que en Hidalgo – México desde la década de los 90 se ha incrementando la insatisfacción laboral en el trabajo, la cual se ha logrado identificar que un aspecto que genera la mayoría de insatisfacción en los colaboradores es el salario, ya que consideran que no son bien remunerados con las actividades que realizan en las empresas de Hidalgo, otro factor que genera la insatisfacción en los colaboradores de las empresas de dicha ciudad es el desarrollo, ya que no existen mas puesto que ofrecer y no existe oportunidades de ascenso para seguir escalando en la empresa, ante esta problemática se recomienda a las organizaciones logren crear paramentos o políticas de satisfacción laboral, que genere suficientes ganancias a los trabajadores con salario justo, buena seguridad en el trabajo, oportunidad de desarrollo entre otros aspectos, asimismo, se debe crear un ambiente donde todos los colaboradores tenga una oportunidad de expresar sus necesidades ante sus superiores, y así se ayudara a mejorar la satisfacción del colaborador. (p. 163)

Zayas, Baéz , Zayas, y Hernández (2015) comentan que las principales causas de insatisfacción laboral en las empresas mayoristas de la ciudad Holguín – Cuba; son el salario ya que no corresponde con las actividades que realiza, las condiciones de trabajo no son los adecuados que generan riesgos desfavorables en la saludad humana del colaborador, los diseños de puestos no están bien diseñados y algunos colaboradores se siente incomodos para los mismos puestos, otro aspecto es el poco espacio para desarrollar sus actividades ya que dificultad movilizarse al personal de un lugar a otro y por último un factor de insatisfacción que genera bastantes problemas en las empresa es la discrepancia que existe entre los jefes. Por lo consiguiente ante los diferentes tipos de insatisfacción laboral en los trabajadores que no se pueden resolver en las empresas se recomienda que debe de existir en las empresas políticas de pago, la cual el salario esta de acuerdo a las actividades que realice el colaborador, asimismo se debe reconocer al colaborador más destacado de cada mes e implementar mas espacio en cada una de las áreas de las empresas que ayudar a los trabajadores a movilizarse de mejor manera. (p. 49-50)

Pedraza (2018) manifestó que México en la actualidad en las empresas publicas y privadas la mayoría de los colaboradores no cuenta con un ambiente de trabajo agradable, que ayude a facilitar la buena relación entre subordinados y superiores, otra problema que se percibe en las organizaciones es que existe una deficiente respecto a la comunicación entre jefes hacia los empleados para recibir las inquietudes de cada uno de ellas y brindar la confianza para que puedan desempeñarse de forma eficiente en sus áreas, cabe señalar que las empresas privadas tienen una mayor satisfacción laboral respecto al indicar de identidad con la empresa, respecto a las empresa publicas que la satisfacción es baja por diferente motivos como las malas condiciones laborales donde realizan sus funciones, asimismo, se recomienda a los gerentes de las empresa se comprometan en satisfacer todas los necesidades y velar por el bienestar de los colaboradores, para que se sientan identificados con la empresa, formando políticas y prácticas de gestión del personal en los diferentes factores de la satisfacción laboral que mejore la productividad del personal de la organización. (p. 99)

Roncancio, Camargo, & Cardona (2017) refiere que en Colombia los factores como el salario y el tipo de contrato que se realiza a los trabajadores generan insatisfacción laboral en las empresas, asimismo otro aspecto a considerar es que en los colaboradores del sexo femenino están menos satisfechas que los del sexo masculino; además los contratos de tipo indefinido aumentan un alto porcentaje de satisfacción en los colaboradores, por consiguiente otro de tipos de contratos por ejemplo el contrato por prestación de servicios genera mayor insatisfacción, analizando el aspecto salarial un aumento de sueldo genera la probabilidad de que el trabajador se sienta mas satisfecho por esta razón se recomienda a las organizaciones que se debe analizar la remuneración de todos los puestos de trabajo de las áreas, ya que deben ser justas y equitativas con las funciones y actividades que realiza el trabajador en las empresa, en la definición de la teoría de Taylor en su estudio motivación en el trabajo el salario es la principal fuente satisfacción laboral por la cual las organizaciones deben tener escalas remunerativas para cada área de la empresa y asimismo se brindara un salario justo de acuerdo a las actividades que realiza el trabajador. (p. 315)

1.1.2. Contexto Nacional.

Vargas & Sánchez (2017) refiere que la mayoría de las empresas industriales de Lima, los empleados mostraron estar insatisfechos de manera negativa, en los siguientes aspectos, las cuales son que las condiciones de trabajo no son óptimas y esto se vio reflejado en que los trabajadores que indicaron que algunas personas no tienen profesionalismo al realizar su trabajo, en cuanto al investigaciones de las relaciones en el trabajo y su dominio que tiene en la atención al cliente se concluye que, existe una influencia directa pues indican que los empleados no compartan tiempo fuera del trabajo con sus compañeros, los empleados establecen en oportunidades malas relaciones tanto con su jefe como con sus compañeros; asimismo se debe capacitarse en motivación a los trabajadores, así tener en cuenta y conocer que lo que motiva a una persona, no necesariamente motiva a otra. El dinero puede ser un factor que genere satisfacción laboral, pero no es lo único que mantiene satisfechas en su trabajo.

La Comunidad Laboral Trabajando.com (2016) comentan que el 76% de los peruanos no se siente felices en sus empresas ya que no cuenta con un buen salario, falta de comunicación entre otros factores, también se logro identificar que el 22% de los personas indican que la insatisfacción se genera por un trabajo deficiente, el 20% señala que el mal clima laboral y tenciones son generadores de insatisfacción laboral y falta de un líder en las organización, como también no reconocer los logros de los colaboradores, asimismo, existen diferentes factores que mejoran la satisfacción laboral en el trabajo como son: un mejor sueldo, trabajo seguro, un gerente que sea líder, los beneficios de la empresa entre otros. Es por ello que se recomienda que tener gerentes capacitados que puedan tratar de manejar de manera adecuada las dimensiones de satisfacción laboral, asimismo, es fundamental que existan procedimientos y mecanismo adecuados para reducir la insatisfacción como son los salarios, reconocer los logros de los trabajadores entre otros aspectos.

Agencia Peruana de Noticias (2017) manifiestan que estudios realizado por Ronald Career Services Group, el 44% de los colaboradores de las empresas en el Perú se siente conformes en centro donde laboral por lo contrario el 56% de los colaboradores no se

siente a gusto donde laboral, por tal motivo los colaboradores consideran que si tiene una oportunidad de laboral en otra empresa si cambiarían de empleo en busca de una mejor satisfacción laboral y algunos están disconformes con las organizaciones, el salario es un elemento considerables para lograr que los colaboradores se sientan motivados, mientras que otras personas busca una estabilidad en las organizaciones que el Perú no se logra en la mayoría de trabajadores las mismas, las cuales generan trabajar mas por necesidad. Asimismo, la insatisfacción laboral entre la empresa y los trabajadores se debe resolver a tiempo, con una buena comunicación, asimismo, tratar que todos ganen tomando las mejores estrategias para la solución y brindando herramientas necesarias para que realicen sus funciones.

Rosales (2015) refiere que en los colaboradores de Lima Metropolitano, no brindar capaciones a los colaboradores genera un insatisfacción de autoeficacia y falta de confianza, las cuales trae como consecuencia el lograr efectuar con los objetivos señalados por la organización, la cual genera que las personas no se sienta insatisfechas en el trabajo y la vida, por otro lado el no contar con un ambiente adecuado desfavorable hace que los colaboradores consideren que la empresa no se preocupa por sus bienestar y genera que se labore con condiciones de estrés, es por ello que se recomienda a todas las organizaciones tanto privadas como publicas que deben de realizar capacitaciones para si fortalecer la satisfacción laboral de sus colaboradores y se sientan identificados con la organización, un problema de ellos es que dicha empresa no realiza capacitaciones a su personal.

1.1.3. Contexto Local.

En la actualidad es de gran importancia que las organizaciones a nivel mundial se preocupen por tener una adecuada gestión de capital humano, las empresas de difentes rubros, buscando constituir un clima laboral apropiado, logrando optimar el rendimiento laboral de todos sus colaborados. La satsifacción laboral de los colaboradores se ha generado de gran interés para las organizaciones ya que se entiende que un capital humano satisfecho es más productivo y lograr un mayor beneficio para la organización.

La empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C., se encuentra ubicado en predio Santo Tomas Nro. S/N (Carretera Panamericana Norte Km 776). En el departamento de Lambayeque, provincia de Chiclayo, distrito de José Leonardo Ortiz, cuenta actualmente con 41 trabajadores, su actividad comercial es la industria. Esta empresa se dedica a la producción y comercialización de envases y telas de polipropileno y estos productos cubren la demanda de diversos sectores industriales, tales como la agricultura, la pesquería, la minería, entre otros.

En términos generales la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. en éltimos se puede verificar una alta rotación del personal, personal poco motivado, hay poco trabajo en equipo entre otros factores que generar con consecuencia una insatisfacción laboral y baja productividad. Otro factor que se ha podido evidenciar por se una empresa industrial es la alta demanda y pedidos que sus productos que tienen que cumplir, lo cual genera que los colaboradores realicen turnos fuera de sus horario de trabajo y asimismo exista sobre carga laboral, los actividades que se realizan en la empresa generan un desgaste fisico y debido a la jornadas intensas generar una deficiencia respecto a la satisfacción laboral y productividad.

La empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C., si no identifica a tiempo algunos problemas que generan la insatisfacción laboral en sus colaboradores puede traer como consecuencia que no se cumplan con los objetivos establecidos por la empresa, generar mas insatisfacción en sus trabajadores, poco trabajo en equipo, los trabajadores se perturben emocionalmente y estos no cumplan con las actividades establecidas.

Por estar cinsutancias de insatisfacción laboral que existe en el organización, nos motiva a realizar esta investigación para poder ayudar a la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C., a identificar cuales son los factores o elementos que influyen en la organzacion a que su personal no se sientan satisfechos y tratar de mejorar en futuro, brinando diferente herremientas para que se logre aumentar en un porcentaje la satisfacción laboral de los colaboradores.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Contexto Internacional.

Salazar (2018) indica que se investigó "Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana", el estudio tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; utilizando un tipo de investigación explorativa, descriptiva y correlacional, para ello se trabajó con una población de 568 funcionarios, servidores y trabajadores. Obteniendo como resultados que el 70.9% de los colaboradores de la empresa en estudio tienen un nivel alto de satisfacción laboral, se llegó a obtener las siguientes conclusiones que la satisfacción laboral es el nivel de bienestar y felicidad que un persona experimenta en el trabajo, basado en sus percepciones, pensamientos y evaluaciones del mismo y el estudio refleja también que el etapa de satisfacción laboral se encuentra en la categoría de "algo satisfechos". Existe insatisfacción respecto a la temperatura de las instalaciones, la formación otorgada por la Institución, así como las oportunidades de promoción disponibles; componentes que pueden ser mejorados con la intensión de reforzar el nivel de satisfacción global.

Blandón & Londoño (2017) indican que se investigó "Satisfacción Laboral y Tipos de Vinculación en los Empleados en la Planta Frigocolanta de Santa Rosa de Osos". En Colombia, el estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre los tipos de vinculación y la satisfacción laboral en los empleados de la Planta Frigocolanta de Santa Rosa de Osos; la metodología del estudio es de tipo no experimental, con enfoque descriptivo y transversal. Se obtuvo como resultados que 43% de los colaboradores encuestados se sienten satisfechos y solo el 2% de los colaboradores se encuentra insatisfechas dentro del factor intrínseca, se concluye; que dentro de la satisfacción de los colaboradores de la Cooperativa Colanta en la sede de Santa Rosa de Osos se evidencia que la satisfacción de tipo intrínseca presenta unos resultados favorables para la organización y otro conclusión es que la gran parte de los colaboradores se encuentran satisfechas dentro de la Cooperativa, incluyendo sus motivaciones internas y externas, se evidencia que una puede compensar y respaldar a la otra, generando mayor eficiencia y eficacia en la tarea. Es importante mencionar que la satisfacción

extrínseca es un agente que sostiene la motivación intrínseca, lo cual hace que si la persona no se siente identificado con la tarea los beneficios legales y extralegales que ofrece la cooperativa se conviertan en una balanza que sostiene la satisfacción.

Gómez, Quintero, & Sierra (2016) realizaron una investigación sobre "Factores motivacionales y las principales características de Satisfacción Laboral que tienen los empleados de la empresa CORDOBLEZ M.A. S.A.S en el año 2016". En Colombia, la investigación tuvo como objetivo describir los factores motivacionales y las principales características de satisfacción laboral que tienen los empleados de la empresa CORDOBLEZ M.A. S.A.S en el año 2016. La investigación fue de tipo descriptivo-exploratorio; cuya muestra objetiva fue de 40 empleados distribuidos así: 5 en el área administrativa, área comercial 4 y 31 en la planta de producción, Se obtuvo como resultados que la mayoría de colaboradores se identifican con los factores externar, que se relacionan con el reconocimiento y salario, llegando a la conclusión; que los colaborares de la empresa se identifican dentro de los rangos establecidos. Los factores de reconocimiento y salario evidencia de manera relevante por encima de los demás factores normales, asimismo, se identifico que la mayor satisfacción que se genera en un trabajador es ser reconocidos y para los colaboradores lo que mas les interesa en la empresa es los reconocimiento y salarios.

Alcívar & Guapi (2018) en su investigación titulada "Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil". En Ecuador, el estudio tuvo como objetivo determinar la Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil. Utilizando una metodología de estudio de tipo descriptiva y correlacional, diseño no experimental; para ello se trabajó con una muestra de 53 empleados. Se obtuvo como resultados que el 38% de los trabajadores encuestados manifiestan estar muy de acuerdo en que si se reciben mayores beneficios, la productividad empresarial va a optimizarse en sus resultados. Se llegó a la conclusión que los diferentes tipos de satisfacción que se genera en la fuerza laboral de una organización, entre los que se encuentran, la seguridad, estabilidad, incentivos, ingresos, ascensos en el cargo, logro de

objetivos y metas, beneficios, entre otros, que fueron tabulados para su análisis de correlación con la productividad.

Martillo (2018) en su investigación "Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.". En Ecuador, el estudio tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CIAMAN S.A. y la percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos. la metodología del estudio es de tipo no experimental, descriptivo y correlacional, la muestra estuvo conformada por 41 empleados. Se obtuvo como resultados que la mayoría de los colaborares se siente satisfechos en la empresa, por lo cual ningún motivo piensan dejar la organización y se siente identificados con la misa. Se concluye; que la satisfacción en l trabajo esta vinculada a varios factores, de las cuales algunos factores son socioeconómicos. La cual la satisfacción de los colaboradores es crucial para conseguir los objetivos señalados por la organización y aumentar la rentabilidad. Y se afirma un compromiso fuerte hacia la organización.

1.2.2. Contexto Nacional

García (2016) indica que se investigó "Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016". El estudio tuvo como objetivo identificar cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016; la metodología del estudio es de tipo correlacional, para ello se trabajó con una muestra de 60 colaboradores del área administrativa. Se obtuvo como resultados que el 17% de los trabajadores muestra una parcial insatisfacción laboral y un 82% una regular satisfacción; se llegó a obtener las siguientes conclusiones que los niveles de satisfacción laboral de la empresa en estudio, se logro identificar que se encuentra insatisfechos y otro pequeño porcentaje se muestra regularmente satisfechos, es por ello que se recomienda a las personas que investiguen este tema logren identificar los factores que disminuyen la satisfacción laboral.

Cainecela & Pazos (2016) en su investigación “La Relación entre Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional e Intención de Rotación en profesionales de una Empresa Minera en el Perú”, en Lima, El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú y analizar las variables que predicen la intención de rotación, la metodología del estudio es de tipo correlacional, predictivo, explicativo y transversal; para ello se trabajó con una muestra que esta conformada por 150 personas de que tienen un nivel profesional y especialistas en su área. Se obtuvo como resultados que los factores intrínsecos y extrínsecos, estos últimos presentan un mayor puntaje, lo cual demuestra que los trabajadores de la organización se sienten más satisfechos con aquellas condiciones manejadas por la misma organización (como los beneficios sociales, las condiciones físicas, los reglamentos internos y la seguridad en el trabajo) que con aquellas condiciones relacionadas con los logros, el reconocimiento o el crecimiento profesional. Se llego a obtener las siguientes conclusiones que los factores internos y externos tienen una relación significativa con la rotación del personal, y también se contaron resultados que el afecto del compromiso organizacional y los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral y Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral predicen la intención de rotación.

Huamán (2018) investigó sobre “Satisfacción Laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018”, en Lima; con el objetivo de identificar la satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018; la metodología que se utilizó fue descriptivas, el diseño fue no experimental – transversal, La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 66 personas, se obtuvo como resultados que 37,88% de las personas afirma que la satisfacción laboral dentro de la empresa es considerada como “Algo Satisfecho”, el 33,33% afirma que es “Bastante Satisfecho”, así como el 16,67% manifiestan como “Muy Satisfecho”. Por lo tanto, según el modelo S20/23 la mayoría de los encuestados de la empresa Grupo Vamer Security afirman que la satisfacción laboral es satisfactoria; se concluye; que respecto al objetivo general ha sido logrado ya que se han demostrado a través del programa

SPSS versión 25 y que los colaborares de la empresa se encuentran en un nivel de satisfacción con su trabajo, la cual se concluye que la empresa se esfuerzo para lograr la satisfacción de sus colaboradores brindándoles las mejores condiciones para que se desarrollen laboralmente.

Leonardo (2018) en su investigación sobre "La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de Novaplaza de la ciudad de Huaraz, 2018", el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018; la metodología del estudio es de tipo aplicada y nivel correlacional y diseño no experimental y transversal, para ello se trabajó con una población de 50 colaboradores. Se obtuvo como resultados que cuando la productividad laboral es alta en un 52% la satisfacción laboral se encuentra en el nivel regular en un 52%, mientras que cuando la productividad laboral se encuentra bajo en un 2% la variable satisfacción laboral se ubica en el nivel regular con el mismo porcentaje del 2%, estos resultados indican que la empresa tiene una productividad laboral alta mientras que la satisfacción laboral es regular. Se llegó a obtener las siguientes conclusiones; que exiten relación entre las variable en estudio ya que aplicando el chi-cuadrado indico el valor de 1,85, la cual los resultados nos arroja que la productividad en la empresa es muy buena, ya que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio, mientras otros aspectos como la productividad laboral se encuentran en un nivel bajo, debido a que la productividad laboral es alta, sea determinado que la mayoría de los colaboradores se encuentra insatisfechos en la empresa ya que el área de recursos humanos en la empresa no esta capacitada para motivar al personal.

Salas (2018) en su investigación "Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa manufacturera, Lima 2017", en Lima, el objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa manufacturera, según género, rango de edades, estado civil, grado de instrucción, antigüedad y puesto de trabajo, Lima 2017, la metodología del estudio es de tipo básica y diseño descriptiva, la muestra estuvo conformada por 199 colaboradores, los resultados de la investigación arrojan que el 17% se encuentra muy insatisfecho, el 33% insatisfecho, el 33% promedio y el 17% muy satisfecho; en relación con aquellos que se tienen el puesto de asesores, el 67% se

encuentra en el nivel promedio y el 33% muy satisfecho; en relación con aquellos que tienen el puesto de asistentes, el 25% se encuentra muy insatisfecho, el 50% insatisfecho y el 25% promedio; en relación con aquellos que tienen el puesto de auxiliares. Se concluye; que la satisfacción laboral es un tema de vital importancia en las empresas, en la medida que cuando el colaborador está satisfecho este demostrará mayor interés en obtener los mejores resultados en productividad, así como generará mayor motivación y compomiso. Por otro lado, resulta importante para las organizaciones realizar diagnisticos para lograr identificar el grado de satisfacción de sus calaboradores, porque esta información tendrá sus repercusiones en el logro de los objetivos y metas de las organizaciones.

1.2.3. Contexto Local

Guevara (2018) indica que se investigó "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente en Palmira Hotel Chiclayo – 2017". El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en Palmira Hotel Chiclayo SAC, la metodología del estudio es de tipo cuantitativa y el diseño transversal. Para ello se trabajo con una muestra de 15 colaboradores en la población de satisfacción laboral, los resultados de la investigación arrojan que el 3.32 demostrando que los colaboradores no se encuentran en un nivel alto de satisfacción, sino en un nivel neutro, por motivo de la existencia de diversas causas negativas como la incapacidad de crecimiento y desarrollo, es decir que los colaboradores no tiene opciones de seguir creciendo y desarrollándose en el ámbito profesional en la organización así como también salario insuficiente índice de que la empresa no remunera adecuadamente a sus contribuyentes; se concluyó que la empresa en estudio tiene un novel alto de satisfacción, logrando identificar que los trabajadores tienen características tanto positivas como negativas en su trabajo, la mayoría de correlación se logra salario, logros de los colaboradores, relación con los compañeros y superiores, es por ello que la empresa debe de lograr mejorar la satisfacción laboral.

Morante & Perleche (2018) investigo sobre “Satisfacción Laboral en la fábrica de calzados "Cindy" E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo – 2018”. El estudio tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L en la ciudad de Trujillo-2018, la metodología del estudio es de tipo básica y descriptiva, la muestra estuvo conformada por un total de 30 colaboradores, Se obtuvo como resultados que en la fábrica la mayor parte de los colaboradores se sienten satisfechos con esta dimensión de ambiente fisico del trabajo que tiene un promedio de 4.51, esto se debe a que el dueño se responsabiliza de sus colaboradores para que tengan una buena iluminación, esto es importante para que el calzado tenga un excelente acabado. llegando a las conclusiones, en la satisfacción laboral en la empresa de estudio se encuentra en un nivel medio a bajo, esto es algo bastante negativo para la empresa ya que afectara la productividad y de este factor depende la empresa para desarrollarse, pero ante ello la empresa descuida algunos aspectos como brindar ascensos, falta de liderazgo por los jefes, la remuneración es otro factor con un nivel alto de insatisfacción eso quiere decir que un colaborador que no se encuentre motivado no desarrollara sus funciones de forma eficiente.

Rodríguez (2017) investigó sobre “Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016”. El estudio tuvo como objetivo el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores del establecimiento, la metodología del estudio es de tipo descriptivo y cualitativa, con una muestra de 38 colaboradores. Se obtuvo como resultados que el 65% de los colaboradores se encuentran “satisfechos” con su labor evidenciando que existen ciertos elementos que favorecen la disposición para con el trabajo; así mismo el 23% presenta un nivel “promedio” de satisfacción lo que revela la existencia de elementos que no necesariamente ejercen una influencia positiva en el colaborador; mientras que el 6% de los colaboradores dice sentirse “muy satisfecho” lo que indica que tanto los elementos físicos, normativos y de autoridad proveen en ellos una disposición positiva al trabajo. Por el contrario, el otro 6% de los colaboradores dice sentirse “muy insatisfecho” indicando la existencia de condiciones de trabajo que generan una indisposición hacia el mismo. Llegando a obtener las siguientes conclusiones; que en el presente estudio de investigación se logro determinar que la mayoría

de colaboradores se encuentran insatisfechos, las cuales los principales factores que generan dicha satisfacción es los salarios, ya que consideran que todos no perciben el mismo sueldo a pesar que realizan las mismas funciones, otro aspecto generado de insatisfacción es la falta de capacitación, otro aspecto es que consideran que su trabajo no es valorado por la empresa, y consideran que los motivaría si la empresa valora sus actividades que realizan.

Fuentes (2017) indica que se investigó "Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo". El estudio tuvo como objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral que presentan los agentes de ventas en la empresa; la metodología del estudio es de tipo sustiva y diseño descriptivo; para ello se trabajó con una muestra de 12 personas se encuentran en el área de ventas, encargados y otros. Se obtuvo como resultados que el 73% del total de los agentes de ventas se encuentran de acuerdo con su beneficios laborales y remunerativas; así mismo el 27% de los agentes de ventas se encuentran en desacuerdo con sus beneficios laborales y remunerativos. Se llego a obtener las siguientes conclusiones: se obtuvo un grado de satisfacción alta en los siguientes elementos como son los ambientes físicas de la empresa y los materiales que se le ofrece para desarrollar sus funciones, y la poca relación que existe entre compañeros, las políticas de la empresa, pero no todo los aspectos son negativos ya que la mayoría de colaboradores consideran que tienen un ambiente adecuado para que desarrollen sus funciones.

Villalobos & Pérez (2017) en su investigación titulada "Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario INPE – sede Chiclayo"; teniendo como objetivo general determinar y proponer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional Penitencia INPE – Sede Chiclayo. la metodología del estudio es de tipo mixto y el diseño es descriptivo; con una muestra de 180 trabajadores. Los resultados de la investigación arrojan que en la dimensión de Retribución económica, los trabajadores del INPE muestran un grado de insatisfacción en algunos indicadores, concluir que su salario no va tan acorde con el esfuerzo que estos realizan, el mismo caso en comparación con otros salarios en otras instituciones. El estudio tuvo como conclusiones; que la satisfacción laboral del personales de la empresa en estudio se encuentra

en un nivel alto ya que consideran importantes para las empresas, y las remuneraciones están acorde a las actividades que se desarrollan.

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo – 2019?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Satisfacción Laboral.

1.4.1.1. Definición de satisfacción laboral.

Robbins & Judge (2009) definieron la satisfacción laboral como "una emoción efectiva sobre las actividades que realiza el trabajador en una organización, que se genera de evaluación de características de las mismas. Lograr una satisfacción laboral en un colaborador trae aspectos positivos acerca de la misma, por otro lado el factor de insatisfacción genera actitudes negativas en la organización. Cuando se comenta sobre las actitudes de los colaboradores se hace referencia a los colaboradores de las empresas". (p. 79)

Alles (2012) define a la satisfacción laboral como: "el grado de satisfacción de los empelados en proporción con el trabajo que realizan. Usualmente se mide sobre la base de ciertos ítems preestablecidos". (p. 736)

Herzbeg y sus colaboraboradores (1959) citado por (Chiang, Martín, & Nuñez (2010) refiere que "la satisfacción se da por los diferentes aspectos psicológicos generado por la emoción que envuelve las expectativas de los colaboradores". (p. 175)

1.4.1.2. Factores de la satisfacción laboral.

Según Chiang, Martín, & Nuñez (2010) explica "la teoría de los dos factores, también denominada teoría de la motivación e higiene, propuesto Herzbeg y sus colaboradores (1959) investigaron que los factores de satisfacción son generados por los

logros, reconocimiento, ascensos, y estos factores se relacionan con el trabajo. Asimismo, los factores de insatisfacción son generados por el estilo de liderazgo del jefe, políticas y normas de la empresa, las condiciones de trabajo y salarios. Cuando los trabajadores descubran los sentimiento de satisfacción, existían describiendo sucesos internos al correcta responsabilidad y que cuando referían contextos terminantes de insatisfacción existían unas de ellas referentes a sucesos extrínsecos al propio trabajo. Es decir, que los elementos de satisfacción se relacionan con las actividades del trabajador, mientras que los factores de insatisfacción hacían referencia al contenido del trabajo". (p. 175, 176)

El modelo planteado por Herzberg citado por Chiavenato (2009) "señala que la satisfacción en el trabajo se identifica en dos aspectos factores intrínsecos también llamado factores motivacionales y los factores de insatisfacción laboral también llamado factores higiénicos". (p. 45)

1.4.1.2.1. Factores extrínseco o higiénicos.

Se refieren a las entornos que encierran a los colaboradores en su centro de labores; en este punto perciben las condiciones ambientales y físicas del colaborador, como las normas de la empresa, los salarios, los beneficios, oportunidades de desarrollo y entre otros factores. Asimismo, los factores extrínsecos tienen una contenido muy limitado para que influyan de manera positiva en las conductas de los colaboradores. Si se logra desarrollar de forma optima estos factores solamente se evitara la insatisfacción. Según Locke, (1976) citado por Chiang, Martín, & Nuñez (2010) probó identificar y analizar los diferentes indicadores de las que dependía la satisfacción laboral, las cuales las agrupa depende las características del las funciones del trabajo las características individuales del colaborador. Dichos indicadores las clasifica de la siguiente manera. (p. 166, 167)

La satisfacción con el salario: este indicador hace referencia al sueldo que sea de forma equitativa o respecto al escala de distribución de la misma.

La satisfacción con los beneficios: el presente indicador se refiere a los seguros médicos que les brinda la empresa, las vacaciones o las pensiones que perciben.

La satisfacción con las condiciones de trabajo: este indicador se refiere a los descansos, lo horarios, el aspecto físico del lugar donde desarrollan sus actividades, la temperatura entre otros aspectos.

La satisfacción con la supervisión: refiere al modo en que es supervisado por sus jefes, las técnicas que utiliza es la adecuada, y las relaciones administrativas y humanas.

La satisfacción con los compañeros: en este indicador se mide la relación y compañerismo que existe en las organizaciones como las competencias de los mismos, el respaldo y amistad que reciben de sus compañeros de labores.

La satisfacción con la compañía y la dirección: en el indicador se contiene aspectos como los salarios de la empresa y las políticas de beneficios.

1.4.1.2.2. Factores intrínsecos o motivacionales.

Se describen el contenido del puesto, a las obligaciones y tareas que se relacionan con este factor; se genera a largo tiempo una satisfacción duradera, la cual trae como factor positivo que aumenta la productividad, respecto a los niveles estándares, en este factor percibe reconocimiento personal, sentimientos de realización y crecimiento que se podrá percibir en las actividades y funciones que realice el trabajador en el día a día y que tienen un significado en el trabajo. Si estos factores se logra llegar a un punto donde sea optimas se elevara la satisfacción si son bajos. Por eso se les nombra factores de satisfacción.

Para que exista un mejor motivo en el trabajo, Herzberg plantea el florecimiento de las tareas (jcb enrichmcnt), que reside en generar mayores objetivos, las actividades del puesto y responsabilidades. Chiang, Martín, & Nuñez (2010) Dichos *indicadores* las clasifica de la siguiente manera (p. 166, 167).

La satisfacción con el trabajo: en el presente indicador incluye los factores motivacionales del colaborador, las oportunidades que les brinda la empresa para desarrollarse y aprender, la cantidad de trabajo, la oportunidad de conseguir el éxito en la misma y el control sobre los métodos.

La satisfacción con las promociones: según este indicador hace referencia a las oportunidades que les brinda las organizaciones de formase o la plataforma a partir de la que se origina la promoción.

La satisfacción con el reconocimiento: el presente indicador refiere los elogias que se les brinda por haber desarrollado su trabajo de forma eficiente, o las criticas o las consideraciones por sus actividades que realizan.

1.4.1.3. Efecto de la satisfacción laboral.

Robbins (2004) manifiesta que "en el principal interés de la organización en lograr la satisfacción laboral se reúnen en su resultado en el desempeño de los colaboradores. La mayoría de las investigaciones consideran que es importante es por ello que se realizan investigaciones planteadas para apreciar la satisfacción laboral en la rotación, productividad y ausentismo". (p. 79)

Satisfacción y productividad: tener empleados contentos en la organización no te garantiza que sean productivos. En el aspecto individual, los estudios indican lo contrario y son as exacto: la satisfacción se logra mediante la productividad. Es importante observar que si dejamos de lados el aspecto personal y pasamos al aspecto organizacional, hay una relación entre satisfacción y desempeño. Cuando se obtiene información de satisfacción y productividad en la empresa, mas que en el aspecto personal, se logra identificar que las empresas con más colaboradores satisfechos realizan su trabajo con mas eficiencia que aquellas con menos colaboradores satisfechos.

Satisfacción y ausentismo: la mayoría de trabajadores que faltan a su centro de laborales es por la insatisfacción que tienen en la organización, pero otros factores se relacionan y reducen este punto. Las empresas que tienen disponibilidad en brindar

autorizaciones por un mal estado de salud del personal genera a que todos sus colaboradores (incluyendo a los más satisfechos) a que se tomen algunos días libres. Ya que algunas personas tienen intereses diferentes, es posible encontrar satisfacción ya que los colaboradores se sientes mas libres de gozar con algunos días vacaciones.

Satisfacción y rotación: la rotación tiene un relación negativa que afecta la satisfacción en la organización, es una relación más fuerte que la del punto anterior, por empleo las condiciones de trabajo en el mercado, buscar otras ocasiones de trabajo y antigüedad en las empresas son aspectos significativos que ayudan a tomar una decisión si dejar el trabajo donde se desempeñan actualmente o no. En consecuencia, el nivel de satisfacción es de menos importación para pronosticar la rotación de los colaboradores que mejor se desempeñan en sus labores en la organización. ¿Por qué? Las empresas realizan algunos esfuerzos para retener a estas colaboradores. Por ejemplo le brinda un salario mayor, les brindan mas ocasiones de ascender, etc. ý pasa lo contrario por las personas que tienen un desempeño bajo. En algunas oportunidades las empresas extiende presiones para estimular a renunciar.

1.4.1.4. Insatisfacción laboral.

Según Robbins (2004) las satisfacción de los colaboradores de la empresa se pueden mostrar de diferentes maneras; por ejemplo un trabajador más que renunciar se quejan.

Salida: es una actitud por parte del colaborador en abandonar la empresa, reemplazando por otras actividades o trabajos en otras organizaciones, lo cual toma la decisión de renunciar. .

Vocear. Se trata de optimar las condiciones, también se sugiere mejorar, se analiza los diferentes problemas de las organizaciones con los jefes o gerentes y formas de actividad sindical.

Lealtad. Los colaboradores esperan que en futuro mejoren las condiciones de la organización con optimismo, por ejemplo están comprometidos a pesar de cualquier problema que suceda en la empresa y confían en la administración.

Negligencia. Desistir que las situaciones agraven, como por retardo o ausentismo crónicos, poco tasa elevada de errores o empeño .

1.4.1.5. Consecuencias de la insatisfacción laboral.

Hannoun (2011) en su trabajo de investigación manifiesta las siguientes consecuencias que se genera por la insatisfacción laboral en la empresas a nivel mundial:

En las organizaciones tener trabajadores insatisfechos puede traer como consecuencia como el bajo rendimiento de los trabajadores y la producción de la empresa, por lo que los encargados del área de recursos humanos de las organizaciones deben lograr que sus empelados se encuentren satisfechos.

Por ello se debe de lograr que sus funciones lo desarrollen en un ambiente físico adecuado y tener las mejores condiciones laborales favorables. Por ejemplo los ligares calurosos, poco espacio para desarrollar sus actividades afectan negativamente su rendimiento.

Otra consecuencia de insatisfacción laboral en los colaboradores es tener poco interés por el trabajo, no se siente motivados, que genera en colaborador desempatia y no cumplan sus actividades establecidas.

Otras de las consecuencias puede traer y producir estrés, ansiedad en los colaboradores que se puede llegar hasta una depresión.

1.4.1.6. Variables de la satisfacción laboral.

Chiang, Martín, & Nuñez (2010) en su libro titulado relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, analiza y delimita cuales son los

factores que actúan y establecen la satisfacción laboral de los colaboradores. Tratando de estructura y sistematizar la enorme diversidad de estudios y enfoque diferentes para describir los factores fijos de la satisfacción laboral, se agrupan en dos grandes categoría.

Variables derivadas del puesto de trabajo

Según Chiang, Martín, & Nuñez (2010) estas variables se denominan situacionales o ambientales, que se definen como aspectos y contextos que derivan o se relacionan con los puesto de trabajo.

Las características de los puesto de trabajo, se considera, constituye otra gran constelación de variables que se analizan como concluyentes de la satisfacción laboral o insatisfacción de los colaboradores.

Existe otro grupo de factores situacionales o ambientales, que se relación con otros factores originales de la empresa a las que pertenece el trabajador, por ejemplo el tamaño de la empresa, la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, los estilos de liderazgo entre otros aspectos.

Por ultimo, en este punto se incluye las recomendaciones al trabajador por parte de la empresa

Por último, suelen incluirse en este grupo de variables derivadas del puesto de trabajo un conjunto de factores que están relacionadas con el reconocimiento del empleado por parte de la empresa y así promocionar al trabajador.

- Representación intrínseco del trabajo.
- Diseño y caracteristicas del puesto.
- Establecimiento de metas.
- Sistema de salarios y recompensas.
- Promoción y reconocimiento.

- Caracteristicas organizacionales.
- Liderazgo.
- Intervención en la tomas de decisiones.
- Condiciones de trabajo.
- Seguridad en el empleo.

Variables derivadas del propio trabajador

Según Chiang, Martín, & Nuñez (2010) en el análisis precedente se ha visto, como, a pesar de los esfuerzos e investigaciones planteadas, no es posible explicar la satisfacción laboral, en base, únicamente, a factores situacionales. Los factores situacionales o ambientales, explica las diferencias entre el grado de satisfacción de los colaboradores. Por eso es de gran importancia analizar las variables que se generar de las personas.

- Personalidad.
- Capacidad Intelectual.
- Creencias laborales y experiencias afectivas
- Variables demográficas.

a) Nivel de formación

b) Edad.

c) Género

1.4.1.7. Teorías de la satisfacción laboral.

Según Chiang, Martín, & Nuñez (2010) contienen en estas teorías aquellas satisfacciones laborales que sus principales aspectos son los intereses, necesidades y deseos del colaborador, y estos características son generadas por el trabajo. Y se genera una

correlación entre la satisfacción laboral y algunas aspectos propias del colaborador. Unas características establecen la satisfacción al nivel que se consigue beneficios y resultados, otros del nivel de trabajo en el se desarrolla.

Teoría fisico-económica de Taylor (1911)

Taylor (1911) es considerado el padre de la Administración Científica del Trabajo que escribió en su obra Principios de la Administración Científica del Trabajo, que fue publicada en el año 1911. Logro identificar que el trabajador en la organización es perezoso e ineficiente. En esos tiempo el individuo fue considerado como una maquina a las que no afectaba los sentimientos, ni tenia la potestad de reclamar recompensas por su buen desempeño. Su principal fuente de satisfacción laboral es la recompensa o salarios económicos. Para el autor la remuneración es la primordial característica de la administración científica.

Munduate (1984), indica que la ideología de Taylor se afronta con la definición de toda conducta humano, que refuta varios estudios realizados sobre esta teoría. Según se concluye de uno de los columnas primordiales de la administración científica, se realiza mediante el interés que existe entre colaboradores y empresa. La cual trae como beneficios un incremento de la fabricación la cual implicará en unos excelentes incentivos económicos para el colaborador. Pero no se define que lo que es bueno para la organización vaya serlo también para el individuo. En otras épocas los trabajadores eran vistos como máquina y consideran aspectos psicosociales, físicos entre otros.

Modelo de la escuela de las relaciones humanas (1946)

Mayo (1946) es el principal creador de la nueva Escuela de las Relaciones Humanas y logra diseñar un patrón de satisfacción laboral. El principal objetivo de esta teoría es la empresa y la productividad de la satisfacción laboral.

Una variación en la satisfacción en el trabajo (actitud) de los trabajadores generan condicionar la productividad mas que en otros aspectos como las condiciones físicas del trabajo y objetivas. Ser aceptado en la organización por los compañeros

de trabajo es de gran importancia para los mismos, es decir consideran mas importantes que los incentivos económicos y físicos generados por la organización. Por lo cual se tiene que velar por las variables sociales y psicológicas de los colaboradores ya que influyen en el desempeño del colaborador.

El nuevo tipo de satisfacción laboral en el trabajo contiene, desde su descubrimiento, apariencias y parámetros psicosociales de los colaboradores. En primer lugar se resalta el patrón económico y es desplazado por un patrón social. La satisfacción en la organización no pueden depender de un solo factor como el salario, por es importante considerar otras dimensiones de los colaboradores; como su beneficio y el sentido de partencia e identidad.

Teoría de la necesidades

Se sabe que es un papel de gran importancia que desempeñan las necesidades en el comportamiento del colaborador, la investigación busca establecer una relación entre taxonomías y grados de las diferentes necesidades del individuo, esta investigación se logra identificar que lograr la satisfacción en el trabajo es llegar al nivel en la que se logra cubrir las principales necesidades del trabajador.

Se contiene en este remoto el estudio de aquellas teorías que se basan en la motivación laboral en algunas factores de las necesidades del colaborador.

- Teoría de la jerarquía de necesidades.
- Teoría bifactorial.
- Teoría de las necesidades de poder, afiliación y logro.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

Describir la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo – 2019

1.5.2. Objetivos Específicos.

Determinar la satisfacción laboral con los factores extrínsecos de los colaboradores en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo– 2019

Determinar la satisfacción laboral con los factores intrínsecos de los colaboradores en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C Chiclayo – 2019

1.6. Hipótesis

No aplica hipótesis, ya que la investigación que se desarrolló no requería alguna respuesta futura.

1.7. Justificación e importancia de la investigación

1.7.1. Importancia.

La importancia de esta investigación es ayudar a consolidar el ambiente entre trabajadores, empresa, y también detectar a tiempo la insatisfacción laboral en la empresa para evitar quejas y reclamos. Sobre sobre todo como lograr una mejor satisfacción laboral ya que puede afectar la eficacia de un empleado o grupo de empleados o por consecuencia de la empresa que puede afectar hasta los objetivos establecidos, mala relación entre trabajadores o gerentes con los trabajadores es por eso es transcendental establecer un buen clima laboral.

1.7.2. Justificación teórica.

Bernal (2010) Manifiesta que la "presente justificación teórica se realiza cuando el objetivo de la investigación es formar una meditación y controversia académico sobre el conocimiento que ya existe, en el aspecto de las ciencias económicas-administrativas o una economía (es decir, los elementos que lo soportan), su proceso de resultados o implementación". (p. 106)

Así mismo de la justificación teórica plantearemos brindar conocimiento sobre la satisfacción laboral y los diferentes factores de satisfacción de tal forma es una variable que puede afectar o beneficiar la eficacia y productividad de un empleado o grupo de empleados o

por consecuencia de la empresa que puede perjudicar hasta los objetivos establecidos, mala relación entre trabajadores o gerentes con los trabajadores por eso es importante tener un grupo de trabajo satisfecho para poder obtener los objetivos de la organización poniendo en práctica los conocimiento teóricos.

1.7.3. Justificación metodológica

Bernal (2010) Manifiesta "que la presente justificación metodológica de la investigación se realiza cuando el estudio o proyecto se va investigar, se propone un método o nuevas estrategias para crear conocimientos válidos y confiables". (p. 107)

La satisfacción laboral en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. resulta ser de mucha jerarquía para que exista una buena relación entre los colaboradores y la empresa, la justificación metodológica servirá como referencia más adelante a empresas que sufren de insatisfacción laboral ya que es una de las habilidades que debe tener toda empresa, y para futuras investigaciones servirá como referencia.

1.7.4. Justificación practica

Bernal (2010) Manifiesta que "la presente justificación se realiza cuando su mejora apoya a resolver un problema o, por consiguiente, propone estrategias que al utilizar ayudara a resolverlos, los estudios prácticos de investigación se da mayormente en pregrado y de posgrado, que analizan o describen un problema identificado o plantean estrategias que ayudaran a solucionar problemas reales". (p. 106)

Desde el aspecto practica la investigación ayudar a consolidar la satisfacción laboral en la organización, también se analizara el problema de la insatisfacción en la empresa de que se realiza el estudio, la cual permitirá conocer las diferentes habilidades para lograr mejorar la satisfacción en los dos factores en los que se basa la investigación.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) explica que "la investigación de tipo descriptivo se explora las características, las propiedades y los perfiles de individuos, comunidades, grupos, objetivos, procesos o cualquier otro aspecto que se sometan a un estudio o análisis. Es decir, específicamente se pretende recoger o medir información de manera conjunta o independiente sobre las variables o conceptos". (p. 92)

La presente investigación es de tipo descriptivo, porque se va observar y describir la conducta de un sujeto sin influir sobre el de ninguna manera y asimismo la investigación se va a desarrollar con una sola variable (satisfacción laboral) y no se va indicar como la relación con otras variables de estudios.

2.1.2. Diseño de investigación.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) explica que "la investigación o estudio no experimental se ejecutan sin la manipulación deliberada de las variables y las cuales se perciben solo los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos" (p. 152).

El diseño de la investigación es no experimental; porque los datos a recolectar serán mediante encuestas, en un solo instante en un tiempo único. Y además el estudio se realizara en las observaciones de fenómenos si manipular deliberadamente la variable.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) manifiesta "que la población es el grupo de inseparables casos que conciertan con una sucesión de especificaciones. Es preferible, definir con claridad las características de la población en estudio, con el objetivo de fijar cuáles serán las medidas muéstrales. Las poblaciones deben situarse visiblemente por sus características de lugar, tiempo y contenido". (p. 174)

En la presente investigación, la población que se considerara para el estudio, es la totalidad de los colaboradores de la Empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. que esta conformado por 41 colaboradores.

Tabla 1:

Colaboradores de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C.

ACTIVIDADES	PERSONAS
Gerente General	1 Persona
Administrador	1 Persona
Encargado de Recursos Humanos	1 Persona
Encargado de Ventas	1 Persona
Encargado de plata	1 Persona
Supervisor de turno	2 Persona
Asistente de control de producción	1 Persona
Operarios de Extrusión	4 Personas
Operadores de Telares	10 Personas
Operadores de Yumbo	2 Personas
Operario de Laminado	1 Persona
Operario de Impresora	1 Persona
Operarios de Conversión	1 Personas
Selección	2 Personas

Personal de Bastas	2 Personas
Operarios de Prensa	1 Persona
Encargado de Almacén	1 Persona
Área de mecánica y mantenimiento	4 Personas
Operario de Limpieza	2 Personas
Agente de seguridad Patrimonial	2 Personas
TOTAL	41 Personas

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Muestra.

En el presente trabajo de investigación no se consideró muestra porque la población es muy pequeña y se ha considerado la totalidad de la población de estudio.

2.3. Variables

Satisfacción Laboral

Robbins & Judge (2009) definieron la satisfacción laboral como "una emoción positiva sobre las actividades que realiza el trabajador en una organización, que se genera de evaluación de características de las mismas. Lograr una satisfacción laboral en un colaborador trae aspectos positivos acerca de la misma, por otro lado el factor de insatisfacción genera actitudes negativas en la organización. Cuando se comenta sobre las actitudes de los colabores se hace referencia a los colaboradores de las empresas" (p. 79).

2.4. Operacionalización de variables.

Tabla 2: *Operacionalización de la variable - Satisfacción Laboral*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INTRUMENTO	ESCALA
Satisfacción Laboral	Factores extrínseco o higiénicos	La satisfacción con el salario	¿Mi sueldo es muy bajo para las funciones que realiza? ¿En la empresa cada uno gana lo que se merece por su trabajo? ¿Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo?	Encuesta	Escala de Likert:
		La satisfacción con los beneficios	¿Me brinda seguridad para el futuro el salario que percibo por los trabajos que realizo? ¿Me brinda un buen seguro médico la empresa? ¿En el área donde laboro me brinda sufrientes días de descanso y vacaciones?		
		La satisfacción con las condiciones de trabajo	¿Facilita realizar mi trabajo la distribución física del área? ¿El horario establecido por la empresa me disgusta?		

	La satisfacción con la supervisión	¿Mi jefe inmediato sabe cómo administrar el trabajo para que sea eficiente y eficaz? ¿Existe en la empresa una buena comunicación entre los jefes inmediatos y los colaboradores?		
	La satisfacción con los compañeros	¿Me ayuda desempeñarme el ambiente de trabajo generado por mis compañeros de forma eficiente en mis funciones? ¿Existe una competencia fuerte entre los compañeros de trabajo?		
	La satisfacción con la compañía y la dirección	¿Me siento seguro y estable en mi centro de trabajo? ¿Existen beneficios laborales o compensaciones no económicas para la plantilla como parte de las políticas de la empresa? ¿La empresa es preparada eficazmente a todo tipo de cambios?	Encuesta/ cuestionario	Escala de Likert
Factores intrínsecos o motivacionales	La satisfacción con el trabajo	¿Las funciones y actividades que realizo en la empresa me gustan? ¿Existen oportunidades de progresar en la empresa? ¿El trabajo me genera sentimientos de realización?		
	La satisfacción con las	¿La empresa me brinda oportunidades de desarrollarme económica y profesionalmente?		

	promociones	¿Me satisfacen las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, experiencia)?
	La satisfacción con el reconocimiento	¿Me valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo mis jefes inmediatos? ¿Existe reconocimientos en la empresa por parte de los demás cuando una persona realiza bien su trabajo? ¿Brinda la empresa recompensas cuando se logra los objetivos de la empresa o se labora bien?

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

2.5.1. Técnicas de recolección de la información.

Según Bernal (2010)) "en las diferentes investigaciones científicas existe una diversidad de técnicas para realizar la recolección de información en el estudio de campo de una investigación. Teniendo en cuenta el método y diseño utilizado en la investigación se va a ejecutar, se utilizan las diferentes técnicas de investigación". (p. 192)

Para la siguiente investigación se utilizara la técnica de la encuesta.

Para Bernal (2010) la encuesta "es una de las principales técnicas para realizar y ejecutar la recolección de información. Se basa en un cuestionario o grupo de interrogantes que se realizan con el objetivo de lograr conseguir información de los individuos a los que se les aplica". (p. 194)

2.5.2. Instrumentos de recolección de la información.

En la investigación el instrumento que se utilizará es el cuestionario para recolectar los datos que se necesitan para el estudio.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) comentan que el "cuestionario reside en un grupo de preguntas respecto a las variables que se van a medir. Debe de realizarse de forma adecuada teniendo en cuenta el planteamiento del problema e hipótesis". (p. 217)

El instrumento que se aplicara para la recolección de datos es el cuestionario, para la cual se elaboró un cuestionario de 24 preguntas. Tomando en cuenta los objetivos señalados en la investigación y la variable, según las dimensiones que se ha deseado para obtener los resultados de nuestra investigación. Se aplicará al personal de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C.

2.5.3. Confiabilidad.

Tabla 3:

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	27

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 25

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras.

Tabla 4

Sexo de los encuestados.

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	11	26.8
Masculino	30	73.2
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

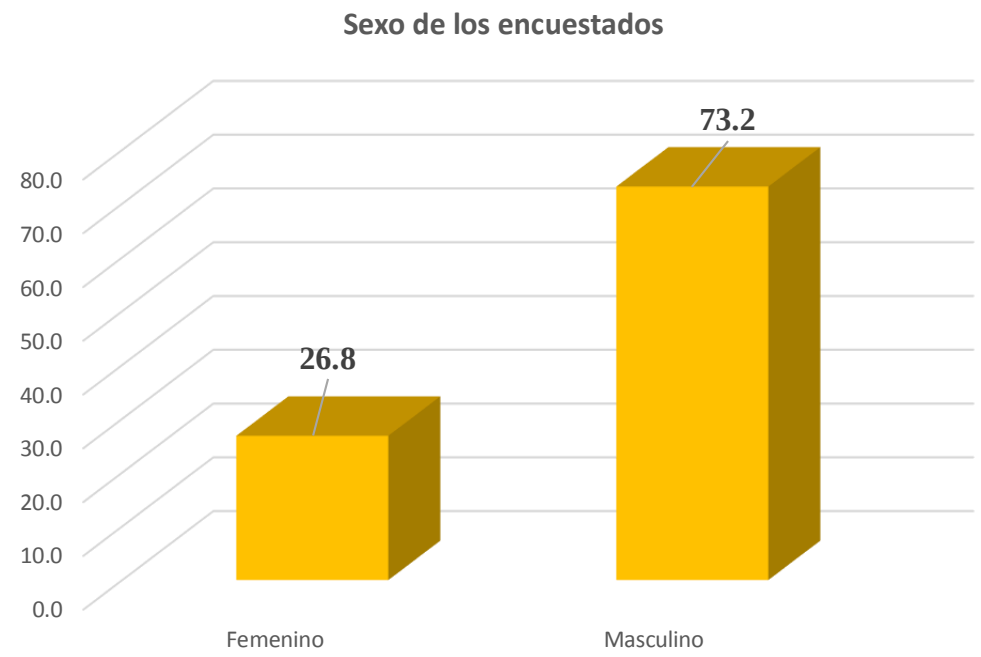

Figura 1. Entre la población encuestada de colaboradores de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. se observa que el 73.2% de los colaboradores son del sexo masculino y el 26.8% de los colaboradores son del sexo femenino, por lo que se establece que predomina el sexo masculino en la población de colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

El sueldo es muy bajo para las actividades que realiza el colaborador.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	9.8
En desacuerdo	11	26.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.6
De acuerdo	19	46.3
Totalmente de acuerdo	1	2.4
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

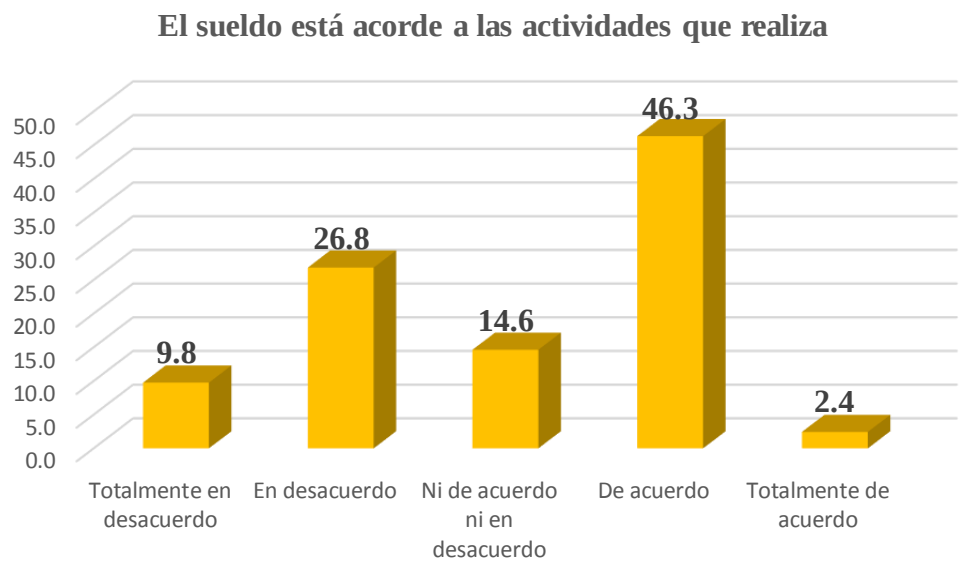

Figura 2. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto al sueldo que percibe por las actividades que realiza en la empresa, con el 9.8% están totalmente de desacuerdo, seguido por 26.8% están en desacuerdo, con el 14.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido por el 46.3% de acuerdo y el 2.4% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están de acuerdo que el sueldo que perciben es muy bajo para las actividades que realizan en la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

En la empresa cada uno gana lo que se merece por el trabajo que realiza.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.9
En desacuerdo	23	56.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17.1
De acuerdo	9	22.0
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

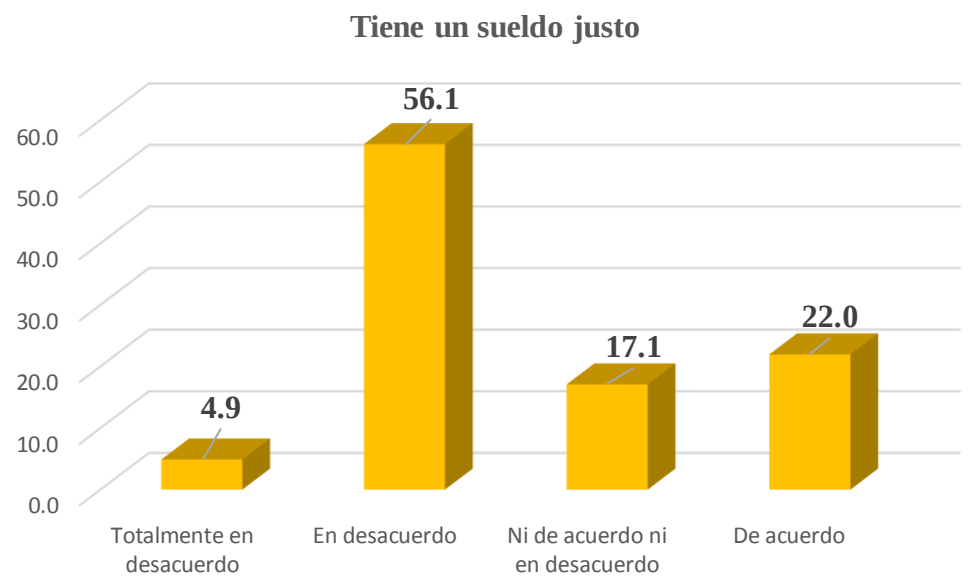

Figura 3. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa se gana lo que se merece por el trabajo que realiza, con el 4.9% están totalmente de desacuerdo, seguido por 56.1% están en desacuerdo, con el 17.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo y el 22.0% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están en desacuerdo a que realizan diferentes actividades en la empresa y no ganan lo que se merece por las actividades.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Conformidad con los premios y/o incentivos que recibe.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	12.2
En desacuerdo	19	46.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	22.0
De acuerdo	7	17.1
Totalmente de acuerdo	1	2.4
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

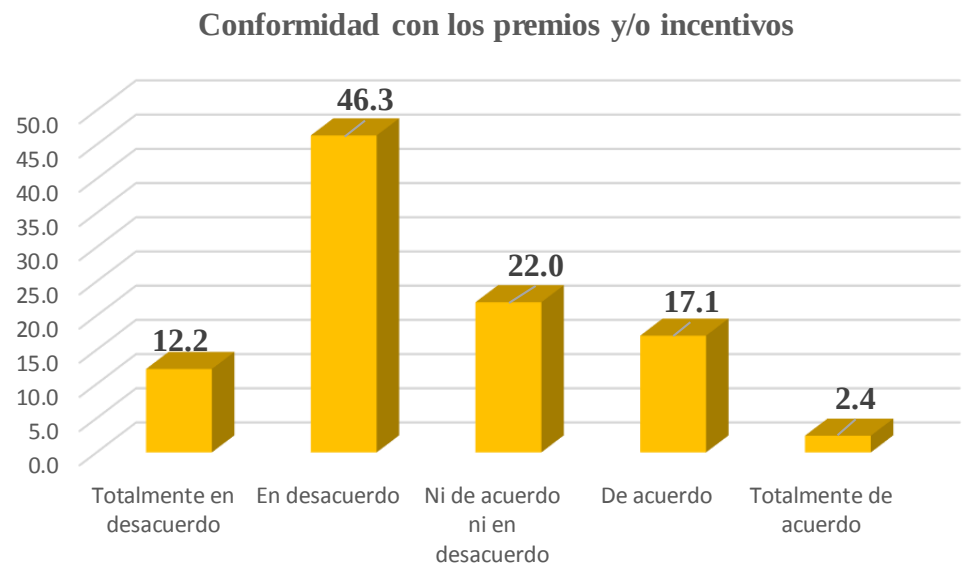

Figura 4. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto a la conformidad por los premios y/o incentivos que recibe, con el 12.2% están totalmente de desacuerdo, seguido por 46.3% están en desacuerdo, con el 22.0% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 17.1% de acuerdo y el 22.0% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están en desacuerdo con los diferentes premios que brinda la empresa por las actividades que realiza y no están acorde a sus pretensiones con los puntos mencionados.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

El trabajo que realiza y el salario que percibe le brindan seguridad para el futuro.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	9.8
En desacuerdo	18	43.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17.1
De acuerdo	11	26.8
Totalmente de acuerdo	1	2.4
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

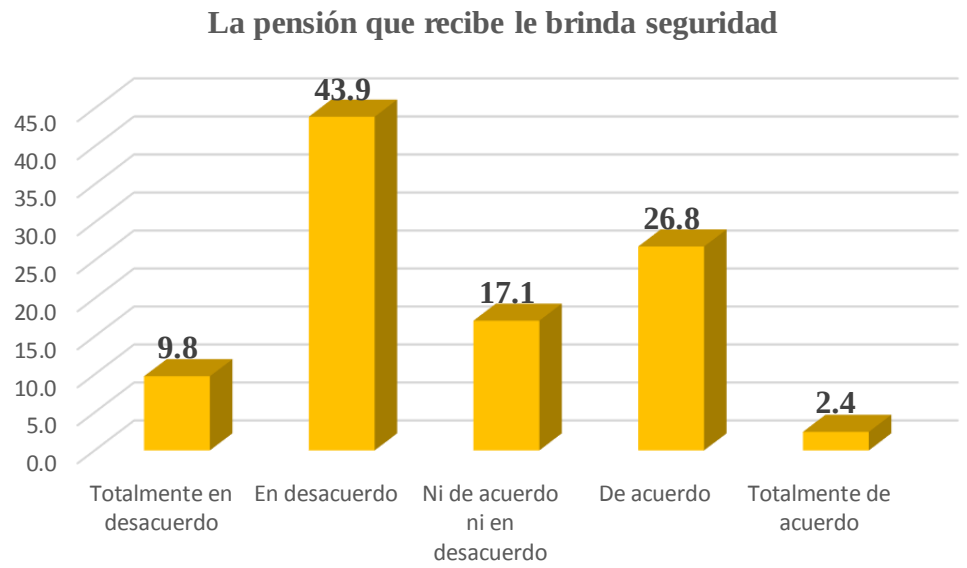

Figura 5. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si la pensión que percibe por parte de la empresa le da seguridad en futuro, con el 9.8% están totalmente de desacuerdo, seguido por 43.9% están en desacuerdo, con el 17.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 26.8% de acuerdo y el 2.4% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están en desacuerdo y manifiestan que no tienen futuro con las pensiones que perciben en la empresa para vivir en futuro por un sueldo bajo entre otros aspectos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9

El trabajo le ofrece un buen seguro médico al trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	14.6
En desacuerdo	24	58.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17.1
De acuerdo	4	9.8
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

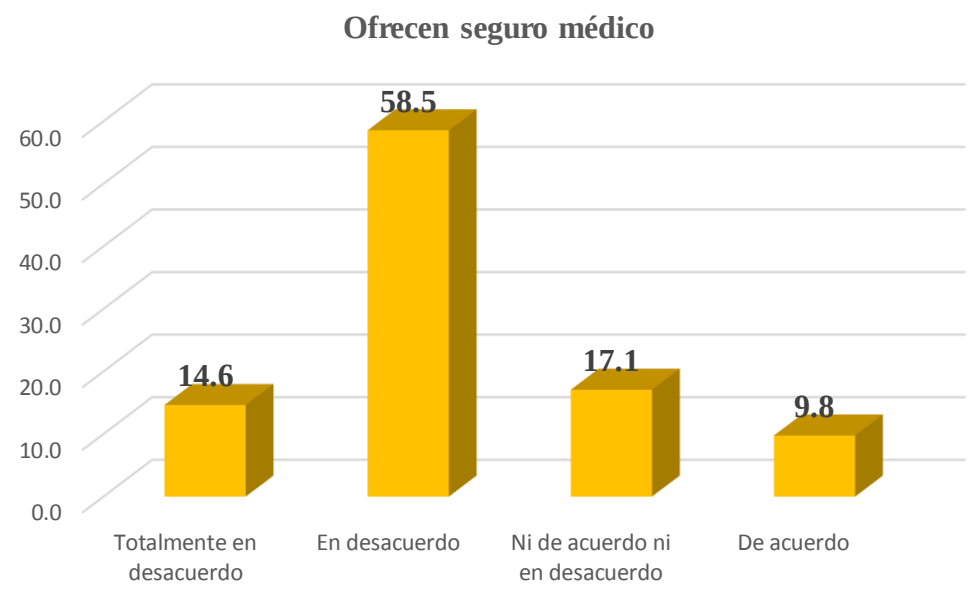

Figura 6. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si la empresa les ofrece algún seguro médico, con el 14.6% están totalmente de desacuerdo, seguido por 58.5% están en desacuerdo, con el 17.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo y el 9.8% de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están en desacuerdo y si ocurre un accidente dentro de la empresa no cuentan con alguna protección para reducir los gastos en su reparación.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10

Suficientes períodos de descanso y vacaciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	12.2
En desacuerdo	19	46.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	34.1
De acuerdo	3	7.3
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

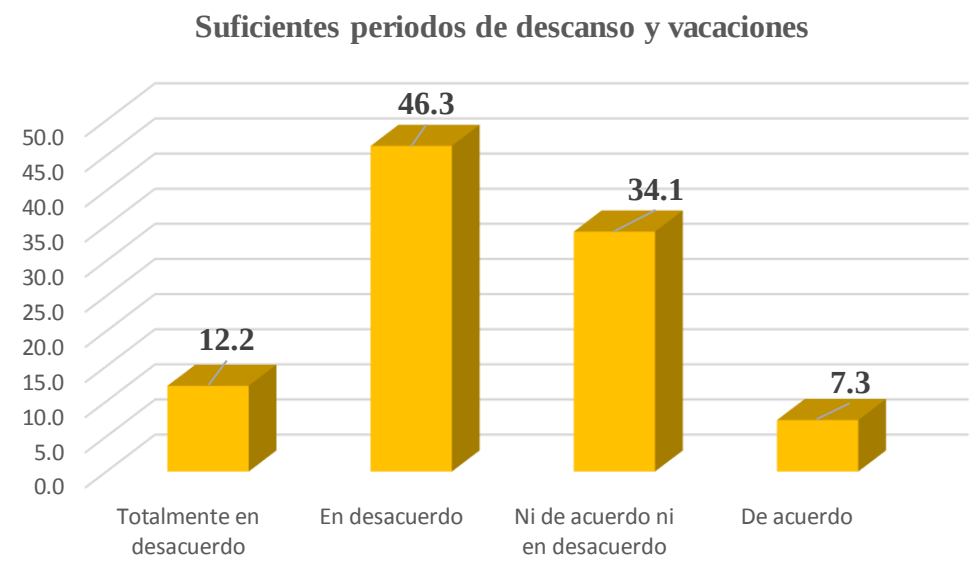

Figura 7. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto a si tienen sufrientes descansos y vacaciones en la empresa, con el 12.2% están totalmente de desacuerdo, seguido por 46.3% están en desacuerdo, con el 34.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo y el 7.3% de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están en desacuerdo con el tiempo que se les de vacaciones en la empresa que en ocasiones no gozan de ellas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4
En desacuerdo	7	17.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.6
De acuerdo	24	58.5
Totalmente de acuerdo	3	7.3
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

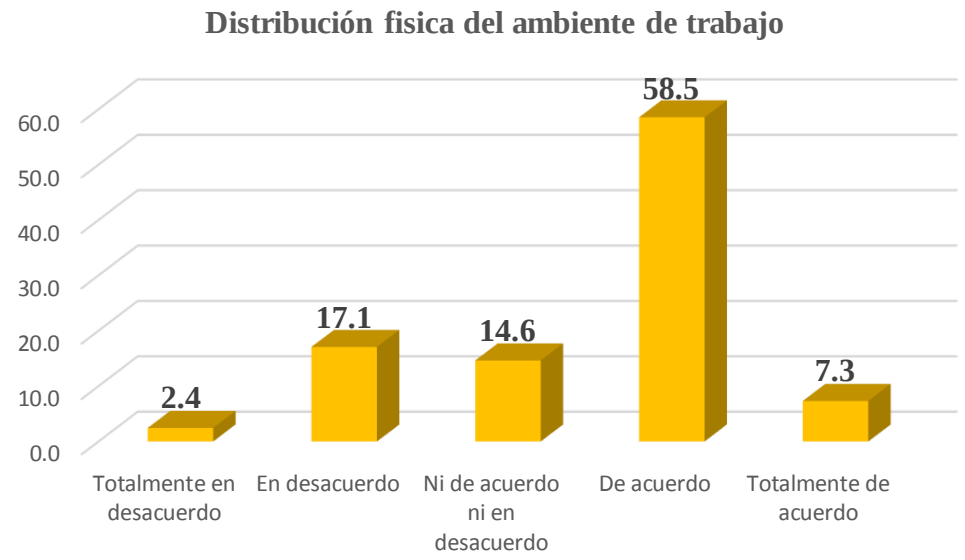

Figura 8. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto la repartición física del ambiente de la empresa para ejecutar sus actividades, con el 2.4% están totalmente de desacuerdo, seguido por 17.1% están en desacuerdo, con el 14.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 58.5% de acuerdo y el 7.3% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están contentos con el ambiente que tienen ya que les ayuda a realizar sus actividades de forma eficiente y eficaz para efectuar con los objetivos de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

Le disgusta el horario.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	26.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19.5
De acuerdo	20	48.8
Totalmente de acuerdo	2	4.9
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

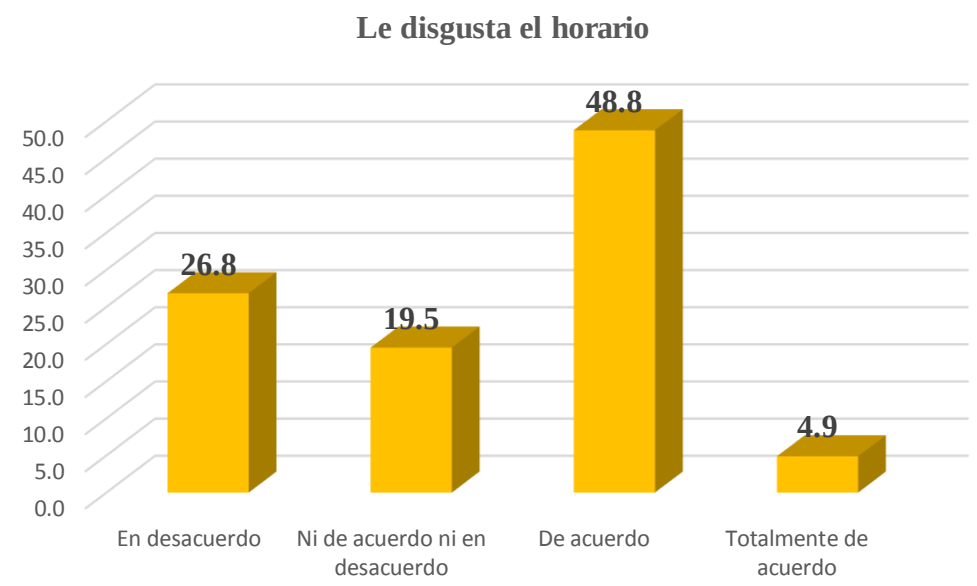

Figura 9. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto al horario que tienen en la empresa, con el 26.8% están de desacuerdo, con el 19.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 48.8% de acuerdo y el 4.9% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están de acuerdo con los horario tienen en la empresa ya que se trabaja más de las 8 horarias diarias establecidas por el estado.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13

El jefe inmediato tiene la capacidad de dirigir el trabajo para que sea eficaz.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.9
En desacuerdo	17	41.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	31.7
De acuerdo	9	22.0
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

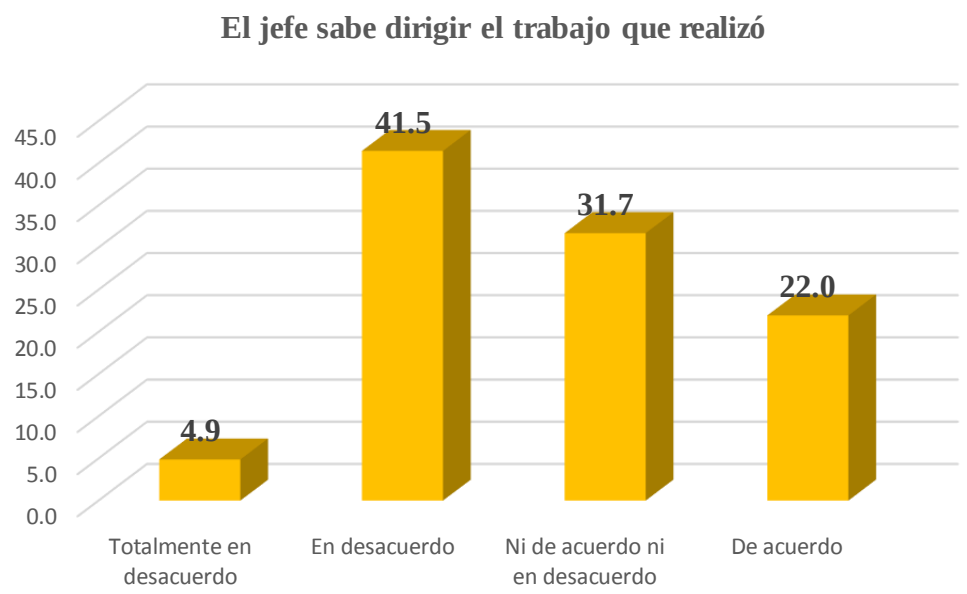

Figura 10. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si el jefe inmediato tiene la capacidad de dirigir el trabajo para desarrollarse de forma eficiente, con el 4.9% están totalmente de desacuerdo, seguido por 41.5% están en desacuerdo, con el 31.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo y el 22.0% de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están en desacuerdo con el liderazgo que ejerce el jefe inmediato ya que no ayuda desarrollar sus funciones que pueda ayudar a mejorar su productividad.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14

Existe una comunicación fluida entre los jefes/supervisores y el personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	22.0
En desacuerdo	14	34.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	26.8
De acuerdo	7	17.1
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

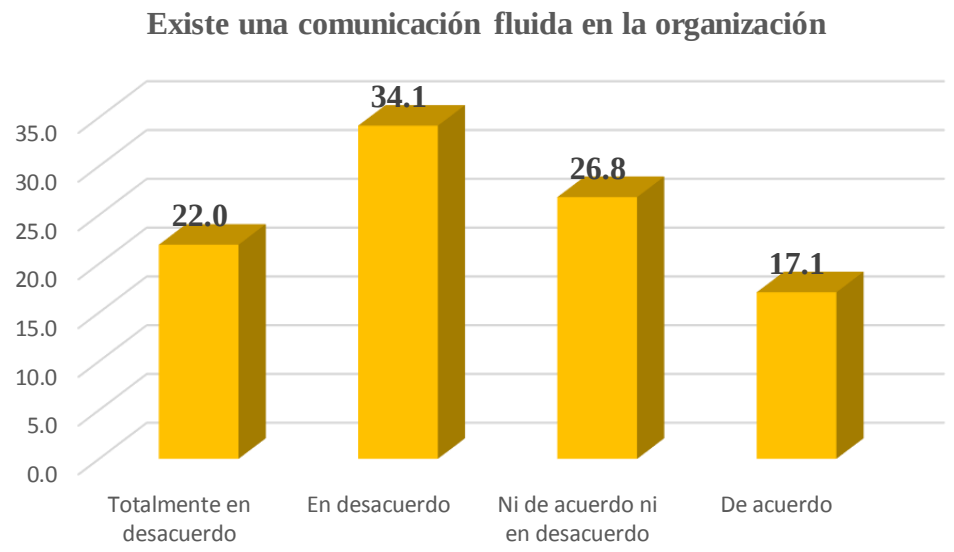

Figura 11. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa existe una comunicación por parte de los colaboradores y jefes, con el 22.0% están totalmente de desacuerdo, seguido por 34.1% están en desacuerdo, con el 26.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo y el 17.1% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores consideran que la comunicación es muy mala en la organización debido a que no existe un proceso de las mismas en y cada utiliza diferentes comunicaciones que distorsiona el mensaje.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15

El ambiente creado por los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar las funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	12.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	17.1
De acuerdo	9	48.8
Totalmente de acuerdo		22.0
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

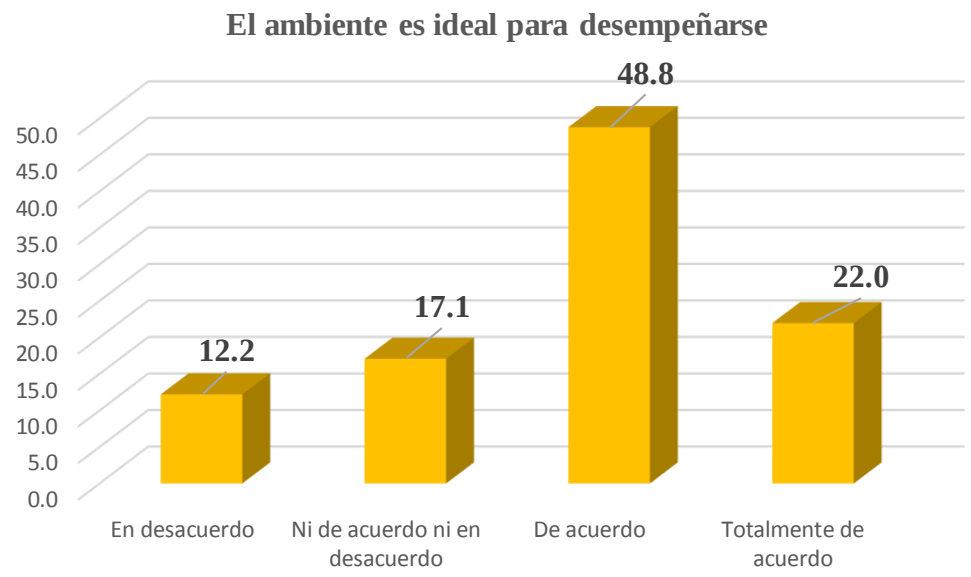

Figura 12. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto al ambiente en la empresa es ideal para desempeñarse de forma eficiente, con el 12.2% están en desacuerdo, con el 17.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 48.8% de acuerdo y el 22.0% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores refieren que el ambiente que se viven en el día a día en la empresa ayuda a desarrollar sus diferente funciones sin ningún problema ya que no existen problema entre propios compañeros y es agradable trabajar con ellos

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16

Existe competencia entre los compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4
En desacuerdo	2	4.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.6
De acuerdo	25	61.0
Totalmente en desacuerdo	7	17.1
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

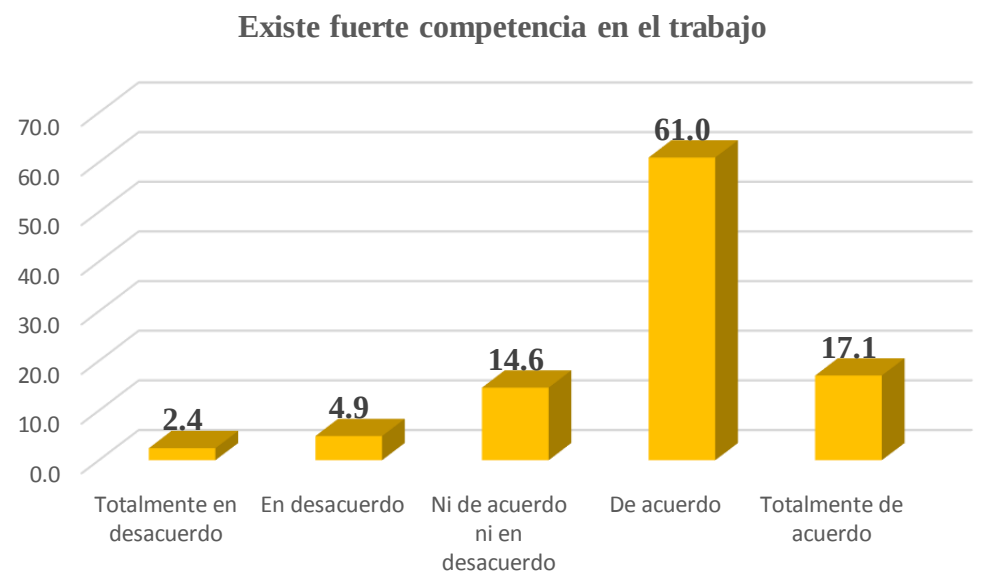

Figura 13. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa existe competencia entre propios compañeros, con el 2.4% están totalmente de desacuerdo, seguido por 4.9% están en desacuerdo, con el 14.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 61.0% de acuerdo y el 17.1% totalmente de acuerdo; se determina que los colaboradores están de acuerdo con la competencia que existe en la empresa ya que ayuda a realizar su trabajo de forma eficiente y mejorar día a día, asimismo, la competencia es sana en la empresa.

Tabla 17

Seguridad y estabilidad en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	9.8
En desacuerdo	27	65.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.6
De acuerdo	4	9.8
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

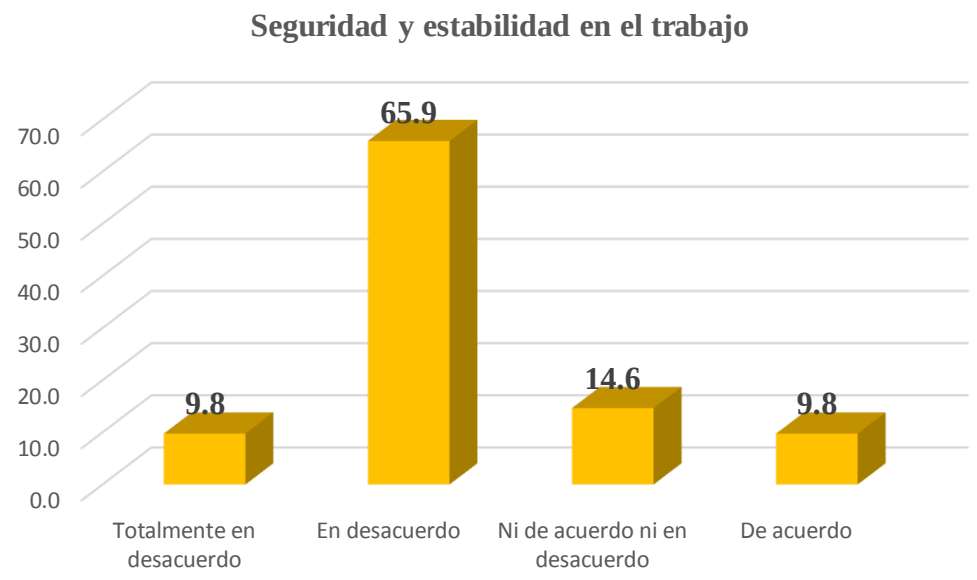

Figura 14. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa se brinda la seguridad estabilidad necesaria para realizar sus funciones, con el 9.8% están totalmente de desacuerdo, seguido por 65.9% están en desacuerdo, con el 14.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo y el 9.8% de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están en desacuerdo y no se siente seguros en la empresa ante cualquier circunstancia que ocurra en futuro.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18

Existen beneficios laborales o compensaciones no económicas para la plantilla como parte de las políticas de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	12.2
En desacuerdo	19	46.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	26.8
De acuerdo	6	14.6
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

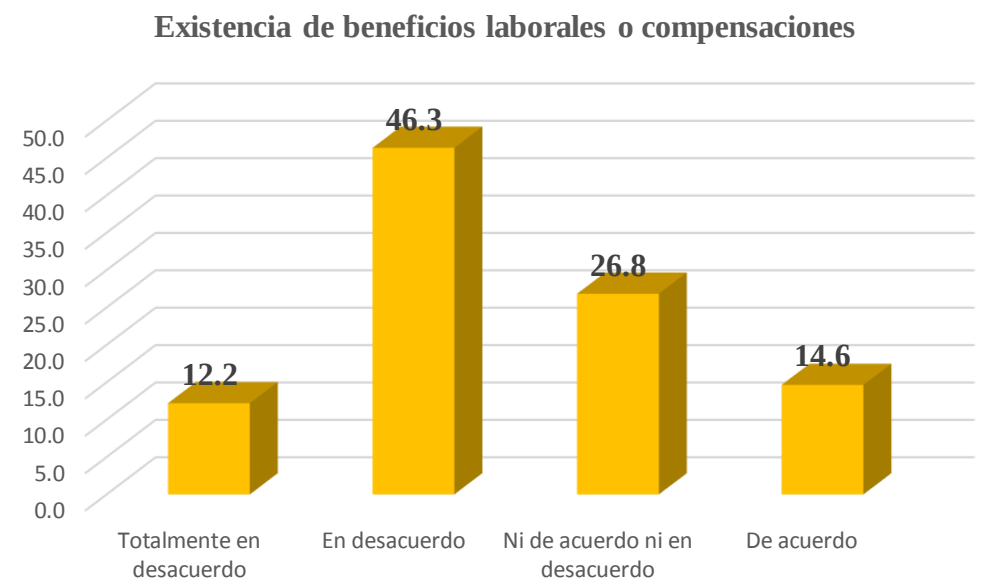

Figura 15. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa existen beneficios laborales o compensaciones no económicas, con el 12.2% están totalmente de desacuerdo, seguido por 46.3% están en desacuerdo, con el 26.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo y el 14.6% de acuerdo; se determina que la empresa no existe ninguna compensaciones o beneficios que motiven al trabajar a mejorar sus actividades en el día a día.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19

La empresa se adapta eficazmente a todo tipo de cambios.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4
En desacuerdo	6	14.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	34.1
De acuerdo	15	36.6
Totalmente de acuerdo	5	12.2
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

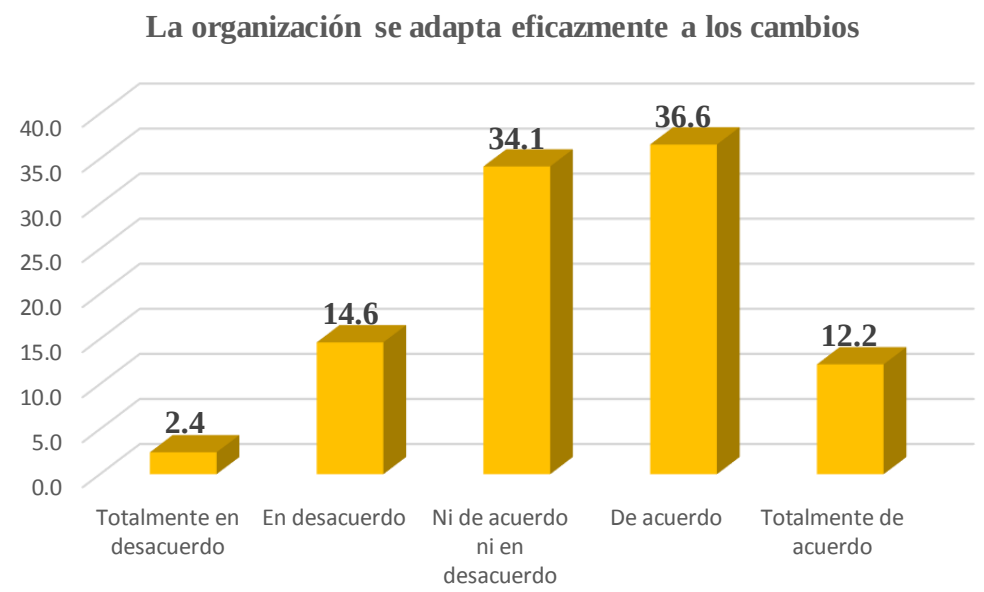

Figura 16: Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa se adapta rápido a los cambios, con el 2.4% están totalmente de desacuerdo, seguido por 14.6% están en desacuerdo, con el 34.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo y el 36.6% de acuerdo y con el 12.2% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores manifiestan que la empresa tienen la capacidad para adaptarse a los diferentes cambios que se puedan producir tanto en lo micro entorno y macro entorno.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20

Le gusta el trabajo que realiza el trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	17.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	12.2
De acuerdo	24	58.5
Totalmente de acuerdo	5	12.2
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

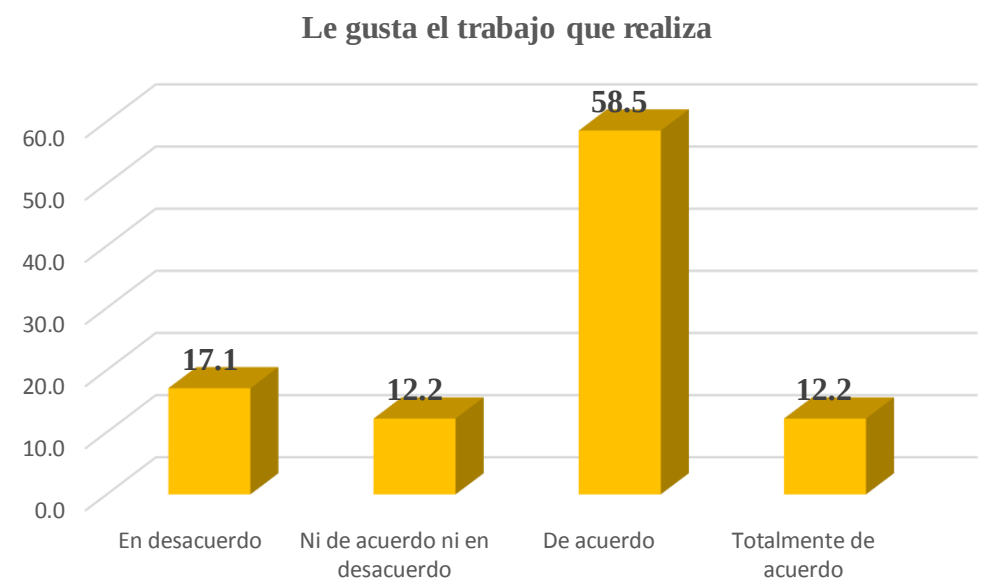

Figura 17. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si se siente a gusto con el trabajo que realiza en la empresa, con el 17.1% están de desacuerdo, con el 12.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 58.5% de acuerdo y el 12.2% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores se siente a gusto en la empresa a pesar que no tienen una buena remuneración, les gusta trabajar por el buen ambiente que se vive en el día a día.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21

Existen oportunidades de progresar en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4
En desacuerdo	22	53.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19.5
De acuerdo	10	24.4
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

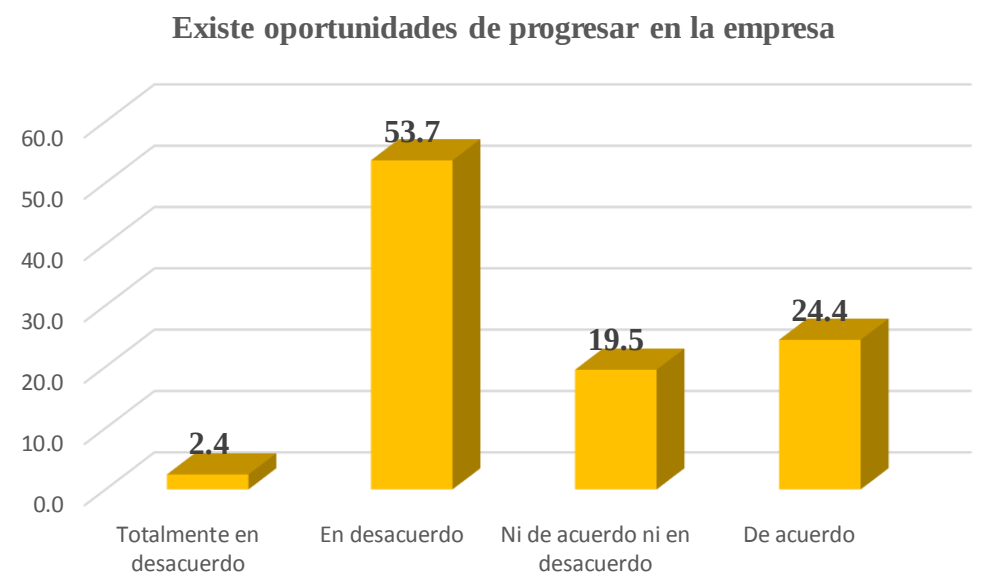

Figura 18. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa existe oportunidades de progresar, con el 2.4% están totalmente de desacuerdo, seguido por 53.7% están en desacuerdo, con el 19.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo y el 24.4% de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores manifiestan que no existen oportunidades de progresar en la empresa ya que siempre te mantienes en el mismo puesto.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22

El trabajo le hace sentir realizado como persona al trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	9	22.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.6
De acuerdo	25	61.0
Totalmente en desacuerdo	1	2.4
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

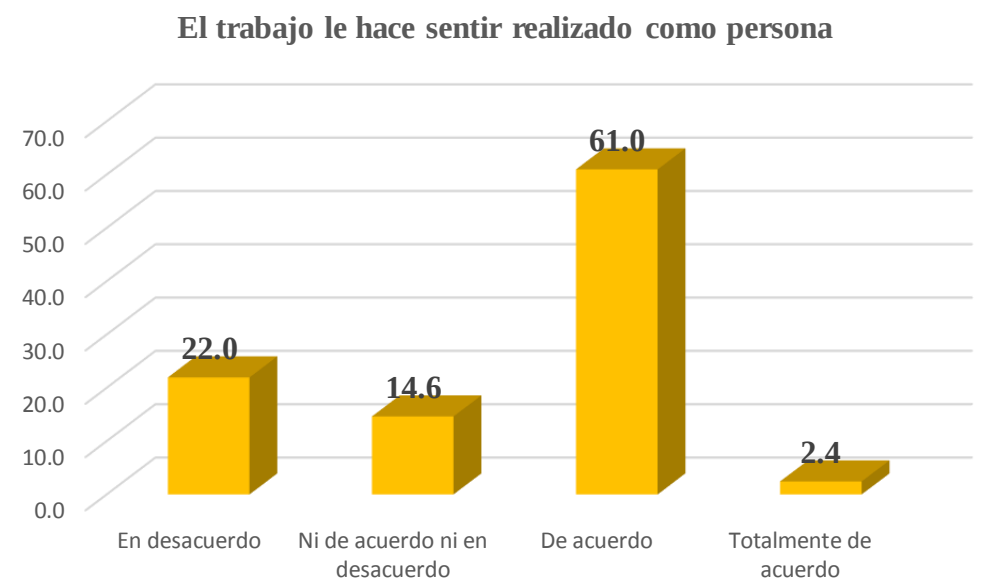

Figura 19. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa se realiza como persona, con el 22.0% están en desacuerdo, con el 14.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 61.0% de acuerdo y el 2.4% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores consideran que si le ayuda el trabajo a realizarse como persona ya que van adquiriendo más experiencia para futuros trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23

La empresa proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	7.3
En desacuerdo	27	65.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9.8
De acuerdo	5	12.2
Totalmente en acuerdo	2	49.9
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

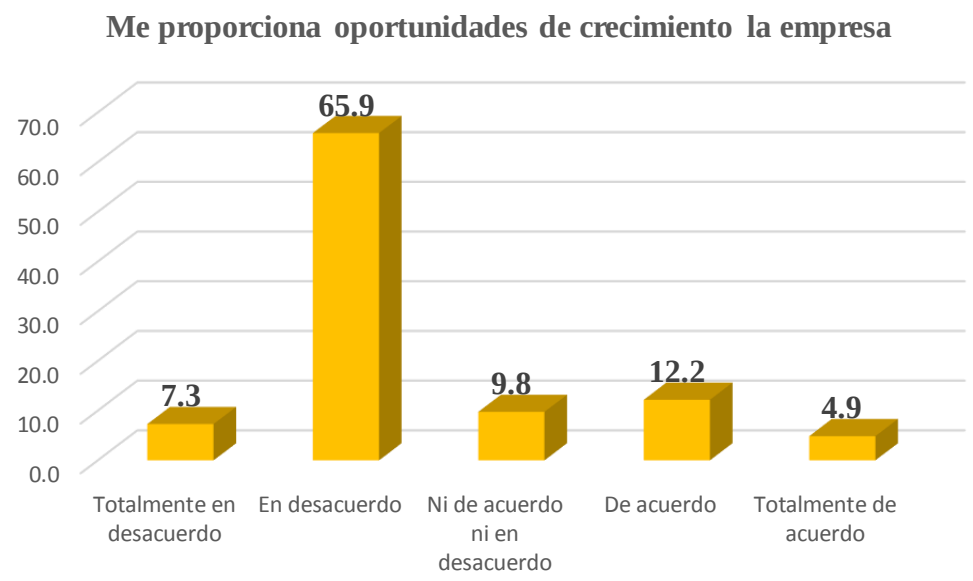

Figura 20. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa le brinda oportunidad de crecimiento, con el 7.3% están totalmente de desacuerdo, seguido por 65.9% están en desacuerdo, con el 9.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 12.2% de acuerdo y el 4.9% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores no le proporciona oportunidad de crecimiento la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24

El jefe inmediato valora el esfuerzo de los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4
En desacuerdo	14	34.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19.5
De acuerdo	17	41.5
Totalmente en acuerdo	1	2.4
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

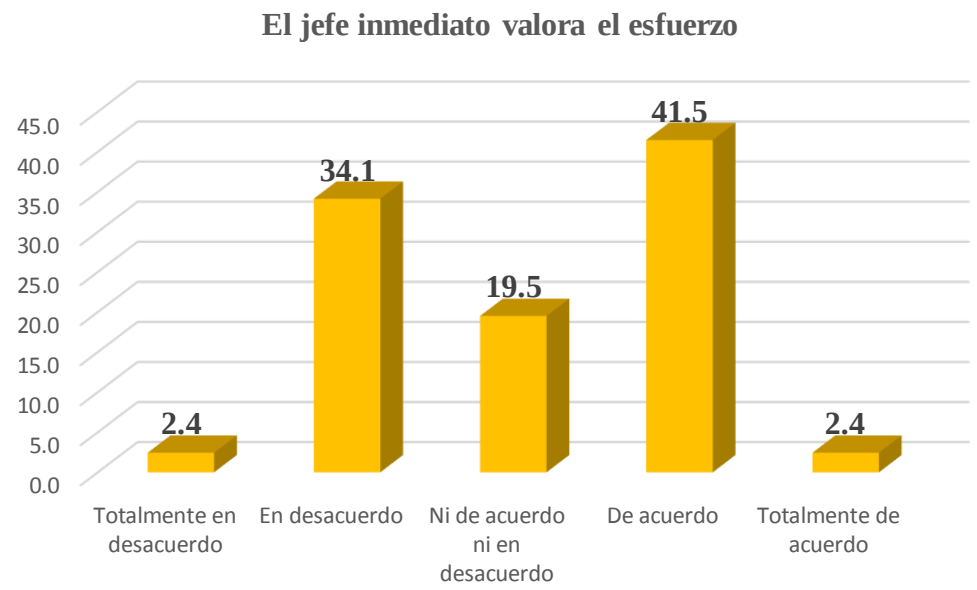

Figura 21. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa se gana lo que se merece por el trabajo que realiza, con el 2.4% están totalmente de desacuerdo, seguido por 34.1% están en desacuerdo, con el 19.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 41.5% de acuerdo y el 2.4% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores consideran que su jefe inmediato valoran el esfuerzo que realizan por realizar sus funciones.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25

Obtiene reconocimiento por los demás por su buen desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.9
En desacuerdo	17	41.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	26.8
De acuerdo	10	24.4
Totalmente en acuerdo	1	2.4
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

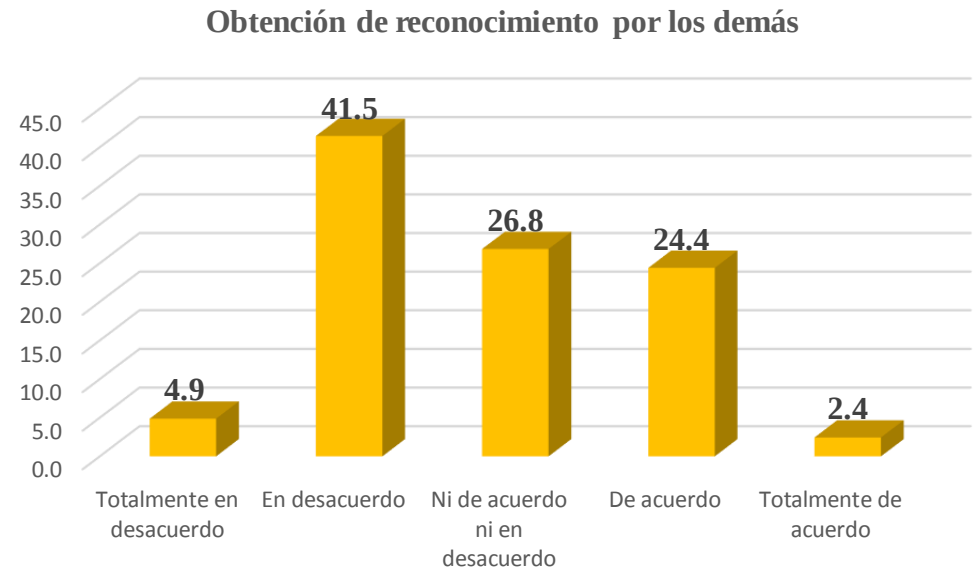

Figura 22. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa se gana lo que se merece por el trabajo que realiza, con el 4.9% están totalmente de desacuerdo, seguido por 41.5% están en desacuerdo, con el 26.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 24.4% de acuerdo y el 2.4% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores consideran no existe reconocimiento cuando se realiza un buen desempeño

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26

Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.9
En desacuerdo	26	63.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17.1
De acuerdo	4	9.8
Totalmente en acuerdo	2	4.9
Total	41	100.0

Fuente: Elaboración propia

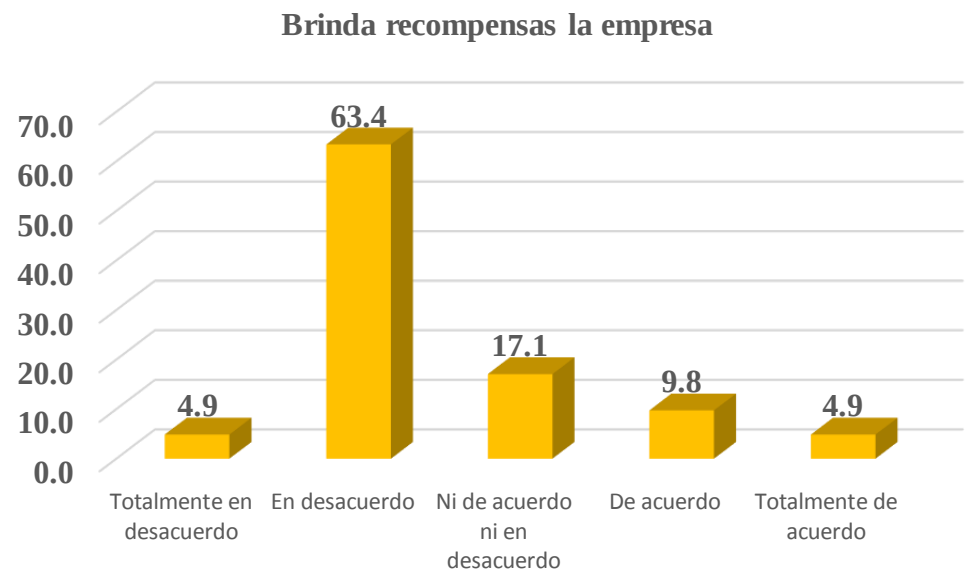

Figura 23. Se puede apreciar los siguientes resultados respecto si en la empresa se gana lo que se merece por el trabajo que realiza, con el 4.9% están totalmente de desacuerdo, seguido por 63.4% están en desacuerdo, con el 17.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 9.8% de acuerdo y el 4.9% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores consideran no existe por parte de la empresa alguna recompensa por su buen desempeño.

Fuente: Elaboración propia.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

Se presentan a continuación la discusión de resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación; la cual tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo – 2019, asimismo mediante la investigación se busca determinar la satisfacción laboral con los factores extrínsecos e intrínsecos de los colaboradores de la empresa.

El cuestionario que se aplicó a todos los colaboradores de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. fue mediante la escala de Likert, para diagnosticas la satisfacción laboral con los dos factores de estudios.

Siguiendo los lineamientos de Chiang, Martín, & Nuñez (2010) para identificar la satisfacción de los colaboradores, se consideró dos dimensiones de estudio; factores de la motivación o higiene y factores intrínsecos o motivacionales las cuales fueron evaluados mediante indicadores que nos ayudará llegar a nuestros objetivos establecidos, la cual se aplicó un cuestionario a todo la población de la empresa que está conformada por 41 colaboradores.

El indicador de satisfacción con el salario, el 46.3% de los encuestados manifiestan que el sueldo que perciben es muy bajo para las actividades que realizan en la empresa y consideran que no es justa. Coincidiendo con el trabajo de Investigación de Salazar (2018) quien en su investigación titulada "Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana" quien obtuvo como resultados que un trabajador se desarrolla de forma eficiente cuando tiene un buen salario de acorde a las funciones que realiza, asimismo se logra establecer con los objetivos de la organización.

El indicador satisfacción con los beneficios muestra unos resultados negativos, con el 9.8% están totalmente de desacuerdo, seguido por 43.9% están en desacuerdo, con el 17.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 26.8% de acuerdo y el 2.4% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores están en desacuerdo y manifiestan que no tienen futuro con las pensiones que perciben en la empresa para vivir en futuro por un sueldo bajo entre otros aspectos.

El indicador satisfacción con los compañeros con el 12.2% están en desacuerdo, con el 17.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 48.8% de acuerdo y el 22.0% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores refieren que el ambiente que se viven en el día a día en la empresa ayuda a desarrollar sus diferente funciones sin ningún problema ya que no existen problema entre propios compañeros y es agradable trabajar con ellos. Estos resultados se relacionan con Fuentes (2017) indica que se investigó "Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo" que existe poca relación que existe entre compañeros, las políticas de la empresa, pero no todo los aspectos son negativos ya que la mayoría de colaboradores consideran que tienen un ambiente adecuado para que desarrollen sus funciones.

El indicador con la satisfacción con las promociones con el 53.7% consideran que no existen oportunidades de desarrollo en la empresa ya que siempre se mantienen en el mismo puesto, y no existe línea de carrera. Estos resultados concuerdan con Huamán (2018) que esta compañía ofrece a sus miembros los elementos y condiciones óptimas de trabajo que les permite estar a gusto en sus puestos de trabajo y en la empresa desarrollando línea de carrera y siempre brindándoles ascensos.

El indicador con la satisfacción con el reconocimiento se encontraron que con el 4.9% están totalmente de desacuerdo, seguido por 41.5% están en desacuerdo, con el 26.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo, con el 24.4% de acuerdo y el 2.4% totalmente de acuerdo; se determina que la mayoría de colaboradores consideran no existe reconocimiento cuando se realiza un buen desempeño.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Con el presente trabajo de investigación se logró describir la satisfacción laboral en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo – 2019; con los resultados a través de las encuestas a los colaboradores de la organización, se pudo concluir de los datos procesados que la insatisfacción laboral en la empresa tiene un nivel alto en los diferentes puntos, respecto al suelto la mayoría de colaboradores no están de acuerdo con la remuneración que perciben y consideran muy bajo para las actividades que realizan; si no se logra tener satisfecho al personal, tendrá sus repercusiones en futuro y el logro de sus objetivos y metas de la empresa serán afectadas, en relación con la satisfacción laboral según la variable la satisfacción con las condiciones de trabajo; se identificación un alto grado de insatisfacción con las condiciones física del ambiente de la empresa para ejecutar sus actividades y no cuenta con las herramientas necesarias para desarrollas sus actividades.

En cuanto a la satisfacción laboral con los factores extrínsecos de los colaboradores, se determinó que están en un nivel muy bajo en la organización ya que no tienen una buena remuneración, las condiciones laborales donde se desarrollan no son la adecuada y no cuentan con las oportunidades de desarrollo.

En cuanto a la satisfacción laboral con los factores intrínsecos o motivacionales están en un nivel muy bajo en la organización ya que los trabajadores consideran que no se pueden desarrollar en la empresa, otro punto que determino es que no son valorados por la organización y en la mayoría de oportunidades no reciben algún reconocimiento por desempeño que realizan y asimismo, no desarrollan su propia personalidad en definición se pueden decir que la satisfacción laboral de los colaboradores es muy baja.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a la alta gerencia de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. realizar trabajos de satisfacción laboral en coordinación con el área de Recursos humanos, a través de remuneraciones justas y acordes con las actividades que realiza el trabajador y brindar las herramientas necesarias para que el colaborador se desarrolle eficientemente en su área.

Se recomienda a la alta gerencia de la empresa que, para mejorar la satisfacción respecto con los factores extrínsecos se sugiere, desarrollar dinámicas, con la finalidad de sensibilizar a los trabajadores sobre las formas apropiadas de relación y desarrollar estrategias y tener una escala remunerativa de acuerdo al puesto de trabajo, asimismo se recomienda a la organización brindar un buen seguro médico al trabajador ya que la empresa es industrial y el riesgo de tener un accidente es más alto.

Se recomienda a la alta gerencia de la empresa que, para mejorar la satisfacción respecto con los factores intrínsecos o motivacionales diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral en los factores de satisfacción con la compañía y la dirección, satisfacción con el trabajo y la satisfacción con las promociones ya que consideran que son as importantes que los beneficios económicos.

VI. REFERENCIAS

Agencia Peruana de Noticias. (1 de Mayo de 2017). Día del Trabajo: el 74% de peruanos cambiaría de empleo para ser más feliz. Obtenido de https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-trabajo-74-peruanos-cambiaria-empleo-para-ser-mas-feliz-708538.aspx

Alcívar, G. M., & Guapi, D. I. (2018). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Alles, M. (2012). *Diccionario de Términos. Recursos Humanos*. Buenos Aires: GRANICA.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Tercera Edición). Colombia: Pearson Educación.

Blandón, A. J., & Londoño, A. (2017). *Satisfacción Laboral y Tipos de Vinculación en los Empleados en la Planta Frigocolanta de Santa Rosa de Osos*. Medellín: Universidad de San Buenaventura.

Cainecela, F. J., & Pazos, P. J. (2016). *La Relación entre Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional e Intención de Rotación en profesionales de una Empresa Minera en el Perú.* Lima: Universidad del Pacífico.

Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: Servicios Editoriales, S.L. .

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Fuentes, C. E. (2017). *Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Garcia, M. (2016). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016.* Lima: Universidad César Vallejo.

Gómez, E., Quintero, D. C., & Sierra, I. C. (2016). *Factores Motivacionales y las Principales Caracteristicas de Satisfacción Laboral que tienen los empledos de la Empresa CORDOBLEZ M.A.S.A.S en el año 2016.* Medellín: Universidad de San Buenaventura.

Guevara, F. M. (2018). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente en Palmira Hotel Chiclayo - 2017.* Chiclayo: Universidad Cátolica Santo Toribio de Mogrovejo.

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral.* Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Huamán, L. F. (2018). *Satisfacción Laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.* Lima: Universidad César Vallejo.

La Comunidad Laboral Trabajando.com. (10 de Junio de 2016). Conflictos laborales: El 88% de los encuestados afirma que su empresa no se ha encargado de resolverlos. Obtenido de https://www.trabajando.es/contenido/noticia/2829/Conflictos-laborales--El-88--de-los-encuestados-afirma-que-su-empresa-no-se-ha-encargado-de-resolverlos.html

La Comunidad Laboral Trabajando.com. (10 de Junio de 2016). El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. Obtenido de https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html?fbclid=IwAR27lr6zUMMMPGviuhnIFcp8hui_Lr2gMiuRqO9gHBnW_MbA1wBuuOYewYQ

Leonardo, G. L. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de Novaplaza de la ciudad de Huaraz, 2018.* Huaraz: Universidad César Vallejo.

Locke. (1976). *Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.*

Martillo, J. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* . Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Morante, J. V., & Perleche, M. J. (2018). *Satisfacción Laboral en la fábrica de calzados "CINDY" E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo - 2018.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Pedraza, N. A. (13 de Agosto de 2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Lasallista de Investigación, 15*(1).

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). México: Pearsón Educación.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.

Rodriguez, C. L. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo - 2016.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Roncancio, Á. D., Camargo, D. A., & Cardona, O. (2017). Satisfacción en el trabajo: Un análisis de las condiciones salariales y laborales del contador público. *Science Of Human Action, 2*(2).

Rosales, R. C. (2015). Satisfacción Laboral y Satisfacción con la vidad en Trabajadores de Lima Metropolitana. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6555/ROSALES_BEDOYA_RUBY_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas, E. K. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa manufacturera, Lima 2017.* Lima: Universidad César Vallejo.

Salazar, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Sánchez, M. G., & García , M. D. (2 de Junio de 2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Universidad Tecnológica de Pereira, XXII*(22).

Vargas, I., & Sánchez, M. F. (2017). Satisfacción laboral en la atención al cliente en el Hotel Waalay Wanka en el año 2016 – 2017. *Facultad de Ciencias Empresariales / Universidad Alas Peruanas*.

Villalobos, G., & Pérez, D. R. (2017). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario INPE – sede Chiclayo.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Zayas, P. M., Baéz , R. A., Zayas, J., & Hernández, M. (18 de Junio de 2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Universidad de Holguín, XXIII*(2).

VII. ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

CUESTIONARIO APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA "PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. JOSÉ LEONARDO ORTIZ – 2019"

La presente encuesta es para determinar la "Satisfacción laboral de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. José Leonardo Ortiz-2019". Cabe mencionar que esta investigación tendrá fines estrictamente académicos. Marca con una X la respuesta con la que estés de acuerdo en una escala, se te pide no dejes ninguna pregunta sin calificar.

1) **Sexo**
   a) Masculino
   b) Femenino

N°	PREGUNTAS	OPCION DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	¿Mi sueldo es muy bajo para las funciones que realiza?					
2	¿En la empresa cada uno gana lo que se merece por su trabajo?					
3	¿Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo?					
4	¿Me brinda seguridad para el futuro el salario que percibo por los trabajos que realizo?					

5	¿Me brinda un buen seguro médico la empresa?					
6	¿En el área donde laboro me brinda sufrientes días de descanso y vacaciones?					
7	¿Facilita realizar mi trabajo la distribución física del área?					
8	¿El horario establecido por la empresa me disgusta?					
9	¿Mi jefe inmediato sabe cómo administrar el trabajo para que sea eficiente y eficaz?					
10	¿Existe en la empresa una buena comunicación entre los jefes inmediatos y los colaboradores?					
11	¿Me ayuda desempeñarme el ambiente de trabajo generado por mis compañeros de forma eficiente en mis funciones?					
12	¿Existe una competencia fuerte entre los compañeros de trabajo?					
13	¿Me siento seguro y estable en mi centro de trabajo?					
14	¿Existen beneficios laborales o compensaciones no económicas para la plantilla como parte de las políticas de la empresa?					
15	¿La empresa es preparada eficazmente a todo tipo de cambios?					
16	¿Las funciones y actividades que realizo en la empresa me gustan?					
17	¿Existen oportunidades de progresar en la empresa?					
18	¿El trabajo me genera sentimientos de realización?					
19	¿La empresa me brinda oportunidades de desarrollarme					

	económica y profesionalmente?					
20	¿Me satisfacen las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, experiencia)?					
21	¿Me valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo mis jefes inmediatos?					
22	¿Existe reconocimientos en la empresa por parte de los demás cuando una persona realiza bien su trabajo?					
23	¿Brinda la empresa recompensas cuando se logra los objetivos de la empresa o se labora bien?					

Anexo 2: Solicitud de permiso y apoyo para trabajo de investigación

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Ciudad Universitaria, Abril del 2019.

C.P:
SÁNCHEZ MALCA OSMAR
Administrador
PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C
Presente.-

***Asunto**: Solicito permiso y apoyo en investigación.*

De mi especial consideración:

*Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para que nuestro estudiante del **IX** Ciclo pueda realizar un trabajo de investigación del curso de **Investigación I** en horarios coordinados con su despacho.*

Detallo datos del alumno:

- *Ygnacio Figueroa Aldelver – DNI: 75983203*

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin que nuestro alumno no tenga inconvenientes y pueda desarrollar su trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
V° B°

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

Anexo 3: Carta de aceptación para el trabajo de investigación

PRO CODE S.A.C.

PROCESADORA & COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C.

Diversidad y calidad en la fabricación de envases y telas de polipropileno

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Chiclayo, 25 de Junio del 2019

Dr. Carmen Elvira Rosas Prado

Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

Presente

Asunto: Autorización en apoyo para trabajo de investigación

El motivo de esta carta es informar la autorización del alumno(a) de la escuela profesional de Administración cursando el IX Ciclo, **Ygnacio Figueroa Aldelver** con DNI N° 75983203, para la realización de su trabajo de investigación "**Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo - 2019"** en nuestro establecimiento.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo

Atentamente,

PROCESADORA & COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C.

CPC Osmar Oswaldo Sánchez Malca

Administrador

PLANTA INDUSTRIAL: PREDIO SANTO TOMAS Nº S/N SEC. A - JOSE LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO - LAMBAYEQUE
Cels.: 979929633 / 979150033 / 979986050
WWW.PROCODE.COM E-mail: procodesac@gmail.com PROCODE S.A.C.

Anexo 4: Matriz de consistencia

"SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. JOSÉ LEONARDO ORTIZ-2019"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA DEINVESTIGACIÓN
¿Cuál es la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo – 2019?	**Objetivo General** Describir la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo - 2019 **Objetivo Específico** Determinar la satisfacción laboral con los factores extrínsecos de los colaboradores en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C.Chiclayo– 2019 Determinar la satisfacción laboral con los factores intrínsecos de los colaboradores en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo – 2019	No aplica hipótesis, ya que la investigación que se desarrolló no requería alguna respuesta futura.	**Variable** Satisfacción Laboral	**Tipo de investigacion** Descriptivo **Diseño de investigacion** No experimental

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5: Declaración jurada.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor X Autores

Ygnacio Figueroa Aldelver

Apellidos y nombres

75983203 | 2151819634 | Presencial

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación X

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. CHICLAYO – 2019

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Ygnacio Figueroa Aldelver

Apellidos y Nombres

DNI: 75983203

Anexo 6: Formato T1-C1-USS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de Diciembre del 2019

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipan
Presente.-

Los suscritos:
YGNACIO FIGUEROA ALDELVER con DNI 75983203

con DNI

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. CHICLAYO - 2019

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de

Bachiller en Administración, de la

Facultad de Ciencias Empresariales,

Escuela Académico Profesional Administración

, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

• Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.

• Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipan está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Ygnacio Figueroa Aldeliler	75983203	

Anexo 7: Turniting

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. CHICLAYO - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	15%	1%	19%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	bibliotecadigital.usb.edu.co Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1 %
12	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
18	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %

20	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	revistacienciaseconomicas.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
24	bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	corladlima.org.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
29	www.uasb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %

31	www.ros.hw.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Escuela Politecnica Nacional Trabajo del estudiante	<1 %
33	personasperu.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad SISE Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
37	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	purace.ucauca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
41	www.uv.mx Fuente de Internet	<1 %
42	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	

		<1 %
43	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %
45	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
46	www.ufg.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
47	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
48	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	www.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Kingston University Trabajo del estudiante	<1 %
51	www.uma.es Fuente de Internet	<1 %
52	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %
	Submitted to CONACYT	

53	Trabajo del estudiante	<1 %
54	Submitted to Universidad Privada Boliviana Trabajo del estudiante	<1 %
55	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
56	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	Apagado
Excluir bibliografía	Apagado		

Anexo 8: Acta de originalidad

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Chapoñan Ramirez Edgard , Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1377-FACEM-USS-2019, del (los) estudiantes (s), Ygnacio Figueroa Aldelver , Titulada, Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo - 2019,

Se deja constancia que la investigacion antes indicada tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigacion, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 11 de Febrero de 2020

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Nota: La investigacion ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigacion y responsabilidad social.

Anexo 9: Resolución de aprobación

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1377 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 11 de diciembre de 2019.

VISTO:

El oficio N° 0254-2019/EAP-USS de fecha 11 de diciembre de 2019, presentado por la Mg. Carla Angélica Reyes Reyes, docente de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11 de diciembre de 2019, sobre aprobación de trabajos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los trabajos de investigación de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, que estuvieron a cargo de la docente Mg. Carla Angélica Reyes Reyes, según se detalla en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**
www.usscda.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1377 -FACEM-USS-2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO
1	CIENFUEGOS BUSTAMANTE KELVIN JHOSSEP	CALIDAD DE SERVICIO EN LA POLLERÍA TAVANI CHICKEN S.R.L., CHICLAYO - 2019
2	GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA	NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C - CHICLAYO, 2019.
3	HERRERA HUAMAN JHEISSON JAIME	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOTEL COSTA NORTE S.R.L. CHICLAYO-2019
4	HUAMAN COTRINA BETZA MARELI	SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE - 2019
5	Mechán Túllume Carmen Rosa	CONTROL INTERNO DEL AREA DE LOGISTICA EN LA EMPRESA CHANCAFE NORTE SAC. CHICLAYO - 2019
6	NUÑEZ HORNA CINTIA ANAHIR	ESTRATEGIA DE MARKETING MIX DE LA EMPRESA RED DE DISTRIBUCION GALVEZ S.A.C
7	Ocaña Vargas Sara Rosalina	CHOCOLATERIA "DON VARGAS E.I.R.L"
8	PERALTA JARA JHINA MABEL	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE - 2019
9	RAMIREZ PRIETO LESLY FABIOLA	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHICLAYO-2019
10	REUPO VALDERRAMA DAVID HUMBERTO	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICA OLANO S.A. OLTURSA CHICLAYO-2019
11	RODRIGO TAVARA MERLY ESTEFANY CRISTINA	DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019
12	ROJAS RETETE DENILSON	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES CHIRINOS COFFE PERÚ - JAEN, 2019
13	RUJEL RUIZ YENY ISELA	CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE -2019.
14	TORRES UCEDA DIANA LUCIA	NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019
15	YGNACIO FIGUEROA ALDELVER	SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. CHICLAYO- 2019

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

Anexo 10: Fotos