



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO  
PLAZA VEA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

Guevara Valerio Esterlit

**ASESOR:**

Mgtr. Edward Aníbal García León

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2018**

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

*Guevara Valerio Esterlit*

cuyo título es:


*Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote - 2018*


Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (Número)

*Dieciseis* (Letras).

Chimbote *06* de *12* Del 20 *18*

  
 .....  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 SECRETARIO

  
 .....  
 VOCAL

## **DEDICATORIA**

A DIOS por el apoyo incondicional de amarme sin medida y protegerme en cada uno del tiempo que me quede de vida.

A mi familia que me apoyan constantemente para cada uno de mis pasos.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, a los docentes de la  
universidad cesar vallejo

A la empresa Plaza Veá, al profesor  
Edward García león y a mis amistades.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Guevara Valerio Esterlit con DNI N° 71298382 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 10 de Diciembre del 2018.



Guevara Valerio Esterlit

Tesista

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada **“SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018”** la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Ciencias Empresariales.

Guevara Valerio Esterlit

## INDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática: .....	11
1.2. Trabajos previos .....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	16
1.4. Formulación del Problema .....	22
1.5. Justificación del Estudio .....	22
1.6. Hipótesis .....	23
1.7. Objetivos: .....	23
1.7.1. General .....	23
1.7.2. Específicos.....	23
II. MÉTODOS:.....	25
2.1. Tipo y Diseño de investigación .....	25
2.2. Variable .....	25
2.3. Población y Muestra .....	27
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.5. Métodos de análisis de datos .....	30
III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN .....	37
V. CONCLUSIONES.....	43
V.I. RECOMENDACIONES.....	45
VII. PROPUESTA .....	47
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57
ANEXOS.....	60

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación contiene un diseño de propuesta para la mejora de la Satisfacción laboral en los trabajadores de Plaza Veá Chimbote., este trabajo está en función de la realidad encontrada a través de la evaluación de la satisfacción laboral y sus dimensiones; teniendo como objetivo principal “ **Identificar el nivel de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Veá de la ciudad de Chimbote 2018**”, del cual se desprenderán objetivos específicos que fueron identificar el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral

Por otra parte, la muestra estuvo compuesta por 103 trabajadores de Plaza Veá Chimbote., Período 2018.

El instrumento de validación y confiabilidad fue el cuestionario aplicado a los trabajadores de la unidad de análisis para evaluar la variable, donde estos resultados nos permitieron encontrar el objetivo general y los específicos correspondientes.

En base de la investigación realizada se llega a la conclusión que los trabajadores dentro de la institución muestran satisfacción laboral en el nivel muy favorable con 20%, al igual que el del desfavorable 20% y medio con 20% respectivamente, para continuar con el nivel muy desfavorable con 19% y favorable con 19%, se muestra resultados pareados debido a la falta de gestión en la empresa, dentro de las nuevas incorporaciones para mantener satisfechos a los trabajadores. Es por ello que es recomendable aplicar la propuesta expuesta en la investigación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Condiciones físicas, Beneficios laborales, Relaciones interpersonales.



## **ABSTRACT**

The present research work contains a proposal design for the improvement of the Occupational Satisfaction in the workers of Plaza Vea Chimbote. This work is based on the reality found through the evaluation of job satisfaction and its dimensions; having as main objective "Identify the level of variable labor satisfaction of the supermarket Plaza Vea of the city of Chimbote 2018", which will give specific objectives that were identify the level of the dimensions of the labor satisfaction

On the other hand, the sample consisted of 103 workers from Plaza Vea Chimbote. Period 2018.

The validation and reliability instrument was the questionnaire applied to the workers of the analysis unit to evaluate the variable, where these results allowed us to find the general objective and the corresponding specific ones.

Based on the research carried out, it is concluded that the workers within the institution show job satisfaction at the very favorable level with 20%, as well as the unfavorable 20% and a half with 20% respectively, to continue with the level very unfavorable with 19% and favorable with 19%, shows paired results due to the lack of management in the company, within the new additions to keep workers satisfied. That is why it is advisable to apply the proposal exposed in the investigation.

**Keywords:** Work satisfaction, physical conditions, work benefits, interpersonal relationships.

# **I.INTRODUCCIÓN**

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática:**

Las empresas retail´s poseen una gran participación en el mercado, el modelo de gestión de estas organizaciones les permite contar con filiales en diversas partes del mundo, es por ello que se puede afirmar que son núcleos del sistema económico actual, pero estas deben de cuidar cada uno de sus elementos humanos óptimamente. Las herramientas que emplean para lograr los objetivos trazados en este tipo de empresas son apoyadas por las nuevas tendencias de la gestión del talento humano donde lo que se busca es mantener al elemento humano de manera satisfecha.

Pero regularmente esto se ve opacado por el mal manejo de la gestión de elementos que existe dentro de las organizaciones mencionadas, dejando de lado la satisfacción laboral, para solo enfocarse en temas de productividad y de metas palpables que posee cada empresa.

El problema mencionado anteriormente se puede ver evidenciado en el trabajo de investigación de Garzes (2016), donde nos menciona que existe una insatisfacción laboral predominante, en las empresas retail´s colombianas donde por ejemplo el 78% de los trabajadores se considera un trabajador insatisfecho, mas solo el 22% se considera satisfecho, esto se debe a que existe falta de tacto para la gestión del talento humano debido al desarrollo del desempeño por metas, lo que minimiza y merma la intención del trabajador colombiano de empresas retails a predisponerse de tener una satisfacción positiva, generando así descontento dentro la organización, por falta de compromiso por parte del trabajador para con la empresa.

En cuanto al contexto nacional podemos observar que un 76% de peruanos respondió negativamente ante la pregunta ¿Eres Feliz en tu trabajo?, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que mi empresa no me retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso existe mucho descontento por parte del trabajador de empresas retail´s frente a cómo es que los directivos manejan los procesos desde que ingresan y

son contratados, hasta cómo se desarrollan a lo largo de su periodo laboral. Todos estos porcentajes extraído se realizaron del estudio de la institución Gestión del Capital Humano a más 2050 encuestados a nivel de todo el Perú.

En nuestra localidad encontramos situaciones como las mencionadas anteriormente en lo párrafos, tal es el caso del Supermercado Plaza Vea, donde según su propio gerente de recursos humanos en el año 2017, explico en una conferencia en el auditorio de la Municipalidad Provincial del Santa, cuáles eran los principales retos de manejar una empresa retail con gran cantidad de trabajadores, y mencionaba que uno de los grandes retos eran que no se les brindaba por parte de la tienda central modelos adecuados para el mejor manejo del talento humano, y que esto se evidenciaba en inconformidad e insatisfacción a la hora de trabajar.

## **1.2. Trabajos previos**

A nivel internacional se consultaron los siguientes estudios de investigación

Gonzales (2017) en su tesis titulada “Trabajo en equipo y Satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de operaciones de telemercadeo de Transactel). Consideró como uso de análisis de datos la encuesta; tuvo una muestra constituida por 48 trabajadores de la empresa dealer de telecomunicaciones, llegando a las siguientes conclusiones: En conclusiones estadísticas para la variable satisfacción laboral podemos ver que el porcentaje del nivel bajo de esta variable es de 54% de los trabajadores encuestados, el 26% en un nivel óptimo y el 20% en un nivel medio. Los factores estimulantes para una baja satisfacción laboral son en principal medida la capacidad de consideración que posee el supervisor con el subordinado, no practicando una motivación positiva, que necesita y requiere los trabajadores.

Umaña (2015) en su tesis titulada “Comunicación interna y Satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta; tuvo una muestra constituida por 23 trabajadores de la empresa de cocina evaluada, llegando a las siguientes conclusiones: Los colaboradores se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo cuando la comunicación no fluye adecuadamente, lo

cual repercute en su desempeño laboral al mostrarse descontentos con esta situación, tales los resultados con más del 90% y solo el 10% conforme con ellos. En esta investigación lo que alcanza a describir Umaña es que la satisfacción laboral es importante para el desempeño laboral, pero si no es explotada adecuadamente por la empresa es un problema que puede estar latente en el día a día laboral.

Polanco (2014) en su tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes en el Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula Cortes”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 112 trabajadores INTAE, llegando a las siguientes conclusiones: La satisfacción laboral de los docentes del INTAE debe ser vista tanto desde la perspectiva de la satisfacción parcial mediante el análisis de la frecuencia de respuesta de los satisfactores como insatisfactores asociados al ambiente laboral o clima laboral, la administración de los sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas es considerada como también en las autoatribuciones de satisfacción total en la que se observa que la mayoría se autoatribuyen que están ligeramente satisfechos

A nivel nacional se consultaron los siguientes estudios de investigación

Huamán (2015) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión Huancavelica- 2015”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta; tuvo una muestra por 163 trabajadores la organización hospitalaria evaluada, llegando a las siguientes conclusiones: Se encontró de los 63 trabajadores encuestados el 45% aduce tener satisfacción laboral baja frente a las condiciones físicas de trabajo, el 25% en nivel medio y el 30% n nivel bueno.

Pérez (2015), realizó la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta; tuvo una muestra por 75 trabajadores del instituto de investigaciones, llegando a las siguientes conclusiones: Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de

Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013, donde arrojan resultados de nivel medio o moderado de 57%, con 33% el nivel bajo y solo un 10% el nivel bueno en lo respondiente a esta variable. A pesar de que los niveles de la satisfacción laboral alcanzan predominancia en el medio y moderado esto no se observa en el nivel de la dimensión beneficios laborales donde de acuerdo a las respuestas de los trabajadores de las empresas evaluadas ubicaron a esta dimensión en el nivel excelente con 50%, seguido del moderado con 11%, para terminar con los de rangos negativos con 21%.

Alfaro (2013) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta; tuvo una muestra por 105 trabajadores de las tres municipalidades consultadas, llegando a las siguientes conclusiones: Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que, en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

A nivel local se consultaron los siguientes estudios de investigación

Sánchez (2016) en su tesis titulada “Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta; tuvo una muestra por 120 trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones: En cuanto a los nivel de Satisfacción Laboral, se observa que el mayor porcentaje de colaboradores administrativos de una red de salud es de 44.2% que tiene un nivel satisfactorio, luego el 41.7% de la población presentan un nivel regular de satisfacción laboral y 14.2% presenta un nivel de insatisfacción laboral.

Torres (2015) en su tesis titulada “Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015”. Consideró como uso

de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra por 156 trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones: Se identificó el nivel de la dimensión relaciones interpersonales donde esta alcanza niveles altos en un 45%, frente a 25% en el nivel bajo y solamente con 22% en el nivel medio.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Variable Satisfacción laboral**

##### **1.3.1.1. Definiciones de la variable estudiada**

González (2011) sostiene que: “La satisfacción laboral encierra la predisposición con la que el trabajador se manifiesta a través de las actividades y funciones que realiza durante sus faenas laborales, estos están relacionados con los incentivos y las condiciones físicas” (p.56).

Para Márquez (2012) mantiene una definición de la satisfacción de la siguiente manera: “Es la actitud del colaborador hacia su propio trabajo, en donde este se basa en sus creencias personales y de interacción humanas para aceptar un condición laboral.” (p.79).

Robbins (2008), define a la satisfacción como, “La actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en creencias y valores que el empleado desarrolla en su propio trabajo” (p. 151)

Todos estos autores llegan a la conclusión de que la satisfacción laboral viene a ser las oportunidades y sensaciones favorables que posee un elemento humano dentro de la organización para desempeñarse de la mejor manera posible de acuerdo a sus funciones delegadas.

##### **1.3.1.2. Factores que delimitan la Satisfacción Laboral (Dimensiones)**

Para determinar los factores sobre la evaluación de una buena satisfacción, se valió de lo expuesto en la teoría de Manuel González, en el año 2011 en su libro titulado “Satisfacción y Motivación en el trabajo”, donde explica que existe para la evaluación de la satisfacción laboral 3 dimensiones o factores para alcanzar la medición más simplificada posible, las cuales son: Las condiciones físicas, los beneficios laborales y las relaciones interpersonales entre los trabajadores y la empresa.



#### **1.3.1.2.1. Condiciones físicas**

González (2011) manifiestan que:

Son los que están relacionados a las condiciones de elementos tangibles como los son las estructuras de inmuebles en relación con el otorgamiento de estas en facilidades de las actividades de funciones laborales cotidianas. (p.55)

Para poder reforzar un poco mejor lo descrito por González (2009), podemos enfatizar como investigadores, que el autor aduce que las condiciones físicas, es la forma de cómo es que la empresa brinda las condiciones ambientales tangibles más positivas para el trabajador en función de que este se sienta más cómodo laborando en el recinto correspondiente.

#### **1.3.1.2.2. Beneficios laborales**

Gonzales (2011) manifiesta que:

Esta dimensión la encierran la compensación, las condiciones de mejora a través de las recompensas, el sueldo dado a los trabajadores, la promoción y el incentivo. Se hace referencia también a la importancia de los símbolos conductuales del status de reconocimiento laboral que tiene el individuo en su idiosincrasia humana dentro de la organización. (p. 65)

Lo primordial de la teoría de Gonzales para el concepto de la dimensión beneficios laborales es que, se entiende a esta dimensión por todo estímulo físico o metafísico que realiza la institución para con el trabajador, entre esta teoría podemos rescatar los indicadores como lo son el sueldo, incentivos, desarrollo de carreras entre otros. Generalmente, se puede decir que esta dimensión es la que más buscan los trabajadores para poder laborar satisfactoriamente, debido que a es lo más rápido y palpable que puede interiorizar los trabajadores.

### **1.3.1.2.3. Relaciones interpersonales**

Herzberg, citado en Gonzales (2011) explica que:

Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño.”(p. 89).

Este autor nos menciona que la satisfacción recae también en las buenas relaciones entre el personal de trabajo como también por parte de los supervisores de la empresa, a través de las capacidades del ser humano de la convivencia nos permite saber que tan satisfecho se encuentra, esta dimensión está ligada a lo que es el enfoque del clima laboral.

### **1.3.1.3. Beneficios de satisfacción laboral**

Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro cuando: Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas, Claramente. Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un Proceso transparente. Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente. No existen discusiones personales. Los conflictos se resuelven equitativamente. El liderazgo es compartido. Los miembros se apoyan mutuamente. (Palma, 2011, p.55).

El autor Palma hace referencia que poseyendo satisfacción laboral dentro de una empresa, se garantiza el buen desempeño de los elementos humanos como organizacionales de la misma compañía, debido a que todos tienen iniciativa en la solución de los problemas y la realización de las metas compartidas.

### **1.3.1.4. Estímulos para mejora de la satisfacción laboral**

En este apartado mencionaremos a tres autores que hacen énfasis en el uso de la búsqueda de estímulos para una buena satisfacción laboral, estos autores son Salvadores, Sánchez y Jiménez (2012) que consideran dos tipos de estímulos para mejorar la satisfacción laboral.

Estímulos económicos. Encierra a los trabajadores y la remuneración que perciben esos a través de la ejecución de sus funciones. La remuneración se debe de entender como un vínculo proporcional con el rendimiento del mismo trabajador. Esta remuneración económica sirve para satisfacer necesidades descritas en la teoría de Maslow que son las fisiológicas y de seguridad. Darle un valor simbólico permite satisfacer de una manera positiva a los trabajadores a través de la gestión del talento humano (Salvadores, et. al., 2012, p.45).

Estimulaciones no económicas. En estas se encuentran las de participación, las de organización, las de proporción de libertad por parte de la empresa, Todo esto apoya un esfuerzo positivo en el reconocimiento del trabajador y por ende estimula la satisfacción laboral. Llenar de elogios el desempeño del trabajador garantizará el mejor funcionamiento de este dentro del cumplimiento de sus funciones (Salvadores, et. al., 2012, p.45).

#### **1.3.1.5. Consecuencias de una baja satisfacción laboral**

Las consecuencias de la baja satisfacción laboral en el trabajador son muchas, entre ellas tenemos las más críticas que son dos, el estrés laboral como primera fase y el síndrome de Burnout como pico negativo posterior.

Se define al estrés laboral como la respuesta negativa a la falta de descanso del organismo debido a pensamientos y situaciones negativas dentro del trabajo que condicionan la situación de este mismo (Marriner, 2011, p.28)

Es un estado que se caracteriza de forma general por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación por parte del individuo de no poder afrontar la situación en su lugar de trabajo. Lo consideran como un proceso de adaptación al medio de trabajo, existiendo una interacción individuo-entorno laboral, en la que hay que tener en cuenta dos elementos: Las demandas del ambiente: estresores internos o externos y variables situacionales, los recursos disponibles de la persona: variables individuales y capacidad de afrontamiento. (Miguel y Casado, 2011, p.22)

Reforzando lo encontrado por los autores podemos hacer énfasis y decir que el trabajador de plaza vea está en constante estrés laboral debido a las altas tasas de metas trazadas por los directivos que constituye en una satisfacción laboral negativa.

También es necesario describir el Síndrome de Burnout, quien con más exactitud nos lo sostienen Maslach y Jackson (1981) que consideran a este tipo de síndrome como el del agotamiento emocional a causa de la nula satisfacción laboral, entre otros factores que se explica a continuación Agotamiento emocional.

El individuo comienza a sentirse superado por las tareas que tiene que realizar en su trabajo, percibiendo un cansancio físico y psicológico. Refiriendo no ser capaz de hacer nada por nadie y de encontrarse saturado. Despersonalización: Caracterizado por un distanciamiento emocional hacia las personas con las que trabaja habitualmente. Pudiendo generar actitudes negativas hacia los beneficiarios del servicio prestado. Logro personal. Es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa (Marriner, 2011, p.42).

Toda esta teoría expone que mientras más intensa y tensa sean las relaciones interpersonales con los trabajadores y el cliente mayor será el riesgo de tener este tipo de síndromes que desencadena hasta en rangos negativos del funcionamiento del organismo. Muestra la importancia de conocer el síntoma o síndrome aquejador del estrés laboral y hace una reflexión a tratar de evitarlo y poder solucionar las causas inmediatamente antes que se acrecenten en los trabajadores.

#### **1.3.1.6. Clasificación de la satisfacción laboral**

Para muchos autores la satisfacción laboral se puede calificar bajo dos premisas la forma intrínseca que es propia del trabajador y la forma extrínseca que es condicionada de manera externa.

Intrínseca, se relaciona con los factores de las tareas de sí misma como la diversificación de las funciones, la dificultad de las metas, las oportunidades de aprendizaje, la delegación de la toma de decisiones en el puesto de trabajo, entre otras situaciones (Miguel y Casado, 2011, p.69)

Extrínseca, se relacionan a los factores externos de la interacción del empleado con el contexto donde se encuentra en la empresa, como el ambiente, la gestión hecha por los directivos, la relación con los compañeros, la facilidad de las condiciones físicas, reconocimientos, entre otras situaciones (Miguel y Casado, 2011, p.72).

Según los autores consultados, este plantea el estudio de los factores de calificación extrínseca, debido a que estos se pueden medir sin ningún tipo de percepción personal máximo el enfoque del trabajador, pero no propio, debido a que el contexto se puede medir desde el estudio observacional teniendo menos posibilidades de equivocación.

### **1.3.1.7. Evaluación de la satisfacción laboral**

Según autor consultado se dice que la satisfacción laboral se puede medir bajo tres instrumentos o técnicas de evaluación, esta son el cuestionario, la entrevista y los grupos de interés o stakeholders.

En el caso de la encuesta se considera todo en una escala numérica, que se supone ordinal. Los encuestados evalúan su nivel de bienestar subjetivo respecto a una actividad laboral, teniendo en cuenta sus circunstancias y comparaciones con otras personas y/ o empleos, la experiencia pasada y las expectativas de futuro. La puntuación se obtiene sumando las respuestas de cada uno de los ítems. Las respuestas suelen ser escalas tipo Likert, con varias opciones de respuestas, con escala que van de menos a más. (Miguel y Casado, 2011, p.89)

En el caso de los grupos de discusión o grupos focales, es una técnica cualitativa que consiste en reunir a un grupo escogido de individuos con el fin de recopilar información relevante sobre el problema de investigación. (Miguel y Casado, 2011, p.100)

Otro método para medir la satisfacción laboral es por medio de la entrevista individual, esta tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración. Se establece una conversación con la persona a entrevistar con una serie de cuestiones diseñadas previamente. (Miguel y Casado, 2011, p.120)

### **1.3.1.8. Importancia de la satisfacción laboral**

Ponce (2012), manifiesta que:

La satisfacción laboral es importante debido a que los individuos pasan gran parte de su tiempo laborando y es necesario que tengan un efecto satisfactorio o placebo cuando realizan sus actividades en el trabajo, es por ello que estimularlas y gestionarlas por parte de los directivos es fundamental para que así se cree una mejor productividad. (p. 57)

### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018?

### **1.5. Justificación del Estudio**

Para Hernández et. al (2014) que: “La justificación de la investigación nos debemos de basar bajo algunos criterios los cuales son, conveniencia, relevancia, aplicación, teoría, metodología.” (p.65)

Es conveniente porque identificó el nivel de la satisfacción laboral, a través de sus dimensiones, y en el caso de que exista un ambiente desfavorable, los encargados del personal conozcan este problema para darle solución.

Es relevante socialmente, porque a través del desarrollo de la tesis podremos identificar el problema que aqueja a este trabajo de investigación, para que si exista alguna alternativa de solución para el trabajador quede satisfecho y por ende exista una mejor atención al cliente.

Es teórica porque se conoció por medio de la teoría relacionadas al tema las dimensiones de la variable satisfacción laboral enriqueciendo al lector con este tipo de información.

Es metodológica porque se aplicó un cuestionario a través de un método sistemático para la obtención de los resultados por objetivo de la variable estudiada.

## **1.6. Hipótesis**

Hernández et. al (2014) mencionan que: “La investigación de tipo descriptiva propositiva posee una hipótesis implícita.” (p.95)

## **1.7. Objetivos:**

### **1.7.1. General**

Identificar el nivel de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018

### **1.7.2. Específicos**

- a) Identificar el nivel de la dimensión condiciones físicas de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018
- b) Identificar el nivel de la dimensión beneficios laborales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018
- c) Identificar el nivel de la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018
- d) Diseñar la propuesta de un plan de mejora para la satisfacción laboral en los trabajadores del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018

# **II. MÉTODOS**



## II. MÉTODOS:

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

#### **Enfoque de tipo estudio Descriptivo:**

Lo que se buscó en estos enfoques es describir la situación de la variable a través de un estudio con levantamiento de información en instrumentos, no se busca alterar las variables o probar algún fenómeno. (Hernández, et. al., 2014, p. 80).

En este trabajo de investigación se utilizó el tipo descriptivo debido a que se describió como su mismo nombre lo dice la variable en cuestión que es la satisfacción laboral en los trabajadores de Supermercados Plaza Vea de la Ciudad de Chimbote.

#### **El Diseño es el siguiente:**

$$M \longrightarrow O$$

Dónde:

M = Trabajadores de la empresa Supermercados Plaza Vea de Chimbote  
2018

O = Observación de la variable Satisfacción Laboral

#### **Enfoque de diseño No experimental:**

El estudio que se realizó es no experimental, ya que fue hecho sin la manipulación deliberada de la variable satisfacción laboral y solo se procedió a observar los fenómenos en su ambiente natural. (Hernández., et al. 2014, p. 149)

#### **Enfoque de tiempo Transversal:**

Porque el estudio recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único, y no se buscó hacer seguimiento a la variable a través del tiempo. (Hernández, et al. 2014, p. 151).

### 2.2. Variable

- Satisfacción Laboral

## Operacionalización de la Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	González (2011, p.56), sostiene que: “La satisfacción laboral encierra la predisposición con la que el trabajador se manifiesta a través de las actividades y funciones que realiza durante sus faenas laborales, estos están relacionados con los incentivos y las condiciones físicas”	Es el placer o la tranquilidad que posee el trabajador en sus centros laborales en función de lo que le puede brindar la empresa y la actitud que él tenga para hacerle frente. .	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	1 – 2- 3-4	Ordinal / Likert  Muy Alta [77 - 95]  Alta [60 – 76]  Media [39 – 59]  Baja [20 – 38]  Muy Baja [19]
				Limpieza e Higiene	5	
			Beneficios Laborales	Salarios	6-7-8	
				Líneas de Carrera	9-10-11	
				Estabilidad del puesto	12	
			Relaciones Interpersonales	Trabajo en Equipo	13-14-15-16	
Comunicación	17-18-19					

## 2.3. Población y Muestra

### Población

La población que se consideró para esta investigación serán todos los trabajadores de las distintas áreas y departamentos de la empresa Súpermercados Plaza Veá Chimbote. El total de trabajadores que laboran en esta empresa entre nombrados y contratados son 139 trabajadores. La población se distribuye de la siguiente manera.

Tabla 1: Distribución de la Población

Áreas de Trabajo	Número de Trabajadores
Cajas	38
Abarrotes	17
Administrativo	6
Electrodomésticos	8
Recepción e inventarios	9
Bazar Textil	18
Comidas	16
Panadería	6
Pastelería	3
Frutas	18
Total	139

Fuente: Trabajadores contratados y nombrados en Súpermercados Plaza Veá Chimbote 2018

### Muestra

Para esta investigación se empleó el método de muestreo aleatorio simple y el cálculo se hizo a través del software STATS® recomendado por Hernández, et al. (2014, p. 120) el cual nos arrojó un tamaño de muestra de 103 trabajadores de la empresa Súpermercados Plaza Veá Chimbote.

$$n = z^2 \times P \times Q \times N / (N - 1) \times E^2 + (z^2 \times P \times Q)$$

$$n = 139 \times 1,962 \times 0,5 \times 0,5 / (139 - 1) \times 0.052 + 1,962 \times 0,5 \times 0,5$$

$$n = 103$$

Donde se tiene que:

n= tamaño de muestra

N= tamaño de la población

Z= 1.96 al cuadrado (si el nivel de confianza= 95%)

P= proporción de éxito (0.5)

#### Muestra Estratificada

Tabla 2: Distribución de la Muestra

Áreas de Trabajo	Número de Trabajadores
Cajas	25
Abarrotes	14
Administrativo	4
Electrodomésticos	6
Recepción e inventarios	7
Bazar Textil	14
Comidas	11
Panadería	5
Pastelería	2
Frutas	15
Total	103

Fuente: Trabajadores contratados y nombrados en Supermercados Plaza Vea  
Chimbote 2018

## 2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Unidad de información</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de Satisfacción Laboral	trabajadores de la empresa Plaza Veá 2018

### 2.4.1. Técnica

Para la técnica se utilizó la encuesta, ya que es la mejor manera de llegar a cada uno de los colaboradores cara a cara y explicarle el motivo del estudio.

### 2.4.2. Instrumento

El instrumento utilizado para esta investigación fue el cuestionario, en escala de Likert para así poder medir los niveles de cada una de las dimensiones de la Satisfacción Laboral. Cabe destacar que el instrumento fue creación propia de la misma investigadora que contiene 19 ítems.

### De su Validez

Para la validez del instrumento se realizó un juicio de expertos que partió a través de la matriz de evaluación, saber si los ítems están relacionados adecuadamente en los indicadores y dimensiones propuestos por esta investigación. Cabe destacar que la evaluación de expertos contó con un experto temático y un experto metodológico.

### De su Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento se consideró la aplicación del cuestionario a 10 trabajadores de Plaza Veá Nuevo Chimbote para poder realizar la prueba estadística del Alfa de Crombach que permitió mostrar el coeficiente que fue mayor a 0.800, pudiendo, decir que el cuestionario utilizado es confiable para su aplicación.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Al ser una investigación descriptiva se realizó un cuadro de frecuencias, el cual contuvo la información de los porcentajes agrupado por niveles de acuerdo a la ficha técnica del instrumento en su recolección de datos. Lo que permite el cuadro de distribución de frecuencias es agrupar los resultados para una mejor interpretación y realización de gráficos. Debido a que el tratamiento de los resultados y la información son de carácter cuantitativo, se realizará gráficos de barras para poder mostrar los resultados por los objetivos satisfechos, esto se hará para comparar y describir los niveles con sus diferentes porcentajes de acuerdo a las dimensiones y variable evaluada. Para la realización de los gráficos se utilizará el programa estadístico informativo de Spss versión 24.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para el recojo de la información se solicitó permiso al Gerente general y Administrador del Supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote. Los datos obtenidos en la realización del estudio se utilizaron enteramente para el carácter estudiantil, cubriendo la confidencialidad de los participantes.

# **III. RESULTADOS**

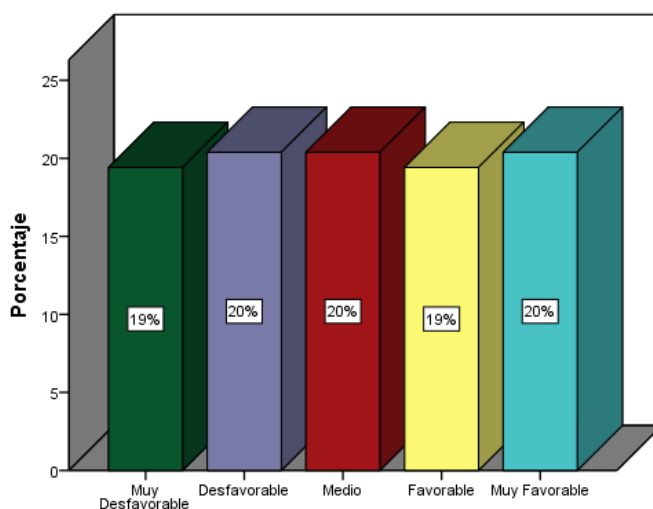
### III. RESULTADOS

#### OBJETIVO GENERAL: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018

**Tabla 1:** *Nivel de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018*

Nivel de la Variable	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Desfavorable	20	19%
Desfavorable	21	20%
Medio	21	20%
Favorable	20	19%
Muy Favorable	21	20%
TOTAL	103	100

Fuente: Trabajadores contratados y nombrados en Supermercados Plaza Vea Chimbote 2018



**Figura 1:** *Nivel de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018*

Fuente: Tabla 1

Interpretaciones:

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 1, el nivel de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores de la empresa evaluada, fue de muy desfavorable con 19%, desfavorable con 20%, medio con 20%, favorable con 19% y muy favorable con 20%

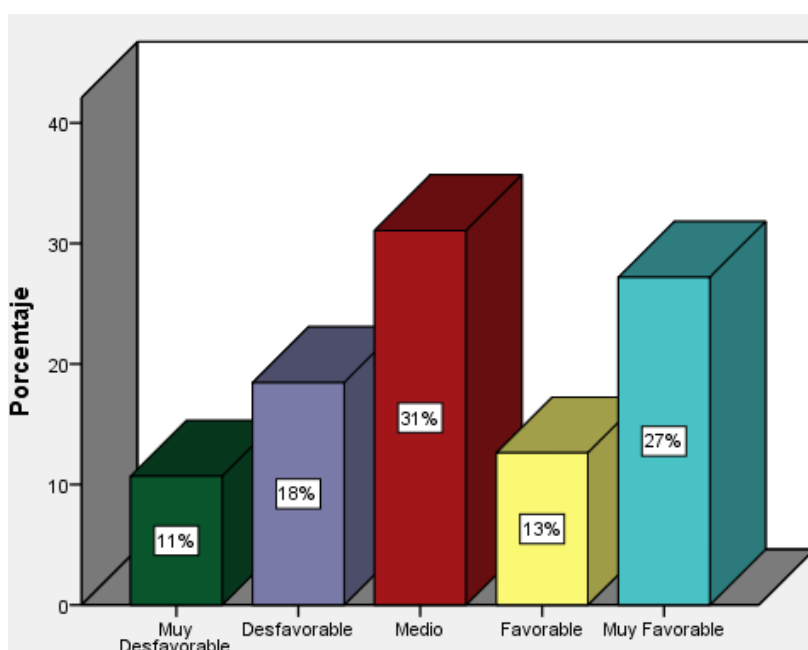


**OBJETIVO ESPECIFICO 1: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN  
CONDICIONES FÍSICAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
SUPERMERCADO PLAZA VEA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018**

**Tabla 2: Nivel de la dimensión condiciones físicas de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Desfavorable	10	11%
Desfavorable	19	18%
Medio	33	31%
Favorable	16	13%
Muy Favorable	25	27%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores contratados y nombrados en Supermercados Plaza Vea Chimbote 2018



**Figura 2: Nivel de la dimensión condiciones físicas de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018**

Fuente: Tabla 2

Interpretaciones:

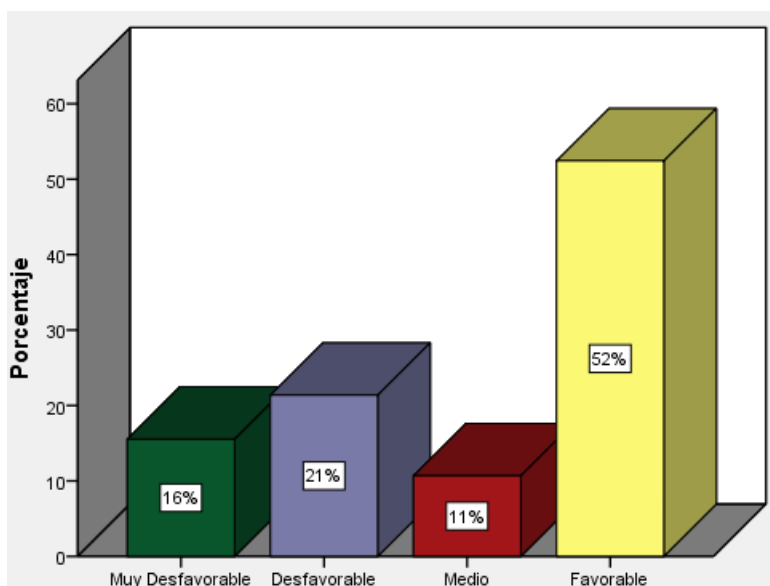
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 2, el nivel de la dimensión condiciones físicas de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores de la empresa evaluada, fue de muy desfavorable con 11%, desfavorable con 16%, medio con 31%, favorable con 17% y muy favorable con 27%

**OBJETIVO ESPECIFICO 2: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN  
BENEFICIOS LABORALES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
SUPERMERCADO PLAZA VEA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018**

**Tabla 3: Nivel de la dimensión beneficios laborales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Desfavorable	16	16%
Desfavorable	22	21%
Regular	11	11%
Favorable	54	52%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores contratados y nombrados en Supermercados Plaza Vea Chimbote 2018



**Figura 3: Nivel de la dimensión beneficios laborales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018**

Fuente: Tabla 3

Interpretaciones:

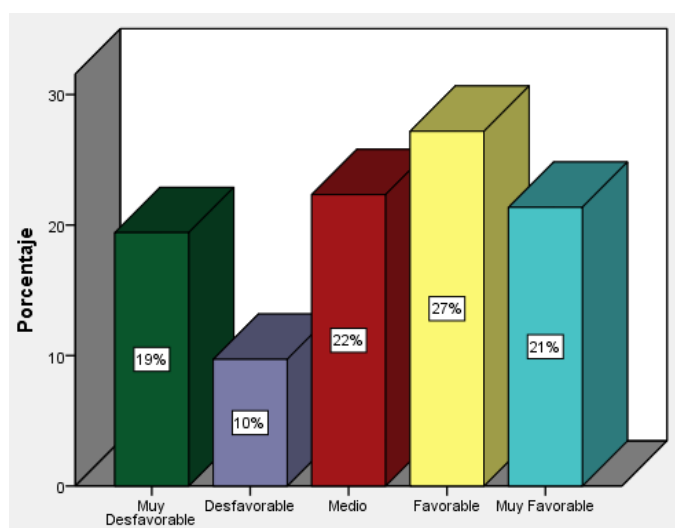
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 3, el nivel de la dimensión beneficios laborales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores de la empresa evaluada, fue de muy desfavorable con 16%, desfavorable con 21%, medio con 11%, favorable con 52%.

**OBJETIVO ESPECIFICO 3: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN  
RELACIONES INTERPERSONALES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL  
DEL SUPERMERCADO PLAZA VEA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018**

**Tabla 4: Nivel de la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Desfavorable	20	19%
Desfavorable	11	10%
Regular	22	22%
Favorable	28	27%
Muy Favorable	23	21%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores contratados y nombrados en Supermercados Plaza Vea Chimbote 2018



**Figura 4: Nivel de la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018.**

Fuente: Tabla 4

Interpretaciones:

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 4, el nivel de la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018, de acuerdo a las respuestas de los trabajadores de la empresa evaluada, fue de muy desfavorable con 19%, desfavorable con 10%, medio con 22%, favorable con 27% y muy favorable 21%.

# **IV. DISCUSIÓN**

#### IV. DISCUSIÓN

Antiguamente en la dirección de las empresas existía una gestión realizada al talento humano desde un enfoque taylorista, donde este tipo de enfoque lo que buscaba era la productividad de los trabajadores a través de su eficiencia de cumplimiento de labores, descuidando y dejando de lado humano.

A medida que ha pasado el tiempo, este tipo de corrientes cambiaron por las de Fayol, donde este nos muestra un tipo de gestión que se realiza priorizando cada uno de los elementos de la empresa en un cruce armonioso de las mismas. Cabe destacar que las empresas de gestiones contemporáneas priorizan más al elemento humano porque este estando satisfecho puede rendir mejor que una persona que no lo está.

Bajo estos fundamentos, las empresas evocan esfuerzos conjuntos en mantener la fidelización de sus principales clientes que son los interno o comúnmente llamados trabajadores, a través de estudios de satisfacción buscan implantar herramientas y mecanismos que mejore esta condición para que exista una identidad corporativa que se vea reflejado en el desempeño adecuado de los mismos.

Si bien es cierto estas consignas se tienen claras dentro de las empresas que gestionan adecuadamente sus partes, a veces las dejan de lado por las metas cuantificables trazadas en sus periodos de producción, descuidando así la satisfacción de los trabajadores, generando daños colaterales, como renuncias, trabajadores con enfermedades emocionales como el estrés, ansiedad, entre otras.

Lo que se busca en esta investigación es generar un aporte dentro de la unidad de análisis evaluada (Plaza Vea), para que esta al conocer su condición en la que se encuentra frente a la satisfacción evalúe implantar el plan de mejora propuesta en esta misma, para que así se haga un aporte dentro de la situación encontrada. Para ello nos valdremos de la discusión por cada objetivo satisfecho dentro de la investigación.

Para la discusión del objetivo general nos valdremos de lo encontrado en la investigación de Gonzales (2017) en su tesis titulada “Trabajo en equipo y Satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de operaciones de telemercadeo de Transactel). Universidad Rafael Landivar (Tesis Pregrado), desarrollo la investigación y llegó a la

conclusión que la variable satisfacción laboral alcanza el porcentaje del nivel bajo en 54%, el 26% en un nivel óptimo y el 20% en un nivel medio. Los factores estimulantes para una baja satisfacción laboral son en principal medida la capacidad de consideración que posee el supervisor con el subordinado, no practicando una motivación positiva, que necesita y requiere los trabajadores. Los resultados de esta investigación se pueden contrastar de manera parcial con los resultados encontrados en la tabla 1 de mi investigación donde nos muestra que el nivel de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Veja de la ciudad de Chimbote 2018, fue de muy desfavorable con 19%, desfavorable con 20%, en una sumatoria de 39%, medio con 20%, favorable con 19% y muy favorable con 20%, con una sumatoria también de 39%, pudiendo deducir que en sumatoria de cifras estos porcentajes están equitativos en sus diferentes niveles, difiriendo a los mostrados por Gonzales, esto se debe a la idiosincrasia y cultura gestora en organizaciones, que se realiza empresarialmente en otros países, los cuales no son los mismos que los realizados en el Perú, donde a veces los trabajadores tienen una manera de pensar y de acoger los efectos de las direcciones empresariales de una manera diferente, debido a la cultura personal de la zona. Esta afirmación la expongo porque en el Perú, y más en las ciudades principales existe una mistura de inmigrantes de diversas zonas del país teniendo diferente tipo de pensamiento y por ende efectos distintos de satisfacción dentro de la empresa.

Lo discutido en estos dos resultados tanto en la investigación de Gonzales como la mía se puede reforzar exponiendo la teoría de Palma (2011) que nos dice que existe satisfacción cuando los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro cuando: Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas, claramente. Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente. Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente. No existen discusiones personales. Los conflictos se resuelven equitativamente. El liderazgo es compartido. Los miembros se apoyan mutuamente., (p.55).

Para poder reforzar la discusión del primer objetivo específico, mencionaremos la investigación de Huamán (2015) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión Huancavelica-2015”. Universidad Nacional de Huancavelica (Tesis de pregrado), donde llega a la

conclusión que de 63 trabajadores encuestados el 25% aduce tener satisfacción laboral baja frente a las condiciones físicas de trabajo, el 45% en nivel medio y el 30% en nivel bueno. Estos resultados mostrados se corroboran de manera parcial con los resultados encontrados en la tabla 2 de mi investigación donde se muestra que la dimensión condiciones físicas de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018, alcanza un nivel muy desfavorable con 11%, desfavorable con 16%, en una sumatoria de 27%, medio con 31%, favorable con 17% y muy favorable con 27%, en una sumatoria de 44%. Las cifras que resultan en estos resultados, están explicadas a que el trabajador se satisface de manera favorable en este tipo de dimensión con elementos simples como un ambiente de comedor, un espacio de descanso a la hora de refrigerio, entre otras situaciones, debido a que son asequibles por parte de la empresa (presupuesto), para poder generar un efecto positivo en el trabajador.

Lo mencionado anteriormente en los resultados de Huamán y los de esta investigación se pueden ver afianzados en las teorías tanto de González (2011) que manifiestan que: los elementos físicos son los que están relacionados a las condiciones de elementos tangibles como los son las estructuras de inmuebles en relación con el otorgamiento de estas en facilidades de las actividades de funciones laborales cotidianas. Hoy en día las empresas buscan explotar efectos de satisfacción también extrínseca para así garantizar el buen desempeño de los trabajadores es por ello que Miguel y Casado (2011) nos habla de motivaciones extrínsecas, que se relacionan a los factores externos de la interacción del empleado con el contexto donde se encuentra en la empresa, como el ambiente, la gestión hecha por los directivos, la relación con los compañeros, la facilidad de las condiciones físicas, reconocimientos, entre otras situaciones.

Siguiendo con el lineamiento de la discusión, haremos énfasis en comparar los resultados del segundo objetivo específico con el de la investigación de Pérez (2015), realizó la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”. Universidad Nacional de la Amazonia de Iquitos (Tesis de Pregrado), llegando a las siguientes conclusiones: A pesar de que los niveles de la satisfacción laboral alcanzan predominancia en el medio y moderado esto no se observa en el nivel de la dimensión

beneficios laborales donde de acuerdo a las respuestas de los trabajadores de las empresas evaluadas ubicaron a esta dimensión en el nivel excelente con 50%, seguido del moderado con 13%, para terminar con los de rangos negativos con 23%. Estos resultados en la tesis de Pérez se asemejan con los encontrados en la presente investigación donde según la tabla 3 la dimensión beneficios laborales alcanza el nivel más relevante en el favorable con 52%, el medio con 11% y el desfavorable con 21%. Pudiendo así observar que tanto la tesis de Pérez como la de la presente, guardan relación debido a que las empresas de las dos investigaciones evaluadas consideran importante gestionar los beneficios laborales para que así los trabajadores se encuentren satisfechos dentro de sus organizaciones. Plaza vea lo realiza algunas veces como en un premio extra o bono extra por el adecuado desempeño laboral dentro de la organización. Lo mencionado anteriormente se confirma en la teoría de Gonzales (2011) que explica que la dimensión beneficios laborales, se entiende en una organización por todo estímulo físico o metafísico que realiza la institución para con el trabajador, entre esta teoría podemos rescatar los indicadores como lo son el sueldo, incentivos, desarrollo de carreras entre otros. Generalmente, se puede decir que esta dimensión es la que más buscan los trabajadores para poder laborar satisfactoriamente, debido que a es lo más rápido y palpable que puede interiorizar los trabajadores.

Por ultimo mencionaremos los resultados del tercer objetivo específico de esta investigación, para la cual nos valdremos en lo encontrado en la investigación de Torres (2015) en su tesis titulada “Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015”. Universidad Los Ángeles de Chimbote (tesis Pregrado), llegando a las siguientes conclusiones: Se identificó el nivel de la dimensión relaciones interpersonales donde esta alcanza niveles altos en un 45%, frente a 25% en el nivel bajo y solamente con 22% en el nivel medio. Estos resultados se corroboran con los encontrados en la presente investigación donde en la tabla 4 se presenta un nivel de la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en niveles favorables y muy favorables en (48%), seguido por los niveles desfavorables y muy desfavorables en (29%), terminado con el medio con 22%



Lo encontrado tanto en la investigación de Torres como en la presente, brinda nos da la afirmación que las relaciones interpersonales son positivas para generar una satisfacción adecuada dentro de las empresas, es por ello que Plaza vea gestiona adecuadamente este tipo de relaciones de manera informal, con actividades como el compañero del mes, amigo secreto entre otras. Lo encontrado también se puede ver confirmado en lo expuesto también por el autor Herzberg, citado en Gonzales (2011) donde explica que: Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño.”(p. 89).

Este autor nos menciona que la satisfacción recae también en las buenas relaciones entre el personal de trabajo como también por parte de los supervisores de la empresa, a través de las capacidades del ser humano de la convivencia nos permite saber que tan satisfecho se encuentra, esta dimensión está ligada a lo que es el enfoque del clima laboral.

# **V. CONCLUSIONES**

## **V. CONCLUSIONES**

**5.G.** Se identificó el nivel de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Chimbote donde estos a través de una encuesta la ubican en el nivel muy desfavorable con 19%, desfavorable con 20%, medio con 20%, favorable con 19% y muy favorable con 20%, mostrándose una paridad entre los porcentajes, dándonos a entender que existe diversa idiosincrasia y exigencias de necesidad distintas entre los trabajadores de Plaza Veá. (Tabla 1)

**5.1.** Se identificó el nivel de la dimensión condiciones físicas de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Veá donde este es muy desfavorable con 11%, desfavorable con 16%, medio con 31%, favorable con 17% y muy favorable con 27%, los resultados favorables tienden a ser más predominantes debido a que el trabajador se conforma solo con un ambiente de refrigerio donde pueda descansar de sus faenas, y esto lo tiene la infraestructura de Plaza Veá. (Tabla 2)

**5.2** Se identificó el nivel de la dimensión beneficios laborales de la variable satisfacción laboral donde este fue de muy desfavorable con 16%, desfavorable con 21%, medio con 11%, favorable con 52%, esto se debe a que Plaza veá dentro de sus esfuerzos conjuntos en estimular los beneficios laborales brinda un reconocimiento, sobre una remuneración extra o bono, por el desempeño correcto y sobrevalorado del trabajador. (Tabla 3)

**5.3** Se identificó el nivel de la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral donde este fue de muy desfavorable con 19%, desfavorable con 10%, medio con 22%, favorable con 27% y muy favorable 21%, los resultados se deben a la capacidad gestora que realiza Plaza veá en estimular las relaciones interpersonales a través de estímulos informales como actividades del compañero del mes, entre otras. (Tabla 4)

# **V.I. RECOMENDACIONES**

## **V.I. RECOMENDACIONES**

- 6. G.** Se recomienda a la empresa Supermercado Plaza Vea gestionar un plan de acción que permita inducir una adecuada satisfacción laboral no solo a los elementos establecidos con el tiempo en la empresa (trabajadores antiguos), sino también a los nuevos valores, esto debido a la búsqueda del cambio desfavorable y muy desfavorable de la tabla 1 con 39%.
- 6.1.** Se recomienda al supermercado Plaza Vea que implante un ambiente de descanso con juegos de recreación, que permita al trabajador platicar en horarios de refrigerio o break, dando paso así a la mejora de la perspectiva de la dimensión condiciones físicas, esto para cambiar la situación encontrada en los niveles desfavorables de la tabla 2 con 27%.
- 6.2** Se recomienda realizar una reforma en el plan de remuneración e incentivos anuales de la empresa Plaza Vea, para que a través de un programa de meritocracia se permita mantener al trabajador satisfecho., para ver mejores resultados dentro de la dimensión beneficios laborales, para cambiar la situación encontrada en la tabla 3 con niveles desfavorables de 37%.
- 6.3** Se recomienda realizar actividades extra laborales dentro de la institución para que así esta estimule la comunicación y relación informal en los jefes y subordinados para que estos generen un vínculo de confianza que permita al trabajador generar mayor satisfacción dentro del trabajo, esto debido al resultado de la tabla 4 donde nos muestra niveles de desfavorabilidad de 29%.
- 6.4.** Se recomienda a futuras investigaciones realizar estudios descriptivos propositivos para ahondar más en la solución de los problemas identificados dentro de las variables como la satisfacción laboral que es muy importante dentro de una gestión empresarial.

# **VII. PROPUESTA**

## **VII. PROPUESTA**

### **7. Desarrollo de estrategias – plan de acción**

En el presente se detallarán los objetivos, las acciones y las estrategias que se plantean para cada factor y/o dimensión de la satisfacción laboral de la empresa Plaza Veá, sobre la base de los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos anteriormente explicados y detallados.

Para el desarrollo del presente; estamos considerando los puntos críticos en común, que han arrojado los resultados plasmados de esta investigación en función de lo que se busca solucionar.

#### **7.1 Factor 1: Autorrealización**

En el presente factor se ha evaluado la apreciación que tiene el trabajador, con respecto a las posibilidades que el medio laboral le ofrece, ya sea en cuanto a desarrollo profesional o como perspectiva de futuro.

En ese sentido, se debe aclarar que en este factor se presentan dos situaciones. Por un lado, los colaboradores consideran que si no fuera por ellos que tratan de autogenerarse actividades que les permitan sentir un desarrollo y avance, la institución no les proporciona ninguna herramienta para su desarrollo profesional. La segunda situación es que los colaboradores tienen claro que, debido a la estructura, rubro y orientación de la organización, tratándose de servicios de venta de retail, conocen que una línea de carrera no es viable en este tipo de organizaciones tan fácilmente.

De acuerdo con lo expuesto, lo que los colaboradores consideran como autorrealización es que la institución pueda facilitarles opciones de desarrollo profesional en cuanto a seguir estudios adicionales relacionados a su actividad, especializaciones y capacitaciones constantes en diversos aspectos, no solo tecnológicos (temas de gestión, pedagógicos, de estructura, entre otros), de manera que puedan transmitir conocimiento dentro del plano competitivo. Lo mencionado anteriormente es justamente el punto crítico común que arrojó los resultados de la aplicación de los instrumentos utilizados, lo cual indica que Plaza vea a pesar de contar con una buena satisfacción laboral falta

realizar esfuerzos para que sea excelente.

Con la problemática explicada, se plantea el siguiente objetivo para el presente factor.

### **7.1.1 Objetivo**

Capacitar a los colaboradores de acuerdo a las necesidades de la organización evaluada.

Las acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo son las siguientes:

- Identificar las necesidades de capacitación de acuerdo a las brechas existentes: Como empresa retail, lo primero que deben realizar es la identificación del tipo de capacitaciones que los colaboradores requieren; no todos se encuentran en el mismo nivel académico; por lo tanto, no podría darse un mismo tipo de capacitación para todos. Así, se reducirían las brechas existentes entre ellos, pudiendo después lograr cierta homogeneidad y de esa manera, facilitar capacitaciones a nivel general.
- Elaborar un programa de capacitaciones de acuerdo a lo requerido por la organización: Esta acción se ejecutaría una vez concretada la primera. Al contar con un programa de capacitaciones, ya sea por nivel académico o por especialidad, estas deben enfocarse de acuerdo a lo que pretenda la institución. Una vez logrado ello, se debe trabajar con todos los colaboradores del retail con respecto a habilidades de gestión y toma de decisiones.
- Crear mecanismos para solventar costos de capacitación según el tipo de curso o especialización: Como una organización que proporcionaría diferentes tipos de capacitaciones y/o cursos de especialización en favor de sus colaboradores, se considera necesario que pueda pactar convenios o alianzas estratégicas con otras sedes de Plaza Vea para efectos de poder cubrir en términos económicos el dictado de estas. De igual forma, con los docentes se puede establecer convenios de permanencia y/o de aplicación de lo aprendido en las diferentes capacitaciones llevadas en pro de generar mejoras para la organización. Asimismo, Plaza Vea podría ofrecer un curso o especialidad al colaborador con mejor desempeño en reconocimiento a su esfuerzo, asumiendo el costo total. Solo se beneficiará un docente (el mejor de su área o nivel) y una vez capacitado tendrá la obligación de proporcionar lo aprendido al resto de sus compañeros de trabajo (efecto



multiplicador).

### **7.1.2 Viabilidad de la propuesta**

Se considera que las acciones presentadas como estrategias de intervención para mejorar el factor de autorrealización en la organización son viables en su totalidad, ya que para identificar necesidades y elaborar un programa específico, más allá de un esfuerzo en común por parte de los directivos para lograr concretar a dónde se quiere llegar con los docentes, no se necesita de mayor implementación, sobre todo tomando en cuenta que los directivos cuentan con estudios superiores que les pueden facilitar la concreción de los programas mencionados.

En ese sentido, para que las propuestas sean concretas se requiere de esfuerzo y dedicación por parte de los dirigentes de la organización o, en su defecto, formar un equipo de especialistas incluyendo a los docentes para que puedan generar y concretar lo planteado.

Respecto del impacto económico, si bien la organización educativa necesita invertir y asignar un presupuesto para las diferentes capacitaciones, estas pueden ser progresivas y no a gran escala; es decir, la institución no tendría por qué brindar el programa de capacitación en un solo año, este podría ir ejecutándose en períodos y según las necesidades más urgentes

## **1.2 Factores 2 y 3: Condiciones laborales e involucramiento laboral**

En esta sección se explica lo que los colaboradores entendieron o tomaron como definición de ambos factores. Se considera que ambos deben ser referidos de forma simultánea, ya que los puntos críticos obtenidos se encuentran entrelazados. Es decir, se planeará un objetivo principal para la superación de los puntos críticos obtenidos de ambos factores, con acciones que permitirán lograr el cumplimiento del objetivo y la superación de los dos factores analizados.

En el factor de condiciones laborales se ha evaluado si Plaza Veá brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales para que los colaboradores puedan cumplir con las tareas encomendadas.

Una vez aplicados los tres instrumentos utilizados con este factor en específico, todos arrojaron como punto crítico, urgente y prioritario solucionar la siguiente situación enfocada al aspecto remunerativo: los colaboradores consideran no sólo que la remuneración que perciben es poco atractiva, sino que además no está conforme a las funciones, desempeño y/o logros de cada uno de ellos; es decir, los docentes han podido percibir que la organización no cuenta con escalas remunerativas, ni con una adecuada estructura salarial, ni tampoco con indicadores claros para otorgar aumentos, premios y/o bonificaciones.

El punto crítico más profundo en este factor es la mencionada línea arriba y lo que mayor insatisfacción laboral genera en los colaboradores de la organización, pues con las herramientas utilizadas sobresalió este punto crítico. Se considera que puede ser superado con un claro objetivo y acciones reales.

Asimismo, por involucramiento laboral se debe comprender toda aquella identificación que tienen los docentes con los valores organizacionales de Plaza Veá, así como también el compromiso para cumplir con sus actividades y generar el desarrollo de la organización educativa.

En ese sentido, cuando los docentes han evaluado el involucramiento laboral que tienen con la organización, resultó como factor crítico la poca participación que tienen los docentes en la elaboración de los objetivos; es decir, no se encuentran satisfechos con solo ejecutar, también tienen disposición para promover iniciativas propias en beneficio de la empresa; sin embargo, sienten que no pueden hacerlo.

Por lo tanto, es posible afirmar que los puntos críticos de ambos factores analizados se entrelazan y tienen varios aspectos en común; es por ello que para la superación de ambos se ha planteado el siguiente objetivo general.

**Objetivo:** Establecer bandas y estructuras salariales, así como también incentivos por objetivos cumplidos.

Las acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo son las siguientes:

- Elaborar bandas salariales de acuerdo a las competencias de los colaboradores y al mercado en el que se desarrollan. Esta acción es la principal propuesta para efectos

de poder superar la dimensión crítica descrita en el factor de condiciones laborales. Con la elaboración de bandas y estructuras salariales en favor de los docentes, se estaría generando no solo mayor sentido de equidad y distribución, sino que adicionalmente se estaría reconociendo los grados y/o títulos obtenidos por parte de los docentes. Asimismo, con la creación de una estructura salarial se tomaría en cuenta los años de permanencia en la organización, el nivel de especialización con el que cuenta cada colaborador, y se reconocería también el esfuerzo permanente de los docentes por cumplir con sus funciones. Asimismo, se debe tomar en cuenta lo que ofrece el mercado laboral en el sector retail del distrito en el que se encuentra ubicada la institución.

En ese sentido, una vez definida la estructura salarial considerando todos los indicadores mencionados, se podría elaborar bandas salariales definiendo la posición de cada colaborador e incrementando sueldos en proporción a los resultados obtenidos; Así se evitaría también las argollas que dicen los participantes que existen entre los directivos con ciertos colaboradores, quienes reciben beneficios especiales o aumentos de sueldo sin respaldo técnico alguno.

- Crear un programa de incentivos por objetivos cumplidos. La idea de esta acción propuesta es que se lleve a cabo la ejecución de un programa de incentivos para beneficio de los colaboradores, los cuales serán otorgados efectivamente según el cumplimiento de sus propios objetivos, ya sea por el curso que tienen a cargo o como área o nivel al cual pertenecen. Con ello se generaría mayor satisfacción laboral, ya que se les estaría premiando o bonificando por sus logros, promoviendo de ese modo la superación del presente factor crítico en lo referente al factor de condiciones laborales.
- Elaboración de objetivos académicos y de gestión con participación de los docentes. Esta acción acompaña a la anterior, ya que los objetivos serían trabajados con los propios docentes para poder lograr un mejor entendimiento de los mismos y generar mayor participación e involucramiento por parte de ellos.
- Establecer cronogramas de atención a los colaboradores para brindarles *feedback* de sus objetivos. Al ejecutar esta acción propuesta se conseguiría ayudar al docente

a reconocer si efectivamente está cumpliendo o no con sus propios objetivos propuestos, ya sea en su área o como docente general a cargo de un curso en específico. De ejecutarse esta acción no solo se estaría generando retroalimentación en favor de los docentes, sino también se les estaría orientando en cuanto al cumplimiento de sus funciones y obligaciones, generando mayor satisfacción en ellos, sobre todo si estos resultados fueran tomados en cuenta para el aspecto remunerativo. Así, los docentes se sentirían más satisfechos en cuanto al sentido de justicia y equidad.

- Utilizar los resultados de evaluación de desempeño para el establecimiento del incremento salarial anual. En la organización desde el año 2018 se ha venido aplicando diferentes evaluaciones de desempeño con indicadores estrictamente productivos para evaluar justamente el desempeño de los colaboradores en todos los niveles de educación. Lamentablemente, más allá de que los resultados hayan podido generar cierto grado de satisfacción en quienes obtuvieron buenos resultados, estos no se han tomado en cuenta para mejorar la remuneración de los colaboradores que obtuvieron resultados positivos en su evaluación o viceversa.
- Elaboración de un programa que premie a los colaboradores del mes, y no solo se nombren. La idea de la presente acción es promover el reconocimiento de los colaboradores en cuanto a su desempeño, puntualidad, proactividad y calidad de los servicios que prestan en los diferentes niveles y/o áreas académicas que se desarrollan para que ellos sientan que sus logros están siendo tomados en cuenta por la dirección de la organización.

### **7.2.1 Viabilidad de la propuesta**

Las presentes acciones son concretas en un 100%, ya que más que una inversión en términos económicos, lo que se requiere es compromiso por parte de los directivos de la organización. Asimismo, se requiere de tiempo y esfuerzo para transmitir lo que realmente desea conseguir la organización con los colaboradores.

Asimismo, si bien ciertas acciones propuestas requieren de una inversión económica, estas a un mediano plazo van a generar un retorno para la institución, debido a que, por ejemplo, al estructurar bandas salariales acordes al mercado y según lo indicado en las

propuestas, disminuiría la rotación en cuanto a contratación de docentes, lo cual generaría mayor estabilidad con el equipo que se conforme y se podrían concretar mayores mejoras para la organización.

### **7.3 Factores 4 y 5: Comunicación y supervisión**

Con respecto a la fluidez, los colaboradores han manifestado que la oportunidad que tienen ellos para comunicarse y obtener información por parte de los directivos es adecuada; es decir, existe la política por parte de los directivos de la organización de trabajar “a puerta abierta” dando a los colaboradores la oportunidad de que sean ellos quienes accedan a la información si así lo requieren. Es por ello que este factor arroja resultados relativamente buenos en la aplicación de la encuesta del clima laboral, ya que las preguntas van enfocadas a esta situación, es decir, a la disponibilidad de los directivos para brindar información.

Asimismo, para el factor de supervisión se ha tomado en cuenta las apreciaciones que los colaboradores perciben respecto a la supervisión de la actividad laboral que desarrollan por parte de sus superiores, así como también con relación al apoyo y orientación que se les brinda para la realización de las tareas que forman parte de su desenvolvimiento diario.

**Objetivo:** Elaborar un plan de comunicaciones internas.

Para el cumplimiento del objetivo planteado, se sugiere la ejecución de las siguientes acciones a tomar en cuenta:

- Programar reuniones semanales para comunicar actividades extra laborales. La idea de la presente acción es crear de manera formal canales de comunicación distendidos de los docentes con los directivos de la organización tanto a nivel grupal como individualmente, con la finalidad de que ellos puedan expresar algunas ideas y/o mejoras en beneficio de ellos y de la institución. Asimismo, con las ideas aceptadas se debería establecer responsables a cargo, plazos de ejecución y mostrar resultados.

- Crear un chat interno para comunicación entre los colaboradores: Es necesario mencionar que la organización cuenta con un sistema de correos corporativos, el mismo que permite tener una comunicación interna e inmediata haciendo uso de internet entre los colaboradores. En ese sentido, la propuesta de esta acción es promover el uso de esta valiosa herramienta, ya que en la organización no se le está dando el nivel de importancia que merece. Con ello, se estaría plasmando un mecanismo adicional para los colaboradores en cuanto a que la comunicación sea de manera más flexible entre todos.
- Establecer equipos de trabajo inter niveles para realizar trabajos establecidos por la dirección. La idea de la acción propuesta es generar mayor integración entre los colaboradores; es decir; permitir que se agrupen de forma aleatoria y no necesariamente por empatía, años de antigüedad, por niveles o por áreas establecidas, sino que puedan formar equipos de trabajo, sea para organización de los diversos eventos que maneja la institución educativa o para algún encargo específico de la dirección.

### **7.3.1 Viabilidad de la propuesta**

Se considera que cada una de las propuestas generará un impacto económico en la organización, además la ejecución de las propuestas sería el resultado de la consolidación de un equipo integrado, así como también una mejora en cuanto a las relaciones interpersonales y plasmando un estilo de comunicación, lo cual es directamente proporcional con la satisfacción laboral que todo ello generaría; no requiriendo en este caso mayor gasto o presupuesto, sino esfuerzo, dedicación y tiempo por quienes decidan ejecutar las acciones propuestas.

## **8. Lineamientos para la aplicación del plan de mejora propuesto**

En el presente acápite se explicará la viabilidad general de las acciones propuestas para la mejora de la satisfacción laboral.

## **9. Horizonte de aplicación**

Se estima un año para la ejecución de las acciones propuestas, considerando que la

realización de las mismas sucede progresivamente, algunas de ellas mensualmente y otras por única vez; pero tomando en consideración que todas tienen un único propósito: la mejora en la gestión de la satisfacción laboral.

A continuación, en la tabla 5 se presenta un Gantt de aplicación de las acciones propuesta

**Tabla 5. Gantt de aplicación de las acciones propuestas**

Acciones Propuestas	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta				
Identificar las necesidades de capacitación de acuerdo a las brechas existentes	■	■	■	■																																												
Elaborar un programa de capacitaciones de acuerdo a lo requerido por la organización					■	■																																										
Crear mecanismos para solventar los costos de capacitación según el tipo de curso o especialización						■	■	■	■	■																																						
Elaborar bandas salariales de acuerdo a las competencias de los colaboradores	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																							
Crear un programa de incentivos por objetivos cumplidos									■	■	■	■																																				
Establecer cronogramas de atención al Colaborador para brindarle feedback de sus objetivos																		■																														
Utilizar los resultados de evaluación de desempeño para establecer el incremento salarial anual																																												■				
Elaborar el colaborador del mes	■	■	■	■								■				■												■																				
Programar reuniones semanales para comunicar actividades del plan operativo									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Crear un chat interno para comunicación entre colaboradores						■	■	■																																								
Establecer equipos de trabajo inter niveles para realizar labores establecidos por la Gerencia					■	■	■	■																																								

Fuente: Elaboración propia



#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, N. (2013). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las Organizaciones*. (9<sup>a</sup> ed). México, México: Mc Graw-Hill
- Davis, S. y Newstrom K. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (5<sup>a</sup> ed). México, México: McGraw-Hill.
- El Portal del Capital Humano (2016). Satisfacción Laboral 2016. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo>
- Garcéz, L. (2016). El papel de gestión humana en la implementación de nuevas formas de organización del trabajo en las empresas colombianas, así como los efectos de dichas formas sobre las personas. Licenciatura. Tesis Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de: <https://file:///C:/Users/luis%20reyes/Downloads/Documents/Tesis%20flexibilidad%20laboral%20terminada.pdf>
- Gonzales, M. (2017). Trabajo en equipo y Satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de operaciones de telemercadeo de Transactel). Licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- González, M. (2011). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. (2<sup>a</sup> ed). España, Madrid: Díaz de Santos S.a.
- Hernández R., Fernández S., y Baptista R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6<sup>a</sup> ed). México, D.F. Mc Graw Hill
- Huamán, A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión Huancavelica- 2015. Licenciatura. Universidad Nacional de Huancavelica. Tomado de (<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/442>)

- Márquez, S. (2012). *Administración en la satisfacción laboral*. (2<sup>a</sup> ed) México, México: Limusa
- Marriner, A. (2011). *Guía de Gestión y Dirección de Empresas* (6<sup>a</sup> ed.). Madrid: Elsevier España.
- Miguel, J. y Casado, M. (2011). *Estrés y afrontamiento*. En A. Puente (Coord.), *Psicología contemporánea básica y aplicada*. Madrid: Pirámide.
- Palma, S. (2011) Elaboración y Validación de una escala de satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana.
- Pérez, L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013” Licenciatura. Universidad Nacional de la Amazonia de Iquitos. Recuperado de [https://www.google.com.pe/search?q=Perez+\(2015\),+realiz%C3%B3+la+investigaci%C3%B3n:+Clima+organizacional+y+satisfacci%C3%B3n+laboral+en+los+trabajadores+de+instituto+de+investigaciones+de+la+Amazon%C3%ADa+peruana,+per%C3%ADodo+2013&sa=X&ved=0ahUKEwj0vICJru\\_aAhVEwVkJHdbYCA0QgwMIJA&biw=1517&bih=653](https://www.google.com.pe/search?q=Perez+(2015),+realiz%C3%B3+la+investigaci%C3%B3n:+Clima+organizacional+y+satisfacci%C3%B3n+laboral+en+los+trabajadores+de+instituto+de+investigaciones+de+la+Amazon%C3%ADa+peruana,+per%C3%ADodo+2013&sa=X&ved=0ahUKEwj0vICJru_aAhVEwVkJHdbYCA0QgwMIJA&biw=1517&bih=653)
- Polanco, C. (2014). Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes en el Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula Cortes. Licenciatura. Universidad Pedagógica Francisco Morazán. Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-los-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes//>
- Ponce, S. (2012). *Administración del personal sueldos y salarios*. (3<sup>a</sup> ed) México, México: Limusa.
- Robbins, S. (2008) *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. (4a ed) México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Rossi, N. (15 de diciembre del año 2017). Retos y desventajas de manejar una tienda retail. Ejemplos de gestión de retail a Mypes. Conferencia para las Mypes llevado a cabo en el Auditorio de la Municipalidad Provincial del Santa.

- Torres, L. (2015). Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015. Licenciatura. Universidad Los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, H. (2016). Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote. Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo
- Salvadores, P., Sánchez, F y Jiménez R. (2012). *Manual de Administración de los Servicios de Retails*. (2ª ed). Barcelona: Ariel Ciencias Administrativas
- Umaña, D. (2015). Comunicación interna y Satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet). Licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de (<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>)
- Uscanga, M. y García, L. (2008). *Desarrollo y comportamiento del trabajador*. (3ª ed) México, México: McGraw-Hill.

# **ANEXOS**

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Satisfacción laboral en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018</b>	<p><b>General</b> Identificar el nivel de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018de la ciudad de Chimbote 2018</p> <p><b>Específicos</b> Identificar el nivel de la dimensión condiciones de trabajo y confort de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018</p> <p>Identificar el nivel de la dimensión beneficios laborales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018</p> <p>Identificar el nivel de la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018</p> <p>Diseñar la propuesta de un plan de mejora para la satisfacción laboral en los trabajadores del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018</p>	<p>Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.95) indica que: “En un estudio descriptivo solo se formula hipótesis cuando se pronostica un dato o hecho”.</p>	<p>V<sub>1</sub>: Satisfacción Laboral</p>	Condiciones Físicas	<p>Diseño. Descriptivo</p> <p><b>Dónde:</b>            <b>M</b> → <b>O</b></p> <p>M =            Trabajadores de la empresa Supermercados Plaza Vea de Chimbote 2018 O = Observación de la variable Satisfacción Laboral</p> <p>Población 139 Trabajadores de la empresa Plaza Vea 2018</p> <p>Muestra. 103 Trabajadores de la empresa Plaza Vea 2018</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral</p> <p>Confiabilidad: Cuestionario de Satisfacción Laboral αCronbach = 0.849</p>
				Beneficios Sociales	
				Relaciones Interpersonales	

## ANEXO 02

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición de la satisfacción laboral. Cada una tiene contiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra usted sobre la satisfacción que posee en el trabajo. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Ítems	Totalmente Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. ¿Cree Ud. que las condiciones físicas pueden mejorar la Satisfacción laboral del trabajador?					
2. ¿Considera Ud. que la empresa tiene un ambiente físico espacioso y a la vez acogedor para trabajar?					
3. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?					
4. ¿Considera Ud. que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?					
5. ¿Cree Ud. que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?					
6. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe?					
7. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias de la empresa					
8. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otras empresas?					

9. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda a Ud. oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?					
10. ¿Cree Ud. que la empresa promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?					
11. ¿Cree Ud. que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?					
12. ¿Cree Ud. que en la empresa existe estabilidad laboral?					
13. ¿Cree Ud. que su equipo de trabajo es el ideal?					
14. ¿Cree Ud. que los trabajadores se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo?					
15. ¿Cree Ud. que el líder es quien incentiva el trabajo en equipo entre tus compañeros?					
16. ¿Cree Ud. que la empresa motiva las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?					
17. ¿Cree Ud. que la comunicación entre los jefes y subordinados es fluida y clara?					
18. ¿Cree Ud. que la empresa cuenta con los adecuados medios de comunicación para transmitir los mensajes?					
19. ¿Cree que la empresa brinda suficiente información sobre las capacitaciones?					

## FICHA TÉCNICA

### I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario “Satisfacción Laboral”
- 1.3. **Lugar:** Supermercado Plaza Vea Chimbote
- 1.4. **Forma de aplicación:** Colectiva
- 1.5. **Autor:** Esterlit Guevara
- 1.6. **Medición:** Nivel de la satisfacción laboral
- 1.7. **Administración:** Trabajadores del Supermercado Plaza Vea Chimbote
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

### II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del supermercado Plaza Vea Chimbote, 2018.

### III.-INSTRUCCIONES:

1. La guía de la encuesta sobre el nivel del clima laboral de 19 ítems correspondiendo a cada una de las dimensiones de esta variable.
2. El sistema de calificación para las siete dimensiones es: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5). Sumando un puntaje máximo de 85.
3. Las dimensiones a medir en la satisfacción laboral son: Condiciones físicas de trabajo o de confort, beneficios laborales y relaciones interpersonales.

**IV.-MATERIALES:** fotocopia del instrumento, lápices, lapiceros y borradores.

### V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.



Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario de la Satisfacción Laboral, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0,840$  resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Crombach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,840	19

#### VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

##### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Condiciones Físicas	1,2,3,4,5
Beneficios Laborales	6,7,8,9,10,11,12
Relaciones Interpersonales	13,14,15,16,17,18,19

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Muy Desfavorable	19	5	7	7
Desfavorable	20 - 38	6 - 10	8-14	8-14
Regular	39 - 59	11 -15	15-21	15-21
Favorable	60- 76	16 - 20	22-28	22-28
Muy Favorable	77 – 95	21 - 25	29-35	29-35

# **ANEXO 03: VALIDACIONES Y CONFIABILIDAD**


### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: «Satisfacción laboral en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018»

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	1. ¿Cree Ud. que las condiciones físicas pueden mejorar la Satisfacción laboral del trabajador?						/	/	/	/			
			2. ¿Considera Ud. que la empresa tiene un ambiente físico espacioso y a la vez acogedor para trabajar?						/	/	/	/			
			3. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?						/	/	/	/			
			4. ¿Considera Ud. que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?						/	/	/	/			
		Limpieza e Higiene	5. ¿Cree Ud. que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?						/	/	/	/			
	Beneficios Laborales	Salarios	6. ¿Ud. se encuentra satisfecho												

		con el sueldo que percibe?						/	/	/	/	
		7. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias de la empresa						/	/	/	/	
		8. ¿Cree Ud. que la remuneración es atractiva con relación a otras empresas?						/	/	/	/	
	Líneas de Carrera	9. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda a Ud. oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?						/	/	/	/	
		10. ¿Cree Ud. que la empresa promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?						/	/	/	/	
		11. ¿Cree Ud. que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?						/	/	/	/	
	Estabilidad de puesto	12. ¿Cree Ud. que en la empresa existe estabilidad laboral?						/	/	/	/	
Relaciones Interpersonales	Trabajo en Equipo	13. ¿Cree Ud. que su equipo de trabajo es el ideal?						/	/	/	/	
		14. ¿Cree Ud. que los trabajadores se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo?						/	/	/	/	
		15. ¿Cree Ud. que el líder es quien										

		incentiva el trabajo en equipo entre tus compañeros?						/	/	/	/	
		16. ¿Cree Ud. que la empresa motiva las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?						/	/	/	/	
	Comunicación	17. ¿Cree Ud. que la comunicación entre los jefes y subordinados es fluida y clara?						/	/	/	/	
		18. ¿Cree Ud. que la empresa cuenta con los adecuados medios de comunicación para transmitir los mensajes?						/	/	/	/	
		19. ¿Cree que la empresa brinda suficiente información sobre las capacitaciones?						/	/	/	/	

  
Dra. Nothelie Parteyoso Leytuan  
 DNI: 44512362

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

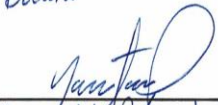
OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción laboral del Supermercado Plaza Vea , Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Pantigoso Leythien, Nathalia*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Doctora*

  
Dra. Nathalia Pantigoso Leythien

DNI: 44512362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,840	19

Nivel de Confiabilidad Aceptado

**Estadísticos total-elemento**

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	2.30	0.90
ITEM 2	2.70	0.93
ITEM 3	2.40	1.34
ITEM 4	3.60	1.37
ITEM 5	2.20	1.12
ITEM 6	2.70	1.56
ITEM 7	2.60	1.12
ITEM 8	3.10	0.84
ITEM 9	2.80	1.60
ITEM 10	3.70	2.01
ITEM 11	2.10	1.11
ITEM 12	2.20	0.93
ITEM 13	1.90	1.56
ITEM 14	1.40	1.28
ITEM 15	2.60	1.60
ITEM 16	2.80	0.90
ITEM 17	2.90	2.40
ITEM 18	2.70	1.51
ITEM 19	2.40	1.15

**Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del Supermercado Plaza Vea , Chimbote 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores del Supermercado Plaza Vea de Nuevo Chimbote características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.840$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **Aceptable**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: «Satisfacción laboral en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018»

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente descontento (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	1. ¿Cree Ud. que las condiciones físicas pueden mejorar la Satisfacción laboral del trabajador?							✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Considera Ud. que la empresa tiene un ambiente físico espacioso y a la vez acogedor para trabajar?							✓		✓		✓		✓		
			3. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?							✓		✓		✓		✓		
			4. ¿Considera Ud. que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?							✓		✓		✓		✓		
		Limpeza e Higiene	5. ¿Cree Ud. que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?							✓		✓		✓		✓		
		Beneficios Laborales	Salarios	6. ¿Ud. se encuentra satisfecho							✓		✓		✓		✓	



		con el sueldo que percibe?							✓	✓	✓	✓	
		7. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias de la empresa							✓	✓	✓	✓	
		8. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otras empresas?							✓	✓	✓	✓	
	Líneas de Carrera	9. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda a Ud. oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?							✓	✓	✓	✓	
		10. ¿Cree Ud. que la empresa promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?							✓	✓	✓	✓	
		11. ¿Cree Ud. que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?							✓	✓	✓	✓	
	Estabilidad de puesto	12. ¿Cree Ud. que en la empresa existe estabilidad laboral?							✓	✓	✓	✓	
Relaciones Interpersonales	Trabajo en Equipo	13. ¿Cree Ud. que su equipo de trabajo es el ideal?							✓	✓	✓	✓	
		14. ¿Cree Ud. que los trabajadores se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo?							✓	✓	✓	✓	
		15. ¿Cree Ud. que el líder es quien							✓	✓	✓	✓	



### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción laboral del Supermercado Plaza Veá , Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Serena Lorena Pared*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Maestro*

*Pared*

---

DNI: *1825952*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,840	19

Nivel de Confiabilidad Aceptado

**Estadísticos total-elemento**

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	2.30	0.90
ITEM 2	2.70	0.93
ITEM 3	2.40	1.34
ITEM 4	3.60	1.37
ITEM 5	2.20	1.12
ITEM 6	2.70	1.56
ITEM 7	2.60	1.12
ITEM 8	3.10	0.84
ITEM 9	2.80	1.60
ITEM 10	3.70	2.01
ITEM 11	2.10	1.11
ITEM 12	2.20	0.93
ITEM 13	1.90	1.56
ITEM 14	1.40	1.28
ITEM 15	2.80	1.60
ITEM 16	2.80	0.90
ITEM 17	2.90	2.40
ITEM 18	2.70	1.51
ITEM 19	2.40	1.15

**Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del Supermercado Plaza Vea , Chimbote 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores del Supermercado Plaza Vea de Nuevo Chimbote características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{Cronbach} = 0.840$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE Aceptable, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: «Satisfacción laboral en los trabajadores del Supermercado Plaza Vea de la ciudad de Chimbote 2018»

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	1. ¿Cree Ud. que las condiciones físicas pueden mejorar la Satisfacción laboral del trabajador?						✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Considera Ud. que la empresa tiene un ambiente físico espacioso y a la vez acogedor para trabajar?						✓		✓		✓		✓		
			3. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?						✓		✓		✓		✓		
			4. ¿Considera Ud. que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?						✓		✓		✓		✓		
		Limpeza e Higiene	5. ¿Cree Ud. que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?						✓		✓		✓		✓		
	Beneficios Laborales	Salarios	6. ¿Ud. se encuentra satisfecho						✓		✓		✓		✓		



		incentiva el trabajo en equipo entre tus compañeros?						✓	✓	✓	✓	
		16. ¿Cree Ud. que la empresa motiva las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?						✓	✓	✓	✓	
	Comunicación	17. ¿Cree Ud. que la comunicación entre los jefes y subordinados es fluida y clara?						✓	✓	✓	✓	
		18. ¿Cree Ud. que la empresa cuenta con los adecuados medios de comunicación para transmitir los mensajes?						✓	✓	✓	✓	
		19. ¿Cree que la empresa brinda suficiente información sobre las capacitaciones?						✓	✓	✓	✓	



DNI: 18195946

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción laboral del Supermercado Plaza Vea , Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *DOCTOR.*



DNI: *18195906*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,840	19

Nivel de Confiabilidad Aceptado

**Estadísticos total-elemento**

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	2.30	0.90
ITEM 2	2.70	0.93
ITEM 3	2.40	1.34
ITEM 4	3.60	1.37
ITEM 5	2.20	1.12
ITEM 6	2.70	1.56
ITEM 7	2.60	1.12
ITEM 8	3.10	0.84
ITEM 9	2.80	1.60
ITEM 10	3.70	2.01
ITEM 11	2.10	1.11
ITEM 12	2.20	0.93
ITEM 13	1.90	1.56
ITEM 14	1.40	1.28
ITEM 15	2.60	1.60
ITEM 16	2.80	0.90
ITEM 17	2.90	2.40
ITEM 18	2.70	1.51
ITEM 19	2.40	1.15

**Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del Supermercado Plaza Vea , Chimbote 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores del Supermercado Plaza Vea de Nuevo Chimbote características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.840$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **Aceptable**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

## ANEXO 04: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS


	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Edward Aníbal García León, Magister de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Supermercado Plaza Vea de la Ciudad de Chimbote 2018”; de la estudiante Guevara Valerio Esterlit, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote 10 de Diciembre de 2018

  
.....  
Mgtr. Edward Aníbal García León

DNI: 18149845

## ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Esterlit Guevara Valerio identificado con DNI N° 71298382 Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( )

La divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Supermercado Plaza Vea de la Ciudad de Chimbote 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....  
Firma

DNI: 71298382

FECHA: 10 de Diciembre del 2018

## ANEXO 06: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
ESTERLIT GUEVARA VALERIO

---

INFORME TÍTULADO:  
“SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SUPERMERCADO PLAZA  
VEA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 06/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN